

Informativa sulla protezione dei dati

La presente informativa sulla protezione dei dati è valida per iba sa, Gewerbestrasse 16, 3065 Bolligen.

In caso di qualsiasi incongruenza tra la presente informativa sulla protezione dei dati e le condizioni contrattuali o aziendali di iba sa altrimenti applicabili, le disposizioni della presente informativa sulla protezione dei dati avranno la priorità.

La protezione dei dati è una questione di fiducia e per noi la fiducia è molto importante. Rispettiamo la sua personalità e la sua sfera privata e vogliamo assicurarci che i suoi dati personali siano protetti e trattati in modo conforme alla legge.

Ci preme che lei acconsenta al trattamento dei suoi dati personali. Con la presente informativa sulla protezione dei dati la informiamo in modo esauriente sui metodi da noi utilizzati per il trattamento dei dati, in modo che lei possa decidere se desidera che i suoi dati personali siano trattati.

La presente informativa comprende sia i dati personali raccolti in passato sia quelli futuri. Se acconsente al trattamento dei suoi dati personali, elaboreremo in modo conforme alla presente informativa non solo i suoi dati personali che raccoglieremo in futuro, ma anche quelli che sono già salvati presso di noi.

Quando nella presente informativa parliamo di trattamento dei dati personali ci riferiamo a qualsiasi tipo di impiego di questi dati, tra cui ad esempio:

- la raccolta,
- il salvataggio,
- la gestione,
- l'utilizzo,
- la trasmissione,
- la divulgazione (con un rimando al paragrafo 9) o
- la cancellazione dei suoi dati personali.

Raccogliamo i dati personali per poter offrire ai nostri clienti il miglior servizio possibile. Siamo convinti che orientando le nostre attività in funzione dei desideri e delle necessità dei nostri clienti possiamo semplificare loro la vita nella gestione delle attività quotidiane. Ad esempio:

- orientando l'assortimento dei prodotti alle esigenze dei clienti,
- personalizzando la comunicazione con i clienti in modo che trovino le offerte adatte ai loro desideri e che ricevano in generale meno pubblicità,
- semplificando procedure quali la conclusione e la gestione dell'ordine per consentire al cliente di raggiungere più rapidamente il suo obiettivo,
- consentendo ai clienti di fare domande in caso di dubbi.

1.Come proteggiamo i suoi dati personali?

Per garantire la sicurezza dei suoi dati personali e per proteggere i dati relativi alla sua sede e al suo personale da trattamenti non autorizzati o illeciti e/o contro la perdita accidentale o contro alterazioni, divulgazioni o accessi indesiderati, disponiamo di procedure di sicurezza tecniche e organizzative. Tuttavia, occorre aver sempre ben presente che la trasmissione di informazioni tramite Internet o altri mezzi elettronici implica inevitabilmente determinati rischi e che pertanto non possiamo fornire alcuna garanzia per quanto riguarda la sicurezza delle informazioni trasmesse attraverso questi canali.

2. Per quanto tempo conserveremo i suoi dati?

Conserviamo i suoi dati personali per il tempo che riteniamo necessario o adeguato nel rispetto della legge in vigore oppure per tutto il tempo necessario per soddisfare gli scopi per i quali sono stati raccolti. Cancelliamo i suoi dati personali non appena non ne avremo più bisogno e in ogni caso allo scadere del periodo di conservazione massimo prescritto dalla legge.

3. Quali sono i suoi diritti in merito ai suoi dati personali?

Può far valere in qualsiasi momento i suoi diritti in materia di protezione dei dati personali e ottenere informazioni sui suoi dati personali registrati presso di noi, chiederne la rettifica o il completamento, opporsi al loro trattamento o esigerne la cancellazione. Le possibilità di contatto sono indicate al punto 4. Ci riserviamo il diritto di tenere la nostra corrispondenza con lei a questo proposito per via elettronica (in particolare per e-mail).

4. Come può contattarci?

Se desidera avvalersi dei suoi diritti riguardo ai suoi dati personali o se ha domande o dubbi relativi al trattamento dei dati personali da noi raccolti, può contattarci nel modo seguente: iba sa, Gewerbstrasse 16, 3065 Bolligen, Tel.: 0800 82 82 82, e-mail: info@iba.ch. Non appena riceveremo la sua comunicazione, ci impegneremo a rispondere quanto prima alle sue domande o ai suoi dubbi.

5. Chi è il titolare della raccolta dei dati?

Per legge siamo tenuti a comunicarle il nome del titolare della raccolta dei suoi dati personali. Il titolare della raccolta dei dati è iba sa, Gewerbstrasse 16, 3065 Bolligen.

6. Quando vengono raccolti i dati personali?

Raccogliamo i suoi dati personali ogni volta che entriamo in contatto con lei, e questo avviene in molteplici occasioni. Ad esempio raccogliamo i suoi dati personali nelle seguenti circostanze:

- Quando ci fa visita nella nostra sede centrale a Bolligen.
- Quando acquista le nostre merci o i nostri servizi tramite il nostro sito Internet, via fax, telefono, posta oppure e-mail.
- Quando richiede una prestazione al nostro Servizio clienti.
- Quando registra uno degli articoli o servizi da noi venduti.
- Quando si registra per ricevere una newsletter o altre forme di pubblicità in merito alle nostre merci e servizi.
- Quando partecipa a un concorso o a un gioco a premi.
- Quando partecipa a una delle nostre ricerche di mercato o sondaggi d'opinione.
- Quando utilizza o comunica con noi o con terzi attraverso il nostro sito Internet o attraverso offerte sulle piattaforme Internet o sui portali multimediali.
- Quando comunica con noi via telefono, fax, e-mail o per posta.
- Quando ci contatta in occasioni particolari, quali eventi, manifestazioni pubblicitarie o attività di sponsoring.

7. Quali dati personali raccogliamo?

Raccogliamo una grande varietà di dati personali. Anzitutto raccogliamo i dati personali che lei mette a nostra disposizione, ma anche quelli che vengono registrati automaticamente o manualmente nelle nostre occasioni di contatto, ad esempio:

Dati personali

- cognome e nome;
- sesso;
- domicilio;
- dimensioni aziendali, numero di collaboratori;
- abitudini d'acquisto;
- informazioni sul potere d'acquisto;
- propensioni del cliente e propensioni d'acquisto;

- indirizzo di spedizione;
- indirizzo di fatturazione;
- informazioni su carte di credito e conti;
- preferenze linguistiche;
- numero/i di telefono;
- indirizzo/i e-mail;
- numeri identificativi dei suoi apparecchi tecnici;
- informazioni sulle newsletter a cui è abbonato o su altre forme di pubblicità;
- consenso per l'invio di pubblicità;
- informazioni sull'account del cliente online (compresi data di apertura, nomi utente, preferenze linguistiche).

Dati sulle attività del cliente

- dati contrattuali (compresi data del contratto, tipo di contratto, oggetto, controparte, durata di validità, valore del contratto; pretese invocate in virtù del contratto);
- informazioni sugli acquisti (compresi data dell'acquisto, luogo e ora, tipo di acquisto, quantità e valore delle merci e dei servizi acquistati, carrello, interruzione del processo di acquisto, modalità di pagamento utilizzate, ente pagatore, cronologia degli acquisti);
- informazioni del servizio clienti (compresi resi di merci, reclami, casi di garanzia, informazioni sulla consegna);
- Dati sulle sessioni con riferimento alle visite al nostro sito web o alle offerte presenti su piattaforme online, portali multimediali (comprese durata e frequenza delle visite, impostazioni di lingua e paese, informazioni sul browser e sul sistema operativo del computer, indirizzi IP, termini e risultati di ricerca; valutazioni espresse);
- comunicazioni via telefono, fax, e-mail e per posta.

8. Perché elaboriamo i dati personali?

Trattiamo i suoi dati personali per vari scopi, che si possono raggruppare in diverse categorie. In particolare, possiamo trattare i suoi dati personali o parte di essi per uno o più degli scopi seguenti:

8.1 Scopi del trattamento dei dati in rapporto con le merci e i servizi da noi offerti:

- approntamento e vendita delle nostre merci e dei nostri servizi;
- elaborazione di ordinazioni e contratti, compresi l'invio di conferme d'ordine, di spedizione e di fornitura e fatturazione;
- organizzazione e realizzazione di prestazioni del servizio clienti;
- organizzazione e realizzazione di ricerche di mercato e sondaggi d'opinione;
- verifica della solvibilità del cliente.

8.2 Scopi del trattamento dei dati in rapporto con la comunicazione con il cliente:

- approntamento, gestione e attuazione della comunicazione con il cliente per posta e per via elettronica;
- comunicazioni commerciali per posta e via telefono, fax ed e-mail;
- analisi dell'utilizzo delle nostre offerte per telefono, fax, e-mail quali: analisi del tipo di utilizzo, della frequenza e durata dell'utilizzo, del luogo preciso dell'utilizzo.

8.3 Scopi del trattamento dei dati in rapporto con attività e manifestazioni particolari:

- organizzazione e svolgimento di concorsi o giochi a premi, compresa l'informazione e la pubblicazione dei nomi dei vincitori sul nostro sito Internet o nelle nostre offerte su piattaforme online e portali multimediali;
- organizzazione e svolgimento di manifestazioni particolari quali eventi o manifestazioni pubblicitarie.

8.4 Scopi del trattamento dei dati in rapporto con l'analisi del comportamento del cliente:

- ottimizzazione dell'offerta di prodotto attraverso la registrazione e l'analisi individualizzata e personale, ma anche in forma anonima e per categoria, del comportamento storico e attuale

dei clienti e del loro comportamento d'acquisto, compresi la creazione e l'analisi di profili di navigazione e l'analisi del carrello;

- registrazione e analisi individualizzata e personale, oppure in forma anonima e per categoria, del comportamento storico e attuale dei clienti e del loro comportamento d'acquisto legato all'utilizzo delle offerte presenti sul nostro sito internet, piattaforme online o portali multimediali;
- identificazione, classificazione e analisi individualizzata e personale, oppure in forma anonima e per categoria, delle esigenze e degli interessi attuali e potenziali dei clienti;
- collocazione e analisi individualizzata e personale, ma anche in forma anonima e per categoria, del comportamento e delle potenzialità del cliente;
- analisi statistica del comportamento del cliente sulla base dei dati anonimizzati sulla clientela;

8.5 Scopi del trattamento dei dati in rapporto con il marketing diretto:

- semplificazione delle procedure – come gli acquisti – e utilizzo delle informazioni derivanti dall'analisi del comportamento del cliente per continuare a migliorare tutte le offerte di merci e servizi;
- rinuncia all'invio di materiale pubblicitario inutile alla luce dei riscontri derivanti dall'analisi del comportamento del cliente, a favore di un marketing diretto individualizzato e personalizzato;
- invio di pubblicità individualizzata e personale per posta o via telefono, fax o e-mail;
- adeguamento individualizzato e personale delle offerte e della pubblicità presente sul nostro sito Internet o attraverso i nostri canali sulle piattaforme online o sui portali multimediali.

9.A chi trasmettiamo i sui dati personali?

Utilizziamo i dati personali da lei forniti per completare e gestire il suo ordine. Per scopi legati alla soddisfazione del contratto, forniamo i suoi dati alle società di spedizione incaricate della consegna, se necessario per la fornitura delle merci ordinate. A seconda della modalità di pagamento da lei scelta durante la procedura d'ordine, trasmettiamo i dati relativi al pagamento all'istituto di credito ed eventualmente agli operatori incaricati di gestire il servizio di pagamento oppure al servizio che si occupa della modalità di pagamento da lei selezionato. In parte, gli operatori incaricati dei servizi di pagamento selezionati rilevano autonomamente questi dati se lei ha aperto un conto presso di loro. In questo caso deve fornire i suoi dati di pagamento all'operatore durante la procedura d'ordine. Questo comporta l'applicazione dell'informativa sulla protezione dei dati del relativo operatore incaricato del pagamento.

I nostri fornitori di servizi sono tenuti per contratto a trattare i dati personali esclusivamente su nostro mandato e conformemente alle nostre istruzioni. Obblighiamo anche i nostri fornitori di servizi a rispettare le misure tecniche e organizzative destinate a garantire la protezione dei dati personali. Se i fornitori di servizi si trovano in Paesi in cui le leggi applicabili non garantiscono una protezione dei dati personali paragonabile a quella offerta dal diritto svizzero, ci assicuriamo contrattualmente che gli interessati rispettino il livello di protezione garantito dal diritto svizzero.

Potremmo inoltre trasmettere i suoi dati personali nel caso in cui lo ritenessimo necessario per il rispetto delle leggi e prescrizioni vigenti, in caso di procedimenti giudiziari, su richiesta dei tribunali e delle autorità competenti o in virtù di altri obblighi legali al fine di tutelare e difendere i nostri diritti o i nostri beni.

I collaboratori all'interno di iba sa hanno accesso ai suoi dati personali solo se questo è necessario per svolgere le loro attività.

10.Come utilizziamo i cookie?

Nel nostro sito Internet utilizziamo anche i cosiddetti cookie. Si tratta di piccoli file che vengono salvati sul suo computer o sui suoi dispositivi mobili ogni volta che utilizza il nostro sito Internet. Desideriamo fornirle informazioni dettagliate anche sul nostro utilizzo dei cookie.

10.1 Perché utilizziamo i cookie?

I cookie che utilizziamo servono anzitutto ad assicurare il funzionamento dei nostri siti Internet, ad esempio il funzionamento del carrello. Li utilizziamo anche per adeguare la nostra offerta Internet ai desideri dei clienti e fare in modo che per lei possa navigare il più comodamente possibile. Utilizziamo i cookie anche per ottimizzare le nostre inserzioni pubblicitarie. I cookie ci consentono di presentare al

cliente le inserzioni pubblicitarie e/o merci o servizi specifici che potrebbero interessargli in modo particolare in base al tipo di uso che fa dei nostri siti Internet. Il nostro scopo è quello di rendere più attraente la nostra offerta Internet e di presentarle le inserzioni pubblicitarie corrispondenti ai campi che la interessano.

10.2 Quali cookie utilizziamo?

La maggior parte dei cookie che utilizziamo vengono automaticamente eliminati dal suo computer o dal suo dispositivo mobile al termine della sessione del browser (i cosiddetti cookie di sessione). Utilizziamo questo tipo di cookie di sessione ad esempio per tenere traccia delle preferenze relative al Paese e alla lingua e per memorizzare il suo carrello sul sito durante la navigazione da una pagina all'altra.

Inoltre, utilizziamo anche cookie temporanei o permanenti, che al termine della sessione del browser rimangono memorizzati sul suo computer o sul suo dispositivo mobile. Alla visita successiva nei nostri siti Internet, il sistema riconoscerà automaticamente i dati da lei inseriti e le sue impostazioni preferite. I cookie temporanei o permanenti rimangono sul suo computer o dispositivo mobile per un periodo che va da un mese a dieci anni, a seconda del tipo di cookie, e al termine del periodo programmato vengono automaticamente disattivati. Questi cookie servono a rendere i nostri siti più facili da usare, efficienti e sicuri. Grazie ad essi, ad esempio, il sito visualizza informazioni corrispondenti in modo specifico ai suoi interessi.

A seconda dei casi, i cookie memorizzati sul suo computer o sul suo dispositivo mobile possono anche provenire da imprese partner. Grazie a questi cookie, le nostre imprese partner possono raggiungerla con inserzioni pubblicitarie che possono essere di effettivo interesse per lei. I cookie delle imprese partner rimangono sul suo computer o dispositivo mobile per un periodo che va da un mese a dieci anni, a seconda del tipo di cookie, e al termine del periodo programmato vengono automaticamente disattivati.

10.3 Quali dati sono salvati nei cookie?

I cookie che utilizziamo non memorizzano dati personali e non possono essere associati a una persona precisa. Quando un cookie viene attivato, gli viene assegnato un numero di identificazione.

10.4 Come si può evitare il salvataggio dei cookie?

La maggior parte dei web browser accetta i cookie automaticamente. Tuttavia, è possibile impostare un browser in modo che non accetti alcun cookie o che chieda sempre prima di memorizzare un cookie di un sito Internet visitato. I browser dispongono anche di una funzione che consente di cancellare i cookie da un computer o da un dispositivo mobile. Se decide di rifiutare i nostri cookie o i cookie delle nostre imprese partner, non potrà visualizzare determinate informazioni nei nostri siti Internet e nemmeno utilizzare determinate funzioni che servono a migliorare la navigazione.

11. Come utilizziamo i file log?

Per motivi tecnici, ogni volta che lei accede al nostro sito Internet il suo browser ci trasmette una serie di dati riguardanti l'utilizzo, che vengono salvati in file di protocollo, i cosiddetti file log. Si tratta dei seguenti dati di utilizzo: data e ora di consultazione del nostro sito Internet, nome del sito Internet consultato, indirizzo IP del computer o dispositivo mobile, indirizzo del sito Internet da cui il cliente è entrato nel nostro sito, volume di dati trasmessi, nome e versione del browser utilizzato.

L'analisi dei file log ci consente di migliorare ulteriormente la nostra offerta Internet e di renderla più intuitiva, di individuare ed eliminare più velocemente gli errori e di gestire le capacità del server.

Avvalendoci dei file log possiamo ad esempio determinare gli orari nei quali le nostre offerte Internet attirano maggiore interesse e mettere a disposizione l'opportuno volume di dati per consentire ai clienti di utilizzarle nel migliore dei modi.

12. In che modo utilizziamo gli strumenti di analisi web?

Per migliorare e ottimizzare costantemente la nostra offerta online, utilizziamo le cosiddette tecnologie di tracking.

Questo sito web utilizza Google (Universal) Analytics, un servizio di analisi web di Google Inc. (www.google.it). Google (Universal) Analytics utilizza metodi che consentono di analizzare come ha utilizzato il sito web, ad esempio i cosiddetti "cookie", file di testo, salvati nel suo computer.

Solitamente le informazioni relative al suo utilizzo di questo sito vengono trasmesse a un server di Google negli USA e lì salvate. Attivando l'anonimato dell'indirizzo IP in questo sito web, l'indirizzo IP viene abbreviato prima di essere trasmesso all'interno degli Stati membri dell'Unione Europea o in altri stati aderenti all'accordo sullo Spazio Economico Europeo. Solo in casi eccezionali l'intero indirizzo IP viene inviato a un server di Google negli USA e lì accorciato. L'indirizzo IP reso anonimo e trasmesso dal suo browser nell'ambito di Google Analytics non viene unito ad altri dati di Google. Per impedire che i dati relativi all'utilizzo del sito Internet generati dai cookie (indirizzo IP compreso) vengano trasmessi a Google, e che Google li possa elaborare, può scaricare e installare il componente aggiuntivo disponibile nel link seguente: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>
Maggiori informazioni su Google Analytics e sulla protezione dei dati sono disponibili all'indirizzo <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de> oppure <http://www.google.com/intl/de/analytics/privacyoverview.html>.

Se all'interno di iba sa si utilizzassero altri strumenti di analisi del web, il processo di raccolta dei dati sarebbe in linea di principio lo stesso.

13.Come utilizziamo i social plugin?

13.1 Utilizzo dei plugin Facebook, Google+ e Twitter

Il nostro sito web utilizza i cosiddetti social plugin ("plugin") dei social network Facebook, Google+ e del servizio di micro blogging Twitter. Questi servizi sono offerti dalle aziende Facebook Inc., Google Inc. e Twitter Inc. (gli "operatori").

Facebook è gestito da Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA ("Facebook"). Una panoramica dei plugin di Facebook e di come appaiono è disponibile qui: <https://developers.facebook.com/docs/plugins>

Google+ è gestito da Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA ("Google"). Una panoramica dei plugin di Google e di come appaiono è disponibile qui: <https://developers.google.com/+/web/>

Twitter è gestito da Twitter Inc., 1355 Market St, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA ("Twitter"). Una panoramica dei pulsanti di Twitter e di come appaiono è disponibile qui: <https://twitter.com/about/resources/buttons>

Quando consulta una pagina del nostro sito che contiene un plugin di questo tipo, il suo browser crea un collegamento diretto con i server di Facebook, Google o Twitter. Il sito dell'operatore trasmette direttamente al suo browser il contenuto del plugin e lo integra nel sito Internet. Grazie all'integrazione del plugin, l'operatore in questione viene informato che il suo browser ha consultato la pagina corrispondente del nostro sito, anche nel caso in cui lei non abbia un profilo né abbia mai eseguito l'accesso. Queste informazioni (compreso il suo indirizzo IP) vengono trasmesse dal suo browser direttamente a un server del relativo operatore negli USA e lì salvato.

Se ha eseguito l'accesso a uno dei servizi, gli operatori possono assegnare direttamente la visita del nostro sito al suo profilo su Facebook, Google+ o Twitter. Se interagisce con il plugin, ad esempio cliccando sul pulsante «Mi piace», o «+1» o «Twitta», anche le informazioni corrispondenti saranno trasmesse direttamente a un server dell'operatore e lì salvate. Le informazioni saranno anche pubblicate sul social network o sul suo account Twitter e saranno visibili ai suoi contatti.

Per quanto riguarda lo scopo e la portata della raccolta dei dati, il trattamento ulteriore dei suoi dati da parte dell'operatore e i relativi diritti e possibilità di impostazione a tutela della sua sfera privata, la rimandiamo all'informativa sulla privacy dei relativi operatori:

Informativa sulla privacy di Facebook: <http://www.facebook.com/policy.php>

Informativa sulla privacy di Google: <http://www.google.com/intl/de/+/policy/+1button.html>

Informativa sulla privacy di Twitter: <https://twitter.com/privacy>

Se non vuole che Google, Facebook o Twitter assegnino immediatamente al suo profilo i dati raccolti tramite il nostro sito, prima di visitarci deve uscire dal servizio corrispondente. Può anche evitare di caricare i plugin attraverso gli Add-On per il suo browser, ad es. attraverso lo Script Blocker "NoScript" (<http://noscript.net/>).

13.2 Utilizzo dei plugin ShareThis

Il nostro sito web utilizza i cosiddetti social plugin ("plugin") del social network ShareThis, gestito da ShareThis, Inc., 4005 Miranda Avenue Suite 100, Palo Alto, CA 94304-1227 USA ("ShareThis"). I plugin sono riconoscibili ad es. per i pulsanti con la freccia bianca su fondo verde. Una panoramica dei plugin ShareThis e del loro aspetto è disponibile qui: <http://www.sharethis.com/get-sharing-tools/> Quando consulta una pagina del nostro sito che contiene un plugin di questo tipo, il suo browser crea un collegamento diretto con i server di ShareThis. ShareThis trasmette direttamente al suo browser il contenuto del plugin e lo integra nel sito Internet. Grazie all'integrazione del plugin, ShareThis viene informato che il suo browser ha consultato la pagina corrispondente del nostro sito e salva un cookie sul suo terminale per identificare il suo browser. Queste informazioni (compreso il suo indirizzo IP) vengono trasmesse dal suo browser direttamente a un server di ShareThis negli USA e lì salvato. ShareThis utilizza i dati per creare profili utente resi anonimi che servono come base per contattare i visitatori dei siti internet con plugin ShareThis, presentando loro inserzioni pubblicitarie personalizzate e basate sui loro interessi.

Per conoscere lo scopo e la portata dei dati raccolti e su come vengono ulteriormente elaborati e utilizzati da ShareThis, consulti l'informativa sulla privacy di ShareThis:

<http://www.sharethis.com/privacy/>

Può anche evitare di caricare i plugin attraverso gli Add-On per il suo browser, ad es. attraverso lo Script Blocker "NoScript" (<http://noscript.net/>).

Versione 2.1