



INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Attribuiamo molta importanza al rispetto della privacy. Questo è uno dei motivi per cui abbiamo adottato la presente informativa.

Ci impegniamo a proteggere i vostri diritti e a garantire la protezione dei vostri dati personali. Tutti i dati che ci trasmettete sono trattati in conformità con le disposizioni di legge applicabili. Adottiamo le misure di sicurezza e organizzative adeguate per proteggere i dati da accessi, utilizzo e divulgazione non autorizzati. I vostri dati personali non saranno ceduti o venduti.

1. Campo di applicazione e responsabile del trattamento

I dati personali si riferiscono a quelle informazioni che possono identificarvi direttamente o indirettamente. Trattiamo i vostri dati personali in vari modi, anche quando vi iscrivete ai nostri servizi, ci contattate, vi iscrivete alla nostra newsletter, navigate sul nostro sito web o quando un contratto (mandato, impresa, altro) ci lega a voi.

Abbiamo introdotto misure tecniche e organizzative per proteggere i vostri dati personali.

La presente informativa si applica a tutti i trattamenti di dati effettuati da tooyoo, un'iniziativa della società svizzera Mobilère Suisse Services SA. Nome e indirizzo del responsabile del trattamento dei dati:

Mobilère Suisse Services SA
Bundesgasse 35
3001 Berna
Svizzera
dataprotection@tooyoo.ch
+41 (0)22 363 93 90

In caso di domande o richieste riguardanti la presente informativa o il trattamento dei dati personali, potete contattarci per lettera, e-mail o telefono, utilizzando i seguenti recapiti:

Julien S. Ferrari
tooyoo.ch
EPFL Innovation Park Building i
1015 Losanna
Svizzera
dataprotection@tooyoo.ch
+41 (0)22 363 93 90

I dati inseriti su tooyoo sono memorizzati su un server sicuro in Svizzera. Tuttavia, siete responsabili della sicurezza dei dati nell'ambito dell'utilizzo del vostro computer e di altri terminali.

Consultate i seguenti articoli per i dettagli sui diversi tipi di dati personali che possiamo raccogliere, le finalità interessate e la base legale per tale trattamento.

2. Il trattamento dei vostri dati

2.1. Quando visitate il nostro sito Internet

Sul nostro sito sono presenti diversi tipi di cookie: alcuni sono essenziali per il funzionamento del sito al fine di migliorare la vostra esperienza di utente, altri servono per ottenere statistiche al fine di ottimizzare le prestazioni della nostra piattaforma e il suo funzionamento, per esempio frequenza d'uso o tipi di domande a cui è stato risposto. Non abbiamo cookie pubblicitari sul nostro sito.

In questo contesto, utilizziamo Google Analytics (cookie lato server), uno strumento di GOOGLE Inc. (California, USA). Tuttavia, abbiamo fatto in modo che nessun dato personale venga trasmesso a Google (anonimizzazione del vostro indirizzo IP – numero di identificazione di ogni dispositivo connesso alla rete tramite protocollo Internet – e integrazione di Google Analytics sul lato server), al fine di proteggere la vostra privacy. Abbiamo anche scelto i periodi di conservazione più brevi offerti da Google Analytics, ovvero 14 mesi. Le statistiche che otteniamo attraverso questo strumento sono rese anonime. Per maggiori informazioni: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

Utilizziamo anche lo strumento di analisi della navigazione Hotjar, che mostra i luoghi di una pagina in cui gli utenti muovono il mouse o cliccano più spesso. In questo modo vengono individuati i punti di interesse. Questi servizi consentono di monitorare e analizzare il traffico web e di tenere traccia dell'evoluzione dei comportamenti degli utenti. Alcuni di questi servizi possono registrare le sessioni di navigazione e renderle disponibili per una successiva riproduzione visiva. Hotjar rispetta gli header

«Do Not Track» (non tracciare). Questo significa che il vostro browser può dire allo script Hotjar di non raccogliere nessuno dei vostri dati. È un'impostazione disponibile su tutti i principali browser. Per maggiori informazioni: www.hotjar.com/legal/compliance/opt-out.

La registrazione dei cookie può essere disabilitata nelle preferenze del vostro browser. Va notato che se non autorizzate la memorizzazione dei cookie, alcune funzioni e pagine non si comportano correttamente. Per eliminare un cookie dal vostro computer, seguite le istruzioni della guida in linea del vostro browser. In ogni caso, i cookie non hanno una durata di vita superiore a 13 mesi.

2.2. Quanto sottoscrivete i nostri servizi

Le tipologie di dati trattati sono le seguenti: cognome, nome, titolo, indirizzo postale, indirizzo e-mail, telefono, età/data di nascita, sesso, luogo di origine, nazionalità, lingua di corrispondenza, foto del profilo, nonché altri dati personali che ci fornite volontariamente.

Trattiamo questi dati quando ci fornite il vostro consenso o quando ci richiedete dei prodotti/servizi. Quando ci fornite informazioni personali attraverso il nostro sito, le utilizziamo per creare il vostro account cliente, fornirvi un servizio e ottimizzare la nostra offerta. I trattamenti effettuati non eccedono la finalità del trattamento.

I dati della carta di credito che potete utilizzare per acquistare i nostri servizi a pagamento non vengono mai registrati sulla nostra piattaforma, ma direttamente da Datatrans AG (società svizzera, cfr. art. 3 sotto).

I dati che inserite sul nostro sito non vengono trasmessi a terzi, tranne nei seguenti casi:

- se fornite il vostro consenso esplicito, anche invitando i custodi delle volontà;
- se la trasmissione ci è imposta da un obbligo legale o una decisione giudiziaria;



- c) se necessario per proteggere la sicurezza di altri utenti di tooyoo;
- d) se necessario per far valere le condizioni generali o i nostri diritti.

La stragrande maggioranza dei vostri dati, in particolare i vostri dati sensibili, le vostre risposte ai questionari e i documenti che scaricate sono criptati e solo una sentenza giudiziaria passata in giudicato permette di accedervi. Dopo aver ricevuto un certificato di morte che vi riguarda, verificato e approvato dal nostro personale qualificato, il/i custode/i delle volontà da voi designato/i avrà/avranno accesso a tutti i dati, compresi i documenti da voi inseriti sulla nostra piattaforma.

I dati possono essere esportati in qualsiasi momento in un formato strutturato, comunemente usato e leggibile a macchina.

Memorizziamo i vostri dati sensibili in forma criptata su un server sicuro in Svizzera fino a quando il vostro account non viene disdetto, ci chiedete di cancellare i vostri dati, revocate il vostro consenso alla loro conservazione o la finalità della conservazione dei dati scade (p. es. 10 anni dopo la data del vostro decesso).

In caso di risoluzione, i vostri dati saranno cancellati secondo i seguenti principi:

- Risoluzione da parte vostra (5.1 Condizioni generali, nel seguito «CG»): dopo aver ricevuto la richiesta di cancellazione e la sua convalida da parte vostra, procediamo a cancellare il vostro account entro 30 giorni. Potete esportare i vostri dati in modo strutturato.
- Risoluzione da parte nostra (5.2 CG) : cancelliamo i vostri dati dopo 30 giorni dopo 30 giorni dalla disattivazione del vostro account. In questo modo avrete il tempo di esportare in modo strutturato i dati memorizzati sulla piattaforma. Trascorso questo periodo, tutti i vostri dati saranno cancellati.
- Risoluzione da parte nostra per mancato pagamento (5.3 CG) : anche in caso di mancato pagamento, conserviamo i vostri dati affinché non dobbiate reinserirli. Tuttavia, potrete visualizzare ed esportare i vostri dati del profilo generale e i dati medici in modo strutturato solo fino al pagamento degli importi dovuti. Se desiderate che tutti i dati vengano cancellati, potete richiedere la disdetta dell'account. Dopo aver ricevuto la richiesta di cancellazione e la sua convalida da parte vostra, procediamo a cancellare il vostro account entro 30 giorni.

- Risoluzione per abuso / violazione delle CG (5.4 CG): avete 30 giorni di tempo dalla risoluzione per esportare i vostri dati in modo strutturato. Trascorso questo periodo, i vostri dati saranno cancellati definitivamente.

2.3. Quando scaricate i nostri modelli gratuiti

Per scaricare un modello di documento gratuito è necessaria un'e-mail. Il solo dato che trattiamo è l'indirizzo e-mail che ci fornite. La finalità del nostro trattamento è quella di inviarvi modelli ma anche proposte di marketing.

Il vostro indirizzo e-mail non sarà trasmesso a terzi, con riserva dei casi seguenti:

- a) se la trasmissione ci è imposta da un obbligo legale o una decisione giudiziaria;
- b) se necessario per proteggere la sicurezza di altri utenti di tooyoo;
- c) se necessario per far valere le condizioni generali o i nostri diritti.

Questi dati vengono memorizzati su un server sicuro in Svizzera fino a quando non ci chiedete di cancellarli o fino alla scadenza della finalità per la quale i dati summenzionati sono stati memorizzati.

2.4. Quando ci contattate via e-mail

I dati inseriti nell'e-mail, compresi i dati di contatto da voi forniti, saranno conservati presso di noi ai fini dell'elaborazione della vostra richiesta.

Trattiamo i vostri dati per poter rispondere alle vostre richieste e/o commenti e/o nell'ambito dell'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali. Questi dati non vengono trasmessi a terzi senza il vostro consenso.

Conserviamo questi dati fino a quando non ci chiedete di cancellarli, revocate il vostro consenso alla loro conservazione o fino alla scadenza della finalità della loro conservazione (p. es. dopo che l'elaborazione della vostra richiesta è stata completata). In linea di principio, le richieste generali e i commenti riguardanti problemi di servizio, richieste di informazioni ecc. sono conservati per un periodo di tre anni dall'ultima comunicazione con voi. Le disposizioni legali obbligatorie, in particolare i termini di conservazione, rimangono riservate.

2.5. Quando ci contattate attraverso la chat Intercom

Se utilizzate l'interfaccia Intercom (chat), dati inseriti, compresi i dati di contatto da voi forniti, saranno conservati presso di noi ai fini dell'elaborazione della vostra richiesta. Intercom non ha accesso a questi dati.

Li trattiamo per poter rispondere alle vostre richieste e/o commenti, nell'ambito dell'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali. Questi dati non vengono trasmessi a terzi senza il vostro consenso.

Conserviamo questi dati fino a quando non ci chiedete di cancellarli, revocate il vostro consenso alla loro conservazione o fino alla scadenza della finalità della loro conservazione (p. es. dopo che l'elaborazione della vostra richiesta è stata completata). In linea di principio, le richieste generali e i commenti riguardanti problemi di servizio, richieste di informazioni ecc. sono conservati fino alla chiusura del vostro account o per un periodo di tre anni dall'ultima comunicazione con voi se non disponete di un account utente. Le disposizioni legali obbligatorie, in particolare i termini di conservazione, rimangono riservate.

2.6. Quando abbiamo stipulato un contratto con voi o quando siamo in un rapporto precontrattuale

Se concludiamo un contratto con voi, dobbiamo trattare molteplici dati che vi riguardano per le seguenti finalità:

- gestire il rapporto precontrattuale e/o contrattuale e servirvi nel miglior modo possibile;
- seguire e gestire il vostro dossier;
- fatturare e/o pagare dei servizi.

Le informazioni raccolte comprendono in particolare i seguenti dati:

- cognomi, nomi, indirizzo postale, e-mail, numero di telefono;
- numero IVA;
- numeri di conti bancari.

Raccogliamo questi dati quando ce li fornite oralmente o per iscritto, attraverso il nostro sito web o con altri mezzi. Naturalmente la riservatezza di questi dati è per noi di fondamentale importanza. Li comunicheremo a terzi solo se richiesto dalla legge o nell'ambito di procedimenti giudiziari.

Conserviamo questi dati fino a quando non ci chiedete di cancellarli, revocate il vostro consenso alla loro conservazione o fino alla scadenza

za della finalità della loro conservazione (p. es. dopo l'esecuzione del contratto). Restano riservate le disposizioni legali obbligatorie.

3. I nostri subfornitori

In generale, selezioniamo subfornitori che offrono eccellenti garanzie relative alla protezione e alla sicurezza dei vostri dati (certificazioni ecc.). Ci teniamo a sottolineare che il trattamento dei dati sensibili avviene in Svizzera.

I nostri principali subfornitori sono i seguenti:

- Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, che fa parte del Gruppo Mobiliare, Berna;
- Gestione del nostro database sui server e host del sito: oriented.net GmbH, Basilea (Svizzera), impresa certificata ISO 27001;
- Agenzia di sviluppo del nostro sito: Liip SA, Friburgo (Svizzera);
Chat in diretta sul nostro sito: Intercom, iscritta al registro «Privacy Shield» UE e Svizzera;
- Analizzare le interazioni dei visitatori sul nostro sito (parte pubblica): Hotjar Limited, Malta, certificata in particolare ISO-27001 e in conformità al RGPD;
- Pagamenti sul nostro sito web: Datatrans AG, Zurigo (Svizzera), che dispone della certificazione di livello 1 dello standard PCI, che è conforme al RGPD ed è registrata come Payment Service Provider di prima classe con Visa e Mastercard;
- E-mail e relativi dati: Google Drive di Google Ireland Limited;
- Twilio Inc., negli USA, certificata ISO 27001 e iscritta al registro «Privacy Shield» UE e Svizzera e protetta da un sistema di doppia autenticazione;
- Telefono: Peoplefone AG, Zurigo (Svizzera);
- Newsletter: Mailchimp, del Rocket Science Group, USA, certificata ISO 27001 iscritta al registro «Privacy Shield» UE e Svizzera e/o ActivCampaign LLC, USA, anch'essa iscritta al registro «Privacy Shield» UE e Svizzera.

Imponiamo a questi fornitori di rispettare requisiti rigorosi per il trattamento dei dati. In questo contesto, è possibile che alcuni di questi subfornitori possano avere accesso, in modo confidenziale, ad alcuni dei vostri dati, conformemente al contratto che ci lega e che impone

loro di adottare misure adeguate per proteggere i vostri dati. Tuttavia, nessuno dei dati sensibili trasmessi al momento al momento della sottoscrizione dei nostri servizi sarà loro accessibile.

4. Sicurezza dei dati

Abbiamo messo in atto le opportune misure di sicurezza sul piano organizzativo e tecnico. I dati personali che trattiamo sono sicuri e l'accesso è limitato a coloro che ne hanno bisogno. Ad esempio, tutti i dati che transitano sul nostro sito Internet sono protetti secondo gli standard in vigore (HTTPS e TLS). I dati memorizzati, comprese le risposte dei clienti, vengono criptati fino alla banca dati, proteggendoli dalla lettura e dalla modifica in caso di accesso da parte di terzi non autorizzati.

Al fine di evitare perdite, i vostri dati vengono salvati quotidianamente in un «back-up», che viene conservato per 4 settimane. L'accesso ai nostri locali, alle attrezzature informatiche e ai dossier è rigorosamente controllato. Tutte le transazioni finanziarie sono sicure secondo i più severi standard in vigore e garantiscono la conformità agli standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

5. I vostri diritti

Scegliamo di concedervi diritti più ampi rispetto alla legge federale applicabile in materia di dati personali, vale a dire un diritto di accesso, un diritto di rettifica, un diritto di cancellazione, un diritto di limitazione del trattamento, un diritto di opposizione, un diritto alla portabilità dei dati secondo le nostre CG e un diritto di presentare un reclamo all'autorità competente. Per esercitare i vostri diritti, vi preghiamo di inviarci la vostra richiesta per lettera firmata, con copia del documento d'identità, al seguente indirizzo: tooyoo.ch, EPFL Innovation Park, Building i, 1015 Loasanna, Svizzera o di inviarci un'e-mail all'indirizzo dataprotection@tooyoo.ch. Cercheremo di rispondere entro 30 giorni.

Se un trattamento dei dati si basa sul vostro consenso, potete revocarlo quest'ultimo in qualsiasi momento senza indicarne i motivi. In linea di principio la richiesta di revoca deve essere invia-

ta direttamente a noi accedendo al vostro profilo o via e-mail a dataprotection@tooyoo.ch, in questo caso vi verrà comunicata la procedura da seguire.

6. Modifiche

Ci riserviamo il diritto di modificare la nostra informativa sulla privacy. La versione attuale è disponibile sul sito web www.tooyoo.ch.

In caso di divergenze tra le diverse versioni linguistiche della presente informativa sulla privacy, prevale la versione francese.

Data di entrata in vigore: 15.12.2019