

Informativa sulla privacy e sul trattamento dei dati

Helpling Italia Srl

L'uso di questo sito web può comportare il trattamento di dati personali. L'intenzione di questa informativa sulla privacy è di fornire una panoramica di questi processi in modo che l'utente possa comprenderli. Al fine di garantire un trattamento equo, vorremmo anche informare gli utenti sui propri diritti ai sensi del GDPR 2016/679, il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati.

Helpling Italia Srl, con sede legale in Viale Gian Galeazzo, 16 - 20136 - Milano, in seguito denominata "HELPLING" o "noi" è responsabile del trattamento dei dati.

1. Informazioni generali

a. Contatti

Se l'utente ha domande o suggerimenti relativi alle informazioni riportate in questo documento o desidera esercitare i propri diritti, ci può contattare a:

Helpling Italia Srl
Viale Gian Galeazzo, 16
20136 – Milano
Email: protezionedati@helpling.it

b. Informazioni generali sul trattamento dei dati personali

L'utilizzo di questo sito web può comportare il trattamento di dati personali. Il termine "dati personali" ai sensi della legge sulla protezione dei dati si riferisce a tutte le informazioni relative a una persona specifica o identificabile. Anche un indirizzo IP può essere considerato un dato personale. Un indirizzo IP viene assegnato a ciascun dispositivo connesso a Internet dal fornitore di servizi di rete, in modo che possa inviare e ricevere dati. Quando l'utente utilizza il nostro sito web, noi raccogliamo i dati da esso forniti. Inoltre, durante l'utilizzo del sito web, vengono raccolte automaticamente determinate informazioni sul proprio utilizzo.

Elaboriamo i dati personali in conformità con le pertinenti norme sulla protezione dei dati del GDPR. Elaboriamo i dati solo laddove siamo legalmente autorizzati a farlo. Quando l'utente utilizza questo sito web, elaboriamo i dati personali solo con il suo consenso (art. 6, comma 1, lettera a) del GDPR), per l'esecuzione di un contratto di cui l'utente è parte o per prendere provvedimenti su richiesta dell'utente, prima di stipulare un contratto (art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR), per adempiere ad un obbligo legale (art. 6, comma 1, lettera c) del GDPR) o se il trattamento è necessario ai fini dei nostri legittimi interessi o degli interessi legittimi di una terza parte, eccetto laddove tali interessi siano sovrascritti dagli interessi dell'utente o da diritti e libertà fondamentali che richiedono la protezione dei dati personali (art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR). Se l'utente si candida per una posizione aperta presso di noi, i suoi dati personali saranno elaborati in connessione con il suo interesse per un eventuale futuro impiego presso di noi (art. 26, comma 1) del GDPR).

c. Durata della conservazione

Salvo diversa indicazione nelle sezioni seguenti, conserveremo i dati solo per il tempo necessario a raggiungere lo scopo dell'elaborazione o per adempiere ai nostri obblighi contrattuali o statutari. Tali obblighi statutari di conservazione possono derivare in particolare da regolamenti commerciali o fiscali.

d. Fornitori di servizi tecnici

Se non diversamente specificato nelle seguenti note, l'elaborazione dei dati viene eseguita su server di fornitori di servizi tecnici, che sono stati da noi incaricati. Questi fornitori di servizi elaborano i dati rigorosamente seguendo le nostre istruzioni e sono impegnati a livello contrattuale per garantire adeguate misure tecniche e organizzative di protezione dei dati.

e. Comunicazioni attraverso la piattaforma

Offriamo agli utenti della piattaforma e ai fornitori di servizi l'opportunità di comunicare direttamente fra di loro attraverso la piattaforma stessa. Per essere in grado di garantire questa funzione, è per noi necessario archiviare e trattare i contenuti delle comunicazioni. Questa funzione è parte integrante della piattaforma da noi fornita. La base giuridica per il trattamento dei dati è l'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR. L'utilizzo di questa funzione è volontario.

Trattiamo i dati di queste comunicazioni in modo confidenziale. In linea di principio, non prendiamo nota dei contenuti. Tuttavia, ci riserviamo il diritto di controllare manualmente il contenuto di tali comunicazioni in specifici casi, ove vi sia motivo di sospettare che il servizio sia utilizzato per aggirare la nostra piattaforma, per intraprendere comportamenti fraudolenti o in violazione dei nostri Termini e Condizioni generali o delle norme giuridiche. In questi casi, la base giuridica del trattamento dei dati da parte nostra è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce il nostro legittimo interesse nel prevenire un utilizzo improprio della nostra piattaforma.

I contenuti di tali comunicazioni vengono archiviati fino alla cancellazione del profilo utilizzato sulla piattaforma.

2. Note speciali per gli utilizzatori del servizio

Di seguito descriveremo come elaboriamo i dati quando l'utente prenota servizi domestici tramite la nostra piattaforma e richiede il servizio di un addetto alle pulizie.

a. Prenotazione di servizi domestici

Per prenotare i servizi domestici tramite il nostro sito web è necessario registrarsi con noi e creare il proprio account Helping. Questo profilo è necessario per identificare potenziali fornitori che offrono i loro servizi nell'area richiesta e in base a criteri aggiuntivi proposti dall'utente.

Raccogliamo le seguenti informazioni:

Nome, cognome, indirizzo email, numero di telefono, via, numero civico, informazioni aggiuntive sull'indirizzo, codice postale, città, metodo di pagamento preferito (di seguito denominati "dati del profilo utente"); tipo di servizio richiesto e servizi aggiuntivi, nonché la data, l'ora e la durata del servizio richiesto; informazioni se il servizio è singolo o ricorrente (di seguito indicati come "dati di prenotazione"); orari di creazione e aggiornamento del profilo utente.

Inoltre, è possibile specificare le seguenti informazioni su base volontaria:

Presenza di animali domestici, luogo di smaltimento della spazzatura, disponibilità di posti auto nei dintorni, specifiche necessità (per es. determinate priorità o indicazione di stanze che non dovrebbero essere incluse nel servizio richiesto), eventuali requisiti relativi all'utilizzo dei materiali di pulizia, informazioni su come il fornitore di servizi può accedere all'appartamento (per es. se l'utente è in casa o le chiavi sono da recuperare altrove).

HELPLING trasferisce i dati del profilo utente, i dati di prenotazione e le eventuali informazioni aggiuntive fornite dall'utente su base volontaria allo scopo di inviare la richiesta di servizi domestici ai fornitori di servizi selezionati durante il processo di prenotazione e, in aggiunta, ai potenziali altri fornitori di servizi che soddisfano i criteri di prenotazione.

Se una richiesta di prenotazione viene accettata e un contratto tra il cliente e un addetto alle pulizie viene confermato, HELPLING elabora anche i dati del profilo utente allo scopo di garantire supporto, esecuzione, completamento, contabilità e assistenza successiva alla prenotazione per le rispettive pulizie e servizi prenotati, nonché per contratti che includono ulteriori azioni correlate quali produzione di attestazioni di pagamento, gestione crediti, richieste di risarcimento, cancellazioni, ecc.

Inoltre, utilizziamo i dati del profilo utente, in particolare il numero di telefono, per inviare messaggi automatici di notifica e promemoria dei futuri appuntamenti per servizi di pulizia.

HELPLING utilizza anche i dati di prenotazione nella misura necessaria per generare attestazioni di pagamento per i servizi forniti dal partner e per qualsiasi assistenza necessaria successiva (ad esempio in caso di fornitura inadeguata di servizi di pulizia), nonché per la fatturazione ai partner della nostra commissione dovuta dal fornitore.

Inoltre, trasferiamo, in base al metodo di pagamento scelto, i dati della carta di credito (numero della carta, data di scadenza, codice di sicurezza) o i dettagli del conto bancario dell'utente (di seguito anche "dati di pagamento"), che HELPLING raccoglie durante la prenotazione, ai fornitori autorizzati di servizi di pagamento che collaborano con noi allo scopo di gestire i trasferimenti di denaro (di seguito "fornitori dei servizi di pagamento"):

- Adyen BV, Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Niederlande
- Stripe Payments Europe Limited, The One Building, 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Ireland

I fornitori di servizi di pagamento elaborano e utilizzano i dati di pagamento allo scopo di gestire le transazioni, riscuotendo i crediti dal conto bancario dell'utente. Non c'è ulteriore conservazione dei dati di pagamento dell'utente.

Come parte della nostra esecuzione, archiviamo i servizi che l'utente ha prenotato e che sono stati effettuati da un addetto alle pulizie, incluse le attestazioni di pagamento create nel profilo dell'utente, in modo tale che siamo in grado di fornire l'accesso a queste informazioni anche in un secondo momento.

La base legale per il trattamento dei dati descritto è l'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR.

b. Recensioni

Se l'utente lascia una recensione su un servizio domestico effettuato, HELPLING elaborerà i dati forniti allo scopo di mostrare la recensione sulla nostra piattaforma. La base giuridica di questo trattamento dei dati è l'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR.

c. Consenso pubblicitario per i dati del profilo utente

Se l'utente ha fornito un consenso per permetterci di contattarlo con offerte promozionali, elaboriamo e utilizziamo i dati del suo profilo, i dati di prenotazione e ulteriori dati così come l'orario di accesso al profilo utente per capire meglio le sue abitudini di utilizzo e per inviare messaggi informativi su servizi aggiuntivi che potrebbero essere interessanti. E' possibile revocare il consenso per scopi promozionali (per es. la newsletter) in qualsiasi momento utilizzando il link di cancellazione disponibile in ogni email o inviando una richiesta a protezionedati@helpling.it. La base legale per questo trattamento è l'art. 6, comma 1, lettera a) del GDPR.

d. Aggiornamento dei dati del profilo / Cancellazione

È possibile aggiornare le informazioni aggiuntive e i dati dell'utente in qualsiasi momento nel proprio profilo. Se l'utente desidera cancellare il proprio profilo, HELPLING bloccherà immediatamente i suoi dati e, successivamente, procederà con la cancellazione.

3. Note speciali per gli addetti alle pulizie e i fornitori di servizi

a. Registrazione e collaborazione

Se l'utente si registra come addetto alle pulizie sulla nostra piattaforma, HELPLING elabora i seguenti dati allo scopo di essere in grado di avviare e potenzialmente chiudere l'accordo di cooperazione in merito alla gestione dei servizi domestici:

Nome, cognome, indirizzo email, via, numero civico, codice postale, città, nazionalità, data di nascita e numero di telefono, informazioni sulla possibilità di lavorare come operatore indipendente, precedente esperienza di pulizia, conoscenza della lingua, informazioni sull'area di lavoro, sulla potenziale disponibilità temporale e sull'accessibilità alla piattaforma (telefono cellulare, smartphone, accesso a Internet) (di seguito denominati "dati dell'addetto"). Inoltre, l'utente può fornire / caricare una propria foto e una breve descrizione di se stesso.

HELPLING memorizza i dati del profilo e tali informazioni vengono create come parte dell'account del partner in un profilo dell'addetto, a cui l'utente può accedere. Alcuni elementi

del profilo memorizzati vengono pubblicati sul nostro sito web, in particolare nome, foto e breve descrizione.

Inoltre, HELPLING utilizza i dati del profilo degli addetti alle pulizie, in particolare il numero di telefono, per inviare messaggi automatici di notifica e promemoria dei futuri appuntamenti di pulizia.

La base giuridica per questo trattamento dei dati è l'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR.

b. Recensioni

Se un utente lascia una recensione sulla nostra piattaforma, HELPLING elaborerà questi dati allo scopo di mostrare la recensione sul sito. Le recensioni sono parte integrante della nostra piattaforma per garantire la massima trasparenza agli utenti.

La base giuridica per questo trattamento dei dati è l'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR.

c. Cancellazione

Nel caso in cui l'utente desideri eliminare il proprio profilo di Helpling, HELPLING bloccherà immediatamente i suoi dati e, successivamente, procederà con la cancellazione.

4. Elaborazione file di accesso al server

Quando si utilizza il nostro sito web a solo scopo informativo, alcuni dati generali vengono inizialmente memorizzati automaticamente (ossia non tramite registrazione) e trasmessi al nostro server dal browser. Per impostazione predefinita, questi dati includono: il tipo/versione del browser, il sistema operativo utilizzato, la pagina da cui è stato effettuato l'accesso, la pagina visitata in precedenza (URL del referrer), l'indirizzo IP, la data e l'ora della richiesta del server e il codice di stato HTTP.

Il trattamento è effettuato ai fini dei nostri legittimi interessi, la cui base giuridica è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR. Questa elaborazione viene utilizzata per la gestione tecnica e la sicurezza del sito web. I dati archiviati verranno cancellati dopo sette giorni, a meno che non vi siano punti di riferimento concreti per un potenziale uso illecito che richiedano un ulteriore esame e trattamento di questi dati.

5. Blog

Sul nostro sito web offriamo l'accesso a un blog in cui pubblichiamo articoli su vari argomenti. Il nostro blog include una funzionalità di commento, che richiede l'inserimento di dati personali se utilizzato. Nel caso in cui un utente lasci un commento, tale commento verrà pubblicato in collegamento al rispettivo articolo con il nome utente che è stato fornito. Consigliamo, quindi, di utilizzare uno pseudonimo anziché il proprio nome completo come nome utente. Per utilizzare la funzione di commento è obbligatorio fornire un indirizzo email e un nome utente. Tutti gli altri dati forniti sono forniti su base volontaria. La base giuridica per questo trattamento dei dati è l'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR.

Quando si pubblica un commento, viene memorizzato anche l'indirizzo IP oltre ai suddetti dati. Base legale per l'archiviazione dell'indirizzo email e dell'indirizzo IP dell'utente è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR. Utilizzeremo l'indirizzo email solo nel caso in cui una terza parte ci informi di contenuti illeciti e sia necessario esaminare l'incidente. L'indirizzo IP è memorizzato allo scopo di essere in grado di difenderci in relazione ai diritti di terzi nel caso in cui l'utente abbia postato contenuti illeciti. L'indirizzo email è conservato per tutto il tempo in cui il commento è pubblicamente visibile. L'indirizzo IP viene cancellato una settimana dopo la pubblicazione del commento.

In generale, prima della pubblicazione non controlliamo i commenti inviati. Tuttavia, ci riserviamo il diritto di cancellarli, se terzi parti ritengono che il contenuto sia illegale. L'utente può opporsi alla memorizzazione dei dati citati in qualsiasi momento. In questo caso il commento viene contestualmente eliminato dal nostro sito web.

6. Candidature di lavoro

Ci si può candidare per una posizione aperta con noi attraverso il nostro sito web. A tal fine, vengono raccolti i dati personali di contatto, che includono specificamente il nome, il CV, la lettera di presentazione e altri contenuti forniti dal candidato.

Usiamo Personio GmbH, azienda di Monaco di Baviera, Germania, come partner software per l'elaborazione delle candidature. Personio è strettamente vincolato dalle nostre istruzioni basate sui requisiti legali per l'elaborazione dei dati d'ordine. Si prega di fare riferimento anche alle ulteriori linee guida sulla protezione dei dati presenti nella sezione carriera del nostro sito web.

I dati personali di candidatura saranno raccolti, archiviati, elaborati e utilizzati per scopi in connessione con l'interesse del candidato per l'attuale o futuro impiego con noi e l'effettiva gestione della sua richiesta. La domanda online verrà elaborata e gestita solo dalle persone di contatto pertinenti nella nostra azienda. Tutti i dipendenti incaricati del trattamento dei dati sono tenuti a mantenere la riservatezza dei dati.

Nel caso in cui non siamo in grado di offrire alcun impiego al candidato, conserveremo i dati da esso forniti per un massimo di sei mesi dopo la fine del procedimento di candidatura, allo scopo di poter rispondere a eventuali domande relative alla candidatura e al rifiuto. Queste azioni non sono applicabili nel caso in cui vi siano obblighi legali che impediscono la cancellazione, nel caso in cui la conservazione continua sia necessaria ai fini della documentazione di prova o nel caso sia stato espressamente concordato un periodo di conservazione più lungo.

Se archiviamo i dati della candidatura per più di sei mesi ed è stato espressamente concordato con l'utente, informiamo che questo consenso può essere revocato in qualsiasi momento in base all'art. 7, comma 3 del GDPR. Il ritiro del consenso non influisce sulla legalità del trattamento effettuato fino al momento della dichiarazione di revoca del consenso.

7. Messaggi indirizzati a noi

Se l'utente ci invia un messaggio tramite uno dei menzionati mezzi di comunicazione, elaboreremo i dati da esso forniti solo per gestire la sua richiesta. La base giuridica per questo trattamento dei dati è l'art. 6, comma 1, lettera b) del GDPR.

8. Newsletter

a. Iscrizione e cancellazione

Offriamo la possibilità di iscriversi alla nostra newsletter sul nostro sito web. Per ricevere la nostra newsletter, l'utente deve fornire un indirizzo email valido e il proprio nome. Per verificare l'indirizzo email, l'utente riceverà una email di iscrizione, che dovrà confermare (doppio opt-in).

Inviando la nostra newsletter sulla base della conferma effettuata (art. 6, comma 1, lettera a) del GDPR). E' possibile smettere di ricevere la nostra newsletter in qualsiasi momento successivo alla registrazione. Si può fare facilmente, utilizzando il link di annullamento dell'iscrizione disponibile in qualsiasi email ricevuta oppure contattandoci tramite uno dei nostri canali di comunicazione menzionati (per es. all'indirizzo protezionedati@helpling.it).

Con la registrazione alla newsletter, viene salvato l'indirizzo IP e la data e l'ora della registrazione. Il trattamento di questi dati è necessario per fornire prova del processo di registrazione in conformità con i requisiti di legge.

b. Analisi

Analizziamo le abitudini di lettura e i tassi di apertura delle nostre newsletter. Pertanto, raccogliamo ed elaboriamo dati di utilizzo pseudonimizzati, che non compareremo mai alla email o all'indirizzo IP dell'utente.

La base legale per l'analisi delle nostre newsletter è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce il nostro legittimo interesse nell'ottimizzare le nostre newsletter. L'utente può revocare il proprio consenso in qualsiasi momento contattandoci tramite uno dei canali di contatto menzionati.

c. Servizio newsletter

Usiamo il servizio di newsletter MailChimp, un servizio fornito da The Rocket Science Group, LLC 675 Ponce de Leon Avenue NE, Suite 5000, Atlanta, GA 30308, USA, di seguito denominato "Mailchimp". Mailchimp lavora con noi come elaboratore di dati, è strettamente vincolato da istruzioni e impegnato contrattualmente per garantire adeguate misure tecniche e organizzative di protezione dei dati.

MailChimp ha ottenuto la Privacy Shield Certification e ha, quindi, accettato di rispettare la legge europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TO6hAAG&status=Active>.

9. Cookie

Sul nostro sito web utilizziamo i cookie. I cookie sono piccoli file di testo che vengono memorizzati dal browser quando si visita un sito. Questo permette di identificare il browser utilizzato e fa sì che possa essere riconosciuto dal nostro server. Nella misura in cui l'uso dei cookie comporti l'elaborazione di dati personali, la base giuridica è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR. Questo modo di elaborare i dati garantisce il nostro legittimo interesse a rendere il nostro sito più user-friendly, efficace e sicuro.

La maggior parte dei cookie che utilizziamo sono noti come "cookie di sessione" e vengono cancellati dopo la fine della visita dell'utente. Altri cookie ("cookie persistenti") vengono automaticamente cancellati dopo un periodo specifico, che può variare in base al cookie. L'utente può eliminare i cookie in qualsiasi momento nelle impostazioni di sicurezza del suo browser. È possibile opporsi all'uso dei cookie in linea di principio o in casi specifici, sempre attraverso le impostazioni del browser.

10. Analisi del nostro sito web

a. Google Analytics

Il nostro sito web utilizza Google Analytics, un servizio di analisi web di Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043 USA, in seguito denominato "Google". Google Analytics utilizza i cookie. Le informazioni generate da questi cookie sul tuo utilizzo del nostro sito web da parte dell'utente vengono solitamente trasmesse a un server di Google negli Stati Uniti e memorizzate lì. Google utilizza queste informazioni per conto nostro allo scopo valutare l'utilizzo da parte dell'utente del nostro sito, compilare per noi report sulle attività del sito e fornire altri servizi relativi all'utilizzo di siti web e di internet. Utilizzando queste informazioni è possibile creare profili utente pseudonimi.

Utilizziamo Google Analytics sul nostro sito web solo con una funzione di anonimizzazione degli IP attiva. In tal modo, Google abbrevia e pertanto anonimizza l'indirizzo IP dell'utente all'interno degli Stati membri dell'Unione Europea o degli Stati firmatari dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo. Solo in casi eccezionali l'indirizzo IP completo viene trasferito su un server di Google negli Stati Uniti e qui viene abbreviato. L'indirizzo IP trasmesso dal browser dell'utente nel contesto di Google Analytics non sarà combinato con nessun altro dato posseduto da Google.

Base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce il nostro legittimo interesse a fornire una configurazione del nostro sito web e dei nostri servizi basata sulla domanda e sui bisogni.

È possibile impedire o interrompere l'elaborazione dei dati in qualsiasi momento. Per fare questo, è possibile scaricare e installare un plug-in del browser che blocca i servizi di tracciamento oppure modificare le impostazioni del software del proprio browser in modo da impedire l'installazione dei cookie.

Google ha ottenuto la Privacy Shield Certification e ha, quindi, accettato di rispettare la normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt00000001L5AAI&status=Active>.

b. Optimizely

Il nostro sito web utilizza Optimizely, un servizio di analisi web fornito da Optimizely, Inc., 631 Howard Street, Suite 100, San Francisco, CA 94105, USA, di seguito denominato "Optimizely". Optimizely ci aiuta a migliorare il nostro sito web per soddisfare al meglio le esigenze dell'utente. Questo strumento utilizza i cookie. Le informazioni sull'utilizzo di questo sito web raccolte dai cookie saranno trasmesse e conservate da Optimizely, di solito su server situati negli Stati Uniti. Usiamo Optimizely sul nostro sito web solo con una funzione di anonimizzazione degli IP attiva, quindi Optimizely abbrevierà sempre l'indirizzo IP degli utenti all'interno degli Stati membri dell'Unione Europea e degli altri Stati che fanno parte dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo. Solo in casi eccezionali, l'indirizzo IP completo verrà inviato e abbreviato dai server Optimizely negli Stati Uniti.

Optimizely utilizza queste informazioni per conto nostro allo scopo di valutare l'utilizzo del sito web e compilare report sulle attività dello stesso per gli operatori. L'indirizzo IP dell'utente non sarà mai associato ad altri dati conservati da Optimizely.

La base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce il nostro legittimo interesse a fornire una configurazione del nostro sito web e dei nostri servizi basata preferibilmente sulla domanda e sui bisogni.

È possibile impedire o interrompere l'elaborazione dei dati in qualsiasi momento. Per fare questo, è possibile scaricare e installare un plug-in del browser che blocca i servizi di tracciamento oppure modificare le impostazioni del software del proprio browser in modo da impedire l'installazione dei cookie. Inoltre, è possibile impedire a Optimizely di tracciare la propria attività (raccolta e utilizzo dei dati, inclusi i cookie e il proprio indirizzo IP) seguendo le istruzioni fornite su questo sito web: http://www.optimizely.com/opt_out.

Optimizely ha ottenuto la Privacy Shield Certification e ha, quindi, accettato di rispettare la normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TNkWAAW&status=Active>.

c. Hotjar

Il nostro sito web utilizza un plug-in fornito da Hotjar Ltd., St Julians Business Center, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000, Malta, di seguito denominato "Hotjar", che ci consente di misurare e valutare il comportamento di utilizzo sul nostro sito web utilizzando le cosiddette "mappe di calore". Inoltre, rende anche possibile raccogliere feedback direttamente dagli utenti del sito. Utilizzando questo strumento, stiamo ricevendo informazioni preziose per creare un sito web più performante e più user-friendly.

L'uso di Hotjar ci consente di tracciare i click, i movimenti del mouse, l'altezza di scorrimento, le dimensioni dello schermo del dispositivo, il tipo di dispositivo e le informazioni del browser. Inoltre, riceviamo informazioni sulla posizione geografica (solo lo Stato) e sulla lingua preferita dall'utente per la visualizzazione del nostro sito web. Nel caso in cui i dati personali dell'utente

o di terzi vengano visualizzati sul sito, questi verranno automaticamente nascosti da Hotjar e non potranno essere ritracciati dallo strumento in nessun momento successivo.

La base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce il nostro legittimo interesse a fornire una configurazione del nostro sito web e dei nostri servizi basata preferibilmente sulla domanda e sui bisogni.

È possibile impedire o interrompere l'elaborazione dei dati in qualsiasi momento. Per fare questo, è possibile scaricare e installare un plug-in del browser che blocca i servizi di tracciamento oppure modificare le impostazioni del software del browser in modo da impedire l'installazione dei cookie.

È inoltre possibile impedire a Hotjar di raccogliere dati, accedendo a questo sito: <https://www.hotjar.com/opt-out> e cliccando su "Disattiva Hotjar". Puoi trovare ulteriori informazioni sulla protezione dei dati di Hotjar su: <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy>.

d. New Relic

Il nostro sito web utilizza New Relic, un servizio di analisi web fornito da New Relic Inc., 188 Spear Street, Suite 1200 San Francisco, CA 94105, USA, di seguito denominato "New Relic". New Relic è uno strumento che raccoglie i dati dell'utente su un sito web per analizzare e monitorare le sue prestazioni, per es. per migliorare i tempi di caricamento di un sito.

La base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce il nostro legittimo interesse a permettere l'ottimizzazione tecnica del nostro sito web.

È possibile impedire o interrompere l'elaborazione dei dati in qualsiasi momento. Per fare ciò è possibile scaricare e installare un plug-in del browser che blocca i contenuti pubblicitari e i servizi di tracciamento oppure modificare le impostazioni del software del browser in modo da impedire l'installazione dei cookie. Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati e sui cookie utilizzati sono disponibili qui: <http://newrelic.com/privacy>.

New Relic ha ottenuto la Privacy Shield Certification e ha, quindi, accettato di rispettare la normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TNPiAAO&status=Active>

e. Matomo

Il nostro sito web utilizza il servizio di analisi web Matomo (precedentemente noto come Piwik). Matomo è un software open-source per l'ottimizzazione di siti web che utilizza i cookie per la valutazione statistica dell'accesso dei visitatori. L'indirizzo IP dell'utente viene reso anonimo immediatamente dopo l'elaborazione e prima della sua archiviazione. Non vi è, quindi, alcun ulteriore trattamento di dati personali nell'utilizzo di Matomo. Le informazioni generate dai cookie sull'utilizzo di questa offerta online non vengono utilizzate per la specifica analisi e profilazione del singolo utente e non vengono trasmesse a terzi.

Questo trattamento dei dati garantisce il nostro legittimo interesse a fornire un servizio e un sito web orientati alla domanda e ai bisogni e si basa sull'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR come base giuridica.

È possibile impedire o interrompere l'elaborazione dei dati in qualsiasi momento. Per fare questo, è possibile scaricare e installare un plug-in del browser che blocca i servizi di tracciamento oppure modificare le impostazioni del software del browser in modo da impedire l'installazione dei cookie.

11. Tracking & Retargeting

a. Facebook (visitor action pixels)

Il nostro sito web utilizza i "visitor action pixels" di Facebook Inc, 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, USA, o, se l'utente si trova nell'UE, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublino 2, Irlanda, di seguito denominata "Facebook".

Il "visitor action pixel" consente di tenere traccia del comportamento degli utenti dopo che sono stati reindirizzati al sito web del provider successivamente ad aver cliccato su un annuncio di Facebook. Questo ci consente di misurare l'efficacia degli annunci di Facebook per scopi di ricerca statistici e di mercato. I dati raccolti in questo modo sono anonimi per noi, cioè non vediamo i dati personali dei singoli utenti. Tuttavia, questi dati vengono memorizzati ed elaborati da Facebook, motivo per cui informiamo i nostri utenti, in base alla nostra conoscenza della situazione. Facebook può collegare queste informazioni all'account Facebook dell'utente e utilizzarle anche per i propri scopi promozionali, in conformità con la Politica sull'utilizzo dei dati di Facebook <https://www.facebook.com/about/privacy/>.

Il "visitor action pixel" viene attivato da Facebook quando si visita il nostro sito web e può memorizzare un cookie sul dispositivo dell'utente. Se si accede a Facebook dopo questa azione o si visualizza nuovamente il nostro sito mentre si è connessi a Facebook, la visita del nostro sito verrà collegata all'account dell'utente. I dati personali raccolti sugli utenti continuano a rimanere anonimi per noi e non ci consentono di formulare ipotesi sulla loro identità. Questi dati vengono comunque archiviati ed elaborati da Facebook, in modo che sia possibile collegarli agli account dei rispettivi utenti e utilizzarli per ricerche di mercato o altri scopi promozionali da parte di Facebook.

La base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce i nostri legittimi interessi commerciali.

È possibile opporsi alla raccolta di dati da parte di Facebook pixel o all'utilizzo dei propri dati allo scopo di visualizzare annunci Facebook, andando al seguente link:
<https://www.facebook.com/settings?tab=ads>.

Facebook possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>.

b. Facebook Custom Audiences

Il nostro sito web utilizza "Custom Audiences", fornito da Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbor, Dublino 2, Irlanda, in seguito denominato "Facebook". Un pixel di remarketing viene integrato nel nostro sito web e, attraverso di esso, Facebook può catturare gli utenti del nostro sito e utilizzare i loro dati come base per gli annunci (annunci di Facebook). Attraverso questo pixel le informazioni generali sulla sessione del browser verranno inviate a Facebook così come un checksum (valore hash) non reversibile e non specifico per l'individuo, generato dall'ID Facebook dell'utente. Ulteriori informazioni sull'uso dei dati da parte di Facebook e sui diritti e le opzioni di impostazione per proteggere i tuoi dati personali sono disponibili all'indirizzo: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>.

La base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce i nostri legittimi interessi commerciali.

Nel caso l'utente desiderasse disattivare Facebook Custom Audiences in futuro, potrà utilizzare questo link: https://www.facebook.com/ads/website_custom_audiences.

Facebook possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>.

c. Servizi Google Marketing

Il nostro sito web utilizza i servizi di marketing e remarketing di Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, in seguito denominato "Google". Questi servizi ci consentono di mostrare annunci pubblicitari in modo più mirato al fine di presentare inserzioni di interesse per gli utenti. Attraverso il remarketing, gli annunci e i prodotti vengono mostrati agli utenti in relazione a un interesse stabilito dalla sua attività su altri siti web all'interno della Rete Google. Per questi scopi, quando si accede al nostro sito web, Google utilizza un codice e incorpora nel sito stesso quelle che vengono definite etichette di (re)marketing. Con il loro aiuto, un singolo cookie, per es. un piccolo file, viene memorizzato sul dispositivo dell'utente (è possibile vengano utilizzate anche altre tecnologie simili anziché i cookie). I cookie possono essere impostati da vari domini, tra cui google.com, doubleclick.net, invitemedia.com, admeld.com, googlesyndication.com o googleadservices.com. Questo file registra quali app gli utenti hanno visitato, a quali contenuti sono interessati e quali offerte sono state utilizzate. Inoltre, vengono memorizzate informazioni tecniche sul browser e sul sistema operativo, sui siti web referrer, sulla durata della visita e su eventuali dati aggiuntivi relativi all'utilizzo di prodotti e servizi online. Viene registrato anche l'indirizzo IP degli utenti, ma ci preme informare che nell'ambito di Google Analytics, gli indirizzi IP che si trovano all'interno degli Stati membri dell'Unione Europea o degli altri Stati contraenti dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo vengono abbreviati.

Tutti i dati dell'utente verranno elaborati solo come dati pseudonimi. Google non memorizza alcun nome o indirizzo email. Pertanto, tutti gli annunci mostrati non vengono presentati in modo specifico per una persona, ma per il proprietario del cookie. Queste informazioni sono raccolte da Google e trasmesse e memorizzate da server negli Stati Uniti.

Uno dei servizi di marketing di Google che utilizziamo è il programma di pubblicità online Google AdWords. Nel caso di Google AdWords, ciascun cliente AdWords riceve un cookie di conversione diverso. Pertanto, i cookie non possono essere monitorati attraverso i siti web dei clienti AdWords. Le informazioni raccolte dal cookie vengono utilizzate per generare statistiche di conversione per i clienti AdWords che hanno optato per il monitoraggio delle conversioni. I clienti AdWords visualizzano il numero totale di utenti che hanno fatto click sul loro annuncio e sono stati reindirizzati a una pagina con un tag di monitoraggio delle conversioni. Tuttavia, non riceveranno alcuna informazione che identifichi personalmente gli utenti.

Potremmo includere annunci di terze parti basati sul servizio di marketing di Google denominato DoubleClick. DoubleClick utilizza i cookie per consentire a Google e ai suoi siti web partner di pubblicare annunci in base alle visite degli utenti a questo sito o ad altri siti web su internet.

Ulteriori informazioni sull'utilizzo dei dati da parte di Google in relazione ai siti che utilizzano i servizi di Google sono disponibili qui: <https://policies.google.com/privacy/partners>. Informazioni generali sull'uso dei dati per scopi di marketing sono disponibili all'indirizzo: <https://www.google.com/policies/technologies/ads>.

La base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce i nostri legittimi interessi commerciali.

Se si desidera opporsi alla pubblicità basata sugli interessi fornita dai servizi marketing di Google, basta utilizzare le impostazioni e le opzioni di disattivazione fornite da Google: <http://www.google.com/ads/preferences>.

Google possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>.

d. Microsoft Bing Ads

Utilizziamo sul nostro sito web lo strumento di conversione e monitoraggio Bing Ads di Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, di seguito denominato "Microsoft". Microsoft memorizza un cookie sul computer dell'utente per consentire un'analisi dell'uso dei nostri servizi online. Il prerequisito per questo è che l'utente abbia effettuato l'accesso al nostro sito web tramite un annuncio di Microsoft Bing Ads. Ciò consente a Microsoft e a noi di sapere che qualcuno ha fatto click su un annuncio, è stato reindirizzato ai nostri servizi online e ha raggiunto una predeterminata pagina obiettivo. Vediamo solo il numero totale di utenti che hanno fatto click su un annuncio di Bing e sono stati quindi inoltrati alla pagina di destinazione (conversioni). Nessun indirizzo IP viene memorizzato. Non vengono divulgate altre informazioni personali sull'identità dell'utente.

La base giuridica per l'utilizzo di questo servizio è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR e garantisce i nostri legittimi interessi commerciali.

Se non desideri partecipare al processo di tracciamento di Bing Ads, puoi comunicare la tua obiezione a Microsoft qui: <https://account.microsoft.com/privacy/ad-settings>. Gli utenti possono trovare ulteriori informazioni sulla protezione dei dati e i cookie utilizzati negli annunci Microsoft Bing nella dichiarazione sulla protezione dei dati di Microsoft: <https://privacy.microsoft.com/en-GB/privacystatement>.

Microsoft possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000KzNaAAK&status=Active>.

12. Social Plugins

Sul nostro sito web utilizziamo Social plugins, di seguito denominato "Plugin". I plugin forniti da questo servizio consentono di condividere il contenuto del nostro sito web in diversi social network. Per integrare un plugin sul nostro sito web, il codice del programma del plugin viene trasferito direttamente dai server del rispettivo provider quando si accede al nostro sito web. È, quindi, una necessità tecnica fornire l'indirizzo IP utilizzato. Questa presentazione avviene indipendentemente dall'interazione dell'utente con il plugin (ad esempio se ha fatto click sul pulsante "Mi piace" di Facebook). Se si è connessi al proprio account utente del rispettivo social network mentre si visita il nostro sito web o si interagisce con il plugin, ulteriori dati potrebbero essere trasferiti. Altre informazioni sono disponibili tramite le società terze che forniscono questi plugin (vedi sotto).

L'elaborazione dei dati garantisce il nostro legittimo interesse commerciale per aumentare la portata del nostro sito web e si basa sull'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR come base giuridica.

Abbiamo integrato i seguenti plugin di terze parti sul nostro sito Web:

Il plugin del social network facebook.com, gestito da Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, USA, o, se l'utente si trova in Europa, da Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland, di seguito denominato "Facebook". Facebook possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati

(<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>).

Le linee guida per la protezione dei dati di Facebook e le informazioni sulle opzioni di impostazione per proteggere la tua privacy su Facebook sono disponibili qui: <https://www.facebook.com/about/privacy/>.

Il plugin del social network twitter.com, gestito da Twitter International Company, One Cumberland Place, Fenian Street, Dublin 2, Ireland, di seguito denominato "Twitter".

Twitter possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati

(<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000TORzAAO&status=Active>).

La politica di protezione dei dati è disponibile qui: <https://twitter.com/de/privacy>. È possibile modificare le impostazioni di protezione dei dati su: <http://twitter.com/account/settings>.

Il plugin del social network instagram.com, gestito da Instagram LLC, 1601 Willow Road, Menlo Park, CA, 94025, USA, di seguito denominato "Instagram". Si prega di notare che l'elaborazione tramite Instagram non fornisce un livello di protezione dei dati adeguato secondo il GDPR.

Informazioni sulla protezione dei dati su Instagram sono disponibili all'indirizzo: <https://help.instagram.com/196883487377501>.

Il plugin del social network LinkedIn, gestito da LinkedIn Corporation, 2029 Stierlin Court, Mountain View, California 94043, USA, o, se l'utente si trova fuori dagli Stati Uniti, LinkedIn Ireland Limited, Gardner House, Wilton Plaza, Wilton Place, Dublin 2, Ireland, di seguito denominato "LinkedIn".

LinkedIn possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati

(<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000LOUZAA0&status=Active>).

Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati su LinkedIn sono disponibili all'indirizzo: <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>.

13. Servizi integrati e contenuti di terze parti

Usiamo servizi e contenuti forniti da terze parti sul nostro sito web. Per questo tipo di integrazione, è tecnicamente necessario elaborare l'indirizzo IP dell'utente in modo che il contenuto possa essere inviato al suo browser. L'indirizzo IP viene, quindi, trasmesso al rispettivo provider terzo.

In ogni caso, questo trattamento dei dati viene effettuato per garantire i nostri legittimi interessi nell'ottimizzazione e nelle operazioni commerciali del nostro sito web, la cui base giuridica è l'art. 6, comma 1, lettera f) del GDPR.

Il linguaggio di programmazione Java viene regolarmente utilizzato per integrare il contenuto. Pertanto, è possibile opporsi all'elaborazione dei dati disattivando le operazioni Java nel browser. Si prega di notare che questo potrebbe limitare l'uso del nostro sito web.

Per la visualizzazione delle mappe utilizziamo "Google Maps", fornito da Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, in seguito denominato "Google". Google possiede la Privacy Shield Certification e garantisce, quindi, la propria conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>.

Per la visualizzazione di video utilizziamo "Youtube", fornito da YouTube LLC, 901 Cherry Ave., San Bruno, CA 94066, USA, di seguito denominato "YouTube". YouTube è una società figlia di Google e quindi inclusa nella Privacy Shield Certification.

Utilizziamo anche la rete di distribuzione dei contenuti Cloudflare, fornita da Cloudflare, Inc., 01 Townsend St San Francisco, CA 94107, USA, di seguito denominata "Cloudflare", per memorizzare nella cache il nostro sito web al fine di mantenere la nostra offerta online in caso di sovraccarico dei nostri server. Si noti che l'elaborazione tramite Cloudflare non fornisce un livello di protezione dei dati adeguato secondo GDPR.

14. Revoca del consenso

L'utente ha il diritto di revocare il consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 7, comma 3 del GDPR. La revoca del consenso non influisce sulla legalità del trattamento effettuato fino al momento in cui venga richiesta la revoca.

15. Diritti dell'utente

Come persona interessata, l'utente può esercitare i propri diritti nei nostri confronti. In particolare, ha i seguenti diritti:

- In conformità con l'articolo 15 del GDPR, il diritto di richiedere informazioni in merito al fatto che trattiamo o meno, e in quale misura, i suoi dati personali.
- Il diritto di far correggere i propri dati in conformità con l'articolo 16 del GDPR.
- Il diritto di far cancellare i propri dati personali in conformità con l'articolo 17 del GDPR.
- Il diritto di limitare il trattamento dei propri dati personali ai sensi dell'articolo 18 del GDPR.
- Il diritto, ai sensi dell'articolo 20 del GDPR, di ricevere i dati personali che lo riguardano e precedentemente forniti, in un formato strutturato, comunemente usato e leggibile da una macchina, nonché il diritto di trasmettere questi dati a un altro titolare del trattamento.

16. Diritto di opposizione

Ai sensi dell'articolo 21 del GDPR, l'utente ha il diritto di opporsi a qualsiasi operazione di elaborazione eseguita che utilizzi l'art. 6, comma 1 lettera e) e f) del GDPR come propria base legale. Se i dati personali sono stati da noi utilizzati allo scopo di inviare posta diretta, ci si può anche opporre a questo trattamento in conformità con l'articolo 3, paragrafi 2 e 3 del GDPR.

17. Reclami alle autorità governative

Se l'utente ritiene che il trattamento dei suoi dati personali costituisca una violazione delle disposizioni del GDPR, ha il diritto di presentare un reclamo presso l'autorità di vigilanza ai sensi dell'articolo 77 del GDPR.