

Informativa sulla protezione dei dati

1.	Di cosa tratta questa informativa sulla protezione dei dati?	1
2.	Chi è responsabile del trattamento dei vostri dati?	1
3.	Come trattiamo i dati in relazione ai nostri prodotti e servizi?	2
4.	Come trattiamo i dati in relazione alla pubblicità?	2
5.	Come collaboriamo con i fornitori di servizi?	3
6.	Possiamo divulgare i dati all'estero?	3
7.	Come trattiamo i dati in relazione al nostro sito web?.....	3
8.	Come trattiamo i dati tramite i social media?	4
9.	Ci sono altri trattamenti?.....	5
10.	Per quanto tempo trattiamo i dati personali?	5
11.	Quali sono i vostri diritti?	6

1. Di cosa tratta questa informativa sulla protezione dei dati?

Per "dati personali" si intendono tutte le informazioni che possono essere associate a una persona specifica, mentre per "trattamento" si intende qualsiasi trattamento di tali dati, ad es. l'ottenimento, l'utilizzo e la divulgazione. Trattiamo quindi molto spesso i dati personali. Nella presente informativa sulla protezione dei dati spieghiamo come lo facciamo nell'ambito della nostra attività e in relazione al nostro sito web. Se desiderate ulteriori informazioni sul nostro trattamento dei dati, contattateci (punto 2).

2. Chi è responsabile del trattamento dei vostri dati?

Per il trattamento dei dati in conformità con la presente informativa sulla protezione dei dati il "responsabile" è la seguente società, ovvero il principale referente ai sensi della legge sulla protezione dei dati (chiamato anche "noi"):

CeresaOTTICA SNC Lugano

Se avete delle domande sulla protezione dei dati, non esitate a contattarci al seguente indirizzo:

Quartiere Maghetti 10, 6900 Lugano, Tel 091 923 16 16, info@ceresaottica.ch

3. Come trattiamo i dati in relazione ai nostri prodotti e servizi?

Appartengono ai nostri prodotti, ad es., occhiali, occhiali da sole e lenti a contatto e ai nostri servizi, ad es., esami della vista, consulenze ottiche e adattamento di lenti a contatto. Se usufruite dei nostri prodotti e servizi (insieme "**servizi**"), trattiamo i dati per la preparazione della conclusione del contratto e per l'esecuzione del relativo contratto:

- possiamo pubblicizzare i nostri servizi, ad es. tramite newsletter. Troverete ulteriori informazioni al riguardo al punto 4
- se noi siamo **in contatto con voi in relazione a un contratto**, trattiamo i dati, ad esempio se voi prendete un appuntamento con noi, ricevete una consulenza da noi o utilizzate il nostro negozio online. Questo riguarda principalmente i dati che ci inviate, ad es. il nome, i dati di contatto o la data di nascita, informazioni sui servizi richiesti e la data del contatto
- in questo contesto, trattiamo spesso anche **dati sanitari** che sono considerati particolarmente degni di protezione ai sensi della legge sulla protezione dei dati. Vi appartengono, ad es., informazioni mediche rilevanti per la consultazione oftalmica, valori di correzione oftalmica, ulteriori informazioni per l'applicazione di occhiali e lenti a contatto o risultati di esami. Possiamo determinare specifici dati sanitari su richiesta dell'utente ad es. attraverso esami oculistici. A condizione che abbiate dato il vostro consenso, possiamo trasferire i dati sanitari direttamente a terzi (ad esempio al vostro oculista)
- quando **stipuliamo un contratto** con voi, trattiamo i dati relativi al periodo precedente la stipula del contratto (vedi sopra) e le informazioni relative alla stipula del contratto stesso (ad es. la data di stipula e l'oggetto del contratto)
- trattiamo i dati personali anche **durante e dopo la durata del contratto**. Questo riguarda soprattutto i dati sull'utilizzo di servizi, ma anche su pagamenti, contatti con il servizio clienti, reclami, difetti, garanzie sui prodotti, restituzioni, nel caso di servizi disponibili online anche dati di accesso e login, e, se dovessero sorgere controversie in relazione al contratto, anche su queste e sulle relative procedure. Utilizziamo questi dati perché senza di essi non possiamo elaborare i contratti
- elaboriamo i suddetti dati anche per **valutazioni statistiche** (ad es. quali prodotti vengono acquistati con quale frequenza, in quali regioni e in quali orari, da quali gruppi di clienti, ecc.) Tali valutazioni supportano il miglioramento e lo sviluppo dei prodotti e delle strategie commerciali. Possiamo anche utilizzarli in modo personalizzato per **scopi di marketing**; troverete ulteriori dettagli al riguardo al punto 4.

Per le controparti che sono **aziende**, trattiamo i dati delle persone di riferimento con cui siamo in contatto, ad es. il nome, i dati di contatto, i dati professionali e i dati dalla corrispondenza, i dati dei dirigenti ecc. come parte delle informazioni generali sulle aziende con cui lavoriamo.

4. Come trattiamo i dati in relazione alla pubblicità?

Trattiamo i dati personali anche per promuovere noi stessi e i nostri servizi:

- **newsletter**: inviamo newsletter elettroniche che contengono anche pubblicità per le nostre offerte, ma anche per offerte di altre aziende con cui collaboriamo]. Chiediamo preventivamente il vostro consenso, tranne quando promuoviamo determinate offerte ai clienti esistenti. **Nel caso di newsletter con misurazione delle prestazioni, ad esempio tramite Mailchimp, Emarsys ecc:** in questo contesto, oltre al vostro nome e all'indirizzo e-mail, trattiamo anche informazioni su quali

servizi avete già utilizzato, se aprite le nostre newsletter e su quali link cliccate. A tal fine, il nostro fornitore di servizi di invio delle e-mail fornisce una funzione che lavora essenzialmente con dati immagine invisibili che vengono caricati da un server tramite un link codificato e trasmette quindi le informazioni corrispondenti. Si tratta di un procedimento comune che ci aiuta a valutare l'effetto delle newsletter e a ottimizzare le nostre newsletter. Potete evitare questa misurazione impostando il vostro programma di posta elettronica in modo appropriato (ad es. disattivando il caricamento automatico dei file immagine).

- **ricerche di mercato:** trattiamo i dati anche per migliorare i servizi e sviluppare nuovi prodotti, ad es. informazioni sui vostri acquisti o sulle vostre reazioni alle newsletter o informazioni provenienti da indagini e sondaggi tra i clienti o da social media, servizi di monitoraggio dei media e da fonti pubbliche

5. Come collaboriamo con i fornitori di servizi?

Usfruiamo di diversi servizi di terzi, in particolare servizi informatici (ad es. fornitori di servizi di hosting e di analisi dei dati), servizi di spedizione e logistica e servizi di banche, uffici postali, consulenti, ecc. I dettagli sui fornitori di servizi per il nostro sito web sono riportati nel punto 7. Anche questi fornitori di servizi possono trattare i dati personali nella misura necessaria.

6. Possiamo divulgare i dati all'estero?

I destinatari dei dati non si trovano solo in Svizzera. Questo vale in particolare per fabbricanti di montature, di lenti a contatto e fornitori di servizi di Marketing. Questi hanno sede sia all'interno dell'UE o del SEE ad es. Germania, Francia, Italia, ma anche in altri paesi del mondo, ad es. negli USA. Possiamo anche trasferire i dati ad autorità e altre persone all'estero se siamo obbligati per legge a farlo o, ad es., nel contesto di una vendita aziendale o di un procedimento legale (vedere punto 8). Non tutti questi Paesi dispongono di un'adeguata protezione dei dati. Compensiamo il livello di protezione inferiore con contratti adeguati, in particolare con le cosiddette clausole contrattuali standard della Commissione europea, disponibili qui. In determinati casi, possiamo trasferire i dati anche senza tali contratti, in conformità con i requisiti di protezione dei dati, ad es. se avete acconsentito alla relativa divulgazione o se la divulgazione è necessaria per l'esecuzione del contratto, per l'istituzione, l'esercizio o l'applicazione di rivendicazioni legali o per interessi pubblici prevalenti.

7. Come trattiamo i dati in relazione al nostro sito web?

Ogni volta che si utilizza il nostro sito web, per motivi tecnici vengono raccolti alcuni dati che vengono temporaneamente memorizzati in file di log (dati di log), in particolare l'indirizzo IP del dispositivo finale, le informazioni sul provider di servizi Internet e sul sistema operativo del dispositivo finale, le informazioni sull'URL di riferimento, le informazioni sul browser utilizzato, la data e l'ora di accesso e il contenuto a cui si è acceduto durante la visita al sito web. Utilizziamo questi dati per consentire l'utilizzo del nostro sito web, per garantire la sicurezza e la stabilità del sistema, per ottimizzare il nostro sito web e per scopi statistici.

Il nostro sito web utilizza anche i cookie, ossia file che il vostro browser salva automaticamente sul vostro terminale. Questo ci permette di distinguere i singoli visitatori, ma in genere senza identificarli. I cookie possono contenere anche informazioni sulle pagine visitate e sulla durata della visita. Alcuni cookie ("cookie di sessione") vengono cancellati alla chiusura del browser. Altri ("cookie persistenti") rimangono memorizzati per un certo periodo di tempo, in modo da poter riconoscere i visitatori in occasione di una visita successiva.

Potete configurare il vostro browser nelle impostazioni in modo che blocchi determinati cookie o tecnologie simili o cancelli i cookie e altri dati memorizzati. Per saperne di più, consultate le pagine di aiuto del vostro browser (di solito alla voce "Protezione dei dati").

Questi cookie e altre tecnologie possono provenire anche da società terze che ci forniscono determinate funzioni. Queste possono anche essere situate al di fuori della Svizzera e del SEE (per maggiori dettagli si veda il punto 6). Ad esempio, utilizziamo servizi di analisi per aiutarci a ottimizzare e personalizzare il nostro sito web. I cookie e le tecnologie simili di terzi consentono inoltre di indirizzare all'utente pubblicità personalizzate sui nostri siti web o su altri siti web e social network che collaborano con tali terzi e di misurare l'efficacia delle pubblicità (ad es. se l'utente è arrivato al nostro sito web tramite una pubblicità e quali azioni ha poi eseguito sul nostro sito web). Le terze parti interessate possono registrare l'utilizzo del sito web e collegare le loro registrazioni con altre informazioni provenienti da altri siti web. In questo modo possono registrare il comportamento degli utenti su diversi siti web e dispositivi finali per fornirci analisi statistiche su questa base. I fornitori possono anche utilizzare queste informazioni per i propri scopi, ad es. per la pubblicità personalizzata sul proprio sito web o su altri siti web. Se un utente è registrato presso il fornitore, quest'ultimo può assegnare i dati di utilizzo alla persona interessata.

Due dei più importanti fornitori di terze parti sono Google e Facebook. Di seguito sono riportate ulteriori informazioni su di essi. Altre terze parti trattano in genere i dati personali e di altro tipo in modo analogo.

- Sul nostro sito web utilizziamo **Google Analytics**, un servizio di analisi fornito da Google LLC (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA, USA) e Google Ireland Ltd (Google Building Gordon House, Barrow St, Dublino 4, Irlanda). Google raccoglie determinate informazioni sul comportamento degli utenti sul sito web e tramite il dispositivo terminale utilizzato. Gli indirizzi IP dei visitatori vengono abbreviati in Europa prima di essere inoltrati negli Stati Uniti. Google ci fornisce analisi basate sui dati registrati, ma elabora anche alcuni dati per i propri scopi. Qui potete trovare informazioni sulla protezione dei dati di Google Analytics e, se avete un account Google, potete trovare ulteriori dettagli qui.
- Il nostro sito web utilizza anche il "**Meta Pixel**" e tecnologie simili di Meta Platforms Ireland Ltd, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublino 2, Irlanda. Questo ci permette di garantire che i nostri annunci su Facebook e sui partner di Facebook ("Audience Network") vengano mostrati solo agli utenti che probabilmente sono interessati a tali annunci. Ci consente inoltre di misurare l'efficacia degli annunci su Facebook a fini statistici e di ricerca di mercato. Ulteriori dettagli sono disponibili qui. Condividiamo con Facebook la responsabilità dello scambio di dati che Facebook riceve come risultato, per la visualizzazione di annunci personalizzati, il miglioramento della distribuzione degli annunci e la personalizzazione dei contenuti. Per questo scopo abbiamo stipulato un accordo aggiuntivo con Facebook. Gli utenti possono indirizzare le richieste di informazioni e altre richieste in questo contesto direttamente a Facebook.

8. Come trattiamo i dati tramite i social media?

Esercitiamo presenze sui social network e su altre piattaforme Facebook e Instagram. Se l'utente comunica lì con noi, commenta o diffonde contenuti, raccogliamo informazioni che utilizziamo principalmente per comunicare con l'utente, per scopi di marketing e per valutazioni statistiche (vedi punti 4 e 9). Si noti che anche il fornitore della piattaforma raccoglie e utilizza i dati (ad es. sul comportamento degli utenti), eventualmente insieme ad altri dati a lui noti (ad es. per scopi di marketing o per personalizzare i contenuti della piattaforma). Nella misura in cui siamo congiuntamente responsabili con il fornitore, stipuliamo un accordo corrispondente, in merito al quale potete ottenere informazioni dal fornitore].

9. Ci sono altri trattamenti?

Sì, perché molti processi non possono prescindere dal trattamento dei dati personali, compresi i processi interni comuni e persino inevitabili. Non è sempre possibile determinarlo con precisione in anticipo, così come non è possibile determinare l'entità dei dati trattati nel processo, ma di seguito troverete informazioni casi tipici (anche se non necessariamente frequenti):

- **comunicazione:** quando siamo in contatto con voi (ad es. quando chiamate il servizio clienti o quando comunicate con noi su una piattaforma di social media), elaboriamo informazioni sul contenuto della comunicazione sulla natura, la tempistica e il luogo della comunicazione. Per l'identificazione dell'utente, possiamo anche elaborare le informazioni di una prova di identità.
- **conformità ai requisiti legali:** possiamo divulgare i dati alle autorità pubbliche nell'ambito di obblighi o autorizzazioni legali e per ottemperare a regolamenti interni
- **prevenzione:** trattiamo i dati per prevenire dati criminali e altre violazioni, ad esempio nell'ambito della lotta contro le frodi o di indagini interne
- **procedimenti legali:** nella misura in cui siamo coinvolti in procedimenti legali (ad es. procedimenti giudiziari o amministrativi), trattiamo i dati, ad es. delle parti in causa e di altre persone coinvolte, come ad esempio testimoni o persone che forniscono informazioni, e li comunichiamo a tali parti, tribunali e autorità, eventualmente anche all'estero
- **sicurezza informatica:** trattiamo i dati anche per il monitoraggio, il controllo, l'analisi, la sicurezza e la verifica della nostra infrastruttura informatica, ma anche per il backup e l'archiviazione dei dati
- **concorrenza:** elaboriamo dati sulla nostra concorrenza e sull'ambiente di mercato in generale (ad es. situazione politica, panorama associativo, ecc.). Possiamo anche trattare dati relativi a persone chiave, in particolare nome, dati di contatto, ruolo o funzione e dichiarazioni pubbliche
- **transazioni:** in caso di vendita o acquisizione di crediti, altri valori, parti commerciali o aziende, trattiamo i dati nella misura necessaria per preparare e realizzare tali transazioni, ad es. informazioni sui clienti o sui loro referenti o dipendenti, e comunichiamo i dati corrispondenti agli acquirenti o ai venditori
- **altri scopi:** trattiamo i dati nella misura necessaria per altri scopi, quali la formazione e l'istruzione, l'amministrazione (ad es. gestione dei contratti, contabilità, esecuzione di azioni legali e difesa contro richieste ingiustificate, valutazione e miglioramento dei processi interni, elaborazione di statistiche e analisi anonime; acquisizione o cessione di crediti, aziende, parti di aziende o società e tutela di altri interessi legittimi

10. Per quanto tempo trattiamo i dati personali?

Trattiamo i vostri dati personali finché è necessario per lo scopo del trattamento (nel caso di contratti, in genere per la durata del rapporto contrattuale), finché abbiamo un interesse legittimo a conservarli (ad es. per far valere i diritti legali, per l'archiviazione e/o per garantire la sicurezza informatica) e finché i dati sono soggetti a un obbligo di conservazione legale (per alcuni dati, ad es., si applica un periodo di conservazione di dieci anni). Allo scadere di questi periodi, cancelliamo o rendiamo anonimi i vostri dati personali.

11. Quali sono i vostri diritti?

Nell'ambito della legge sulla protezione dei dati godete di determinati diritti, in modo da poter ottenere ulteriori informazioni sul nostro trattamento dei dati e agire su di esse:

- potete richiedere ulteriori informazioni sul nostro trattamento dei dati. Siamo volentieri a vostra disposizione per questo scopo. Potete anche inviare una richiesta di informazioni se desiderate ulteriori informazioni e una copia dei vostri dati;
- potete opporvi al nostro trattamento dei dati, in particolare in relazione al marketing diretto;
- potete correggere o completare i dati personali errati o incompleti o integrarli con una nota di opposizione;
- avete inoltre il diritto di ricevere i dati personali che ci avete fornito in un formato strutturato, comune e leggibile digitalmente, nella misura in cui il relativo trattamento dei dati si basa sul vostro consenso o è necessario per l'esecuzione del contratto;
- se trattiamo i dati sulla base del vostro consenso, potete revocarlo in qualsiasi momento. La revoca vale per il futuro.

Se desiderate avvalervi di tale diritto, contattateci (punto 2). Di norma dovremo verificare la vostra identità (ad es. mediante una copia della vostra carta d'identità). Avete inoltre la possibilità di presentare un reclamo contro il trattamento dei vostri dati da parte nostra all'autorità di controllo competente, in Svizzera l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT).