

## Dichiarazione sulla protezione dei dati (UE/SEE)

### Informazioni generali

Fin dagli albori, la protezione dei dati personali e la salvaguardia della sfera privata del cliente è per Ticinocom SA una priorità, per questo Ticinocom SA, via Stazione 5, 6600 Locarno, segue scrupolosamente le disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali. La presente dichiarazione della protezione dei dati elenca e descrive le modalità in cui noi, Ticinocom SA, elaboriamo i dati personali degli interessati.

### Applicabilità

La presente dichiarazione si applica al nostro trattamento di dati personali secondo i criteri descritti all'interno della nuova normativa General Data Protection Regulation (GDPR) dell'Unione europea. Si precisa che il GDPR, conformemente all'art. 3, si applica unicamente in caso di:

- a) offerta di beni o servizi a persone fisiche nell'UE;
- b) monitoraggio del comportamento di persone fisiche nell'UE.

### Categorie di dati personali

Nell'ambito dell'utilizzo dei nostri prodotti e servizi da parte vostra, ci troviamo ad elaborare varie categorie di dati riguardanti la vostra persona, ad esempio:

- dati di contatto e identificazione
- dati personali
- dati finanziari
- dati contrattuali
- dati legati alle telecomunicazioni
- dati di interazione e utilizzo
- dati sull'utilizzo del nostro sito web

Al punto 1 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sulle categorie di dati personali da noi trattate. Solitamente non vi sono obblighi legali o contrattuali di comunicazione dei dati personali. Tuttavia dovremo raccogliere ed elaborare i dati personali necessari alla registrazione e all'espletamento della gestione dei contratti. In caso contrario non sarà possibile stipulare o proseguire il contratto in questione.

### Scopi dell'elaborazione

Elaboriamo i vostri dati personali per diversi scopi, ad esempio:

- attivazioni contratti e fornitura merce
- fornitura/erogazione di servizi

- assistenza clienti
- marketing
- lotta agli abusi
- rispetto di disposizioni di legge e rivendicazione di diritti giuridici

Al punto 2 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sugli scopi dell'elaborazione.

### Fondamento giuridico dell'elaborazione

L'elaborazione di dati personali presuppone un fondamento giuridico. In generale, l'elaborazione dei vostri dati personali si basa su uno o più dei seguenti fondamenti giuridici: l'elaborazione è necessaria per (i) l'adempimento di un contratto con voi o il disbrigo della vostra richiesta di contratto (art. 6 (1) (b) GDPR; «esecuzione di un contratto»), (ii) il rispetto di un obbligo legale (art. 6 (1) (c) GDPR; «obbligo legale»), (iii) o il perseguimento di un legittimo interesse (art. 6 (1) (f) GDPR; «legittimo interesse»). Al punto 2 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sui fondamenti giuridici della nostra elaborazione.

### Categorie di destinatari dei dati ed elaborazione transfrontaliera

Possiamo rendere accessibili i vostri dati a destinatari quali ad esempio partner commerciali e fornitori o autorità, nel rispetto dei requisiti di legge. Alcuni di questi destinatari si trovano al di fuori dell'ordinamento giuridico degli Stati membri dell'EU o del SEE. Al punto 3 della presente dichiarazione generale sono riportati ulteriori dettagli sulla trasmissione di dati personali a terzi e su un'eventuale elaborazione transfrontaliera.

### Durata di conservazione e cancellazione dei dati

I vostri dati personali vengono conservati almeno fino al raggiungimento dello scopo della loro elaborazione, e successivamente cancellati o resi anonimi. Al punto 4 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sulla durata di conservazione e sulla cancellazione dei dati.

### I vostri diritti

Vi spettano numerosi diritti in riferimento all'elaborazione dei vostri dati personali alle condizioni stabilite nel diritto applicabile, ad esempio i diritti di informazione, correzione o cancellazione. Al punto 5 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sui vostri diritti.

### Modifiche

La presente dichiarazione non fa parte delle Condizioni generali (CG). Ci riserviamo il diritto di modificare e integrare in qualsiasi momento tutte le parti della presente dichiarazione a nostra discrezione. Provvederemo a informarvi adeguatamente e secondo quanto stabilito dal diritto applicabile in merito a tali modifiche.

#### Contatto

Per domande o richieste i clienti ci possono contattare nei seguenti modi:

- Tramite il modulo di contatto  
<https://www.ticino.com/request>
- Telefonicamente al 058 522 33 44
- Per posta: Ticinocom SA, Via Stazione 5, CH-6600 Muralto

#### 1. Dichiarazione generale

Elaboriamo i vostri dati personali, come ad esempio:

- dati di contatto e identificazione, come cognome, nome, titolo, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, numero del cliente, copia di un documento d'identità.
- informazioni sul conto utente come nome utente, password, numero di conto utente.
- dati finanziari: informazioni sul conto, informazioni sulla modalità di pagamento.
- dati contrattuali come tipo di contratto, contenuto del contratto, tipo di prodotti e servizi, condizioni generali applicabili, inizio del contratto, durata contrattuale, dati di fatturazione, giustificativo delle comunicazioni, restrizioni all'offerta.
- dati marginali relativi alle telecomunicazioni come numero di telefono, data, ora e durata del collegamento, tipo di comunicazione, indirizzo IP, numeri di identificazione dell'apparecchio come indirizzo MAC.
- dati di interazione e utilizzo: corrispondenza, contenuti delle chat, registrazioni vocali, informazioni del servizio clienti, email, ticket.
- informazioni raccolte dal nostro sito Web: indirizzo IP, informazioni sui cookie, impostazioni del browser.

#### 2. Categorie di dati personali

Elaboriamo i vostri dati personali per i seguenti scopi con le relative basi giuridiche (secondo l'Art. 6 (1) (f) del GDPR):

- Disbrigo contratti: in particolare gestione di un database clienti e delle relazioni con i clienti, fatturazione, controllo dei vostri dati, comunicazione con i clienti, attivazione e fornitura dei nostri servizi ed esercizio della nostra infrastruttura tecnica.  
Fondamento giuridico: adempimento del contratto
- Riscossione: in particolare rivendicazione di crediti ed esecuzione giudiziaria dei crediti in sospeso.  
Fondamento giuridico: interesse legittimo per la riduzione delle perdite dovute a fatture non pagate
- Qualità della prestazione: in particolare misure volte a garantire la qualità dei servizi e la sicurezza, la pianificazione e la gestione delle capacità di server e rete e la ricerca tecnica dei guasti e la loro risoluzione.  
Fondamento giuridico: interesse legittimo per soddisfazione clientela e rispetto delle norme di legge svizzere
- Assistenza clientela: in particolare risposte a domande e richieste, supporto per questioni tecniche e fornitura di servizi generali ai clienti.  
Fondamento giuridico: interesse legittimo per soddisfazione clientela e rispetto delle norme di legge svizzere
- Marketing: invio di mailing e offerte relative ai nostri prodotti e servizi.  
Fondamento giuridico: interesse legittimo per svolgimento campagne di marketing
- Perfezionamento dei nostri servizi: in particolare controlli di qualità e miglioramento dell'assistenza alla clientela, analisi e valutazione dell'utilizzo del nostro sito internet.  
Fondamento giuridico: interesse legittimo per soddisfazione clientela
- Lotta agli abusi: in particolare riconoscimento, prevenzione ed eliminazione dell'uso non conforme dei nostri prodotti, servizi o della nostra infrastruttura.  
Fondamento giuridico: interesse legittimo per la prevenzione di danni ed il rispetto delle norme di leggi svizzere

- Rispetto delle norme di legge: in particolare rispetto delle leggi e norme in vigore o risposta alle richieste dei tribunali e delle autorità competenti e rivendicazione, esercizio o difesa dei diritti giuridici.

Fondamento giuridico: obbligo giuridico e interesse legittimo per il rispetto delle norme di legge svizzere

### 3. Categorie di destinatari dei dati ed elaborazione transfrontaliera

#### 3.1 Categorie di destinatari dei dati

- Soggetti terzi nell'ambito dell'adempimento di obblighi legali: possiamo cedere i vostri dati personali a terzi, se ciò appare necessario od opportuno per rispettare le leggi e le normative in vigore o per controllarne il rispetto, nonché per rispondere alle richieste delle autorità competenti.
- Fornitori: fornitori da noi incaricati dell'esecuzione di compiti riguardanti i clienti, il marketing o l'IT nell'ambito della nostra attività commerciale, quali ad esempio fornitori di apparecchiature, o partner di distribuzione o spedizione, partner installatori, servizio di mailing ecc.
- Terzi nell'ambito della lotta agli abusi: abbiamo la facoltà di cedere dati personali a terzi o acquisirli da terzi in caso di segnali di utilizzo illegittimo dei servizi, qualora ciò sia opportuno per riconoscere, prevenire o eliminare un utilizzo fraudolento o abusivo dei servizi di Ticinocom SA o di terzi.
- Servizi o autorità di riscossione: abbiamo facoltà di inoltrare i vostri dati personali ai fini dell'ottenimento dell'incasso di fatture scoperte, come ad esempio enti di protezione giuridica o uffici cantonali esecuzione e fallimenti.

#### 3.2 Elaborazione transfrontaliera nei paesi esterni al SEE (paesi terzi)

I destinatari dei vostri dati personali possono trovarsi anche all'estero – anche al di fuori dello Spazio economico europeo ("SEE", comprendente gli Stati membri della UE e dell'EFTA, fatta eccezione per la Svizzera). È

possibile che i paesi in questione non dispongano di leggi che proteggono i vostri dati personali nella misura garantita in Svizzera, nell'UE o nel SEE. Qualora dovessimo trasmettere i vostri dati a uno di questi paesi, garantiremo la protezione dei vostri dati personali in maniera adeguata, ad es. stipulando accordi sulla trasmissione dei dati basati su contratti autorizzati, e messi o riconosciuti dalla Commissione europea, le cosiddette clausole contrattuali tipo (Art. 46. § 2 GDPR). Se desiderate una copia dei nostri contratti sulla trasmissione dei dati, vi preghiamo di contattarci. In casi eccezionali è consentita la trasmissione in paesi privi di un'adeguata protezione, ad es. sulla base di un consenso esplicito (Art. 49 cpv 1 lett. a GDPR), per l'adempimento di un contratto con la persona in questione o per l'elaborazione della vostra richiesta contrattuale (lett. b), per la stipula o l'adempimento di un contratto con un altro soggetto nell'interesse della persona in questione (lett. c) o per la rivendicazione, l'esercizio o la difesa di diritti giuridici (lett. e).

4. Durata di conservazione e cancellazione dei dati  
I vostri dati personali vengono da noi conservati ed elaborati per il tempo necessario al raggiungimento dello scopo per cui sono stati raccolti o per il periodo prescritto o consentito dalla legge. Un caso di interesse legittimo per la conservazione dei vostri dati personali si verifica ad esempio qualora gli stessi siano soggetti a un obbligo di custodia o se la loro conservazione è necessaria per motivi probatori o di sicurezza. Successivamente i vostri dati personali vengono cancellati dai nostri sistemi.
5. Diritti delle persone coinvolte  
Il GDPR garantisce i seguenti diritti all'interessato in riferimento alla protezione dei dati personali.

5.1 Informazione: avete diritto a ricevere una nostra conferma sull'eventuale trattamento dei vostri dati personali da parte nostra e, in caso affermativo, a richiedere informazioni sull'elaborazione degli stessi. In particolare, queste informazioni comprendono dati relativi allo scopo dell'elaborazione, alle categorie dei dati personali e ai destinatari o alle categorie

di destinatari che hanno avuto o avranno accesso ai dati personali.

5.2 Rettifica: avete il diritto di correggere e/o completare i vostri dati personali da noi elaborati, siamo a vostra disposizione per questo.

5.3 Cancellazione: avete il diritto alla cancellazione dei vostri dati personali, a condizione che le leggi e le normative in vigore non prevedano per noi l'obbligo di conservarli, se

- questi non sono più necessari per gli scopi perseguiti
- avete revocato il vostro consenso e non esistono altri fondamenti giuridici per l'elaborazione
- avete presentato un ricorso efficace contro l'elaborazione
- questi sono stati elaborati in maniera illegale

5.4 Limitazione dell'elaborazione: nei casi seguenti potete richiederci una limitazione del trattamento:

- qualora contestiate la correttezza dei dati, durante la nostra verifica e successiva correzione o rifiuto della correzione.
- qualora in caso di elaborazione illegittima rifiutate la cancellazione e desideriate invece la limitazione dell'elaborazione.
- qualora una volta raggiunto lo scopo chiediate che i dati non vengano cancellati, ma continuino a essere conservati per la rivendicazione di diritti.

I dati personali in questione vengono eliminati o contrassegnati per la durata della limitazione. Oltre alla conservazione, qualsiasi altra forma di elaborazione di tali dati personali avverrà solo con il vostro consenso.

5.5 Portabilità dei dati: in presenza di determinate condizioni avete il diritto di ottenere i dati personali che avete messo a disposizione in un formato strutturato, generalmente utilizzato e leggibile a macchina. Siete autorizzati a far

trasmettere liberamente tali dati personali a un'altra azienda, ove tecnicamente possibile.

5.6 Diritto di opposizione: avete il diritto di presentare in qualsiasi momento ricorso contro l'elaborazione da parte nostra dei vostri dati personali per motivi riguardanti la vostra situazione particolare, laddove a noi può essere richiesto di cessare l'elaborazione degli stessi. Qualora facciate ricorso a un diritto di opposizione a voi eventualmente spettante, non elaboreremo più i vostri dati personali per tali scopi.

Non è previsto alcun diritto di opposizione, in particolare qualora disponessimo di motivi preminenti e legittimi per l'elaborazione, che prevalgano sui vostri interessi, diritti e libertà, o qualora l'elaborazione serva a far valere, esercitare o difendere diritti giuridici o sia necessaria per la stipula e l'esecuzione di un contratto.

Disporrete in qualsiasi momento della facoltà di opporvi all'elaborazione dei vostri dati personali ai fini della pubblicità diretta. In seguito al vostro ricorso, non elaboreremo più i vostri dati personali ai fini della pubblicità diretta.

5.7 Diritto alla revoca del consenso : avete il diritto di revocare il consenso all'elaborazione dei vostri dati personali per uno o più scopi ben precisi. La revoca del consenso non influisce sulla legalità dell'elaborazione avvenuta fino alla revoca stessa. Per presentare ricorso contro l'utilizzo dei dati o per far valere i vostri diritti correlati all'elaborazione dei dati personali potete contattarci mediante i nostri canali (vedi sopra) o presentarvi presso la nostra sede di Muralto.

Avete inoltre il diritto di presentare reclami presso le autorità di vigilanza competenti, in particolare nello Stato membro presso il quale avete stabilito la vostra residenza abituale o della località in cui è avvenuta la presunta violazione, qualora riteniate che l'elaborazione dei vostri dati personali violi il GDPR.