

Informazioni generali sulla protezione dei dati nel nostro webshop

FresuCare AG, Am Mattenhof 4, 6010 Kriens, Svizzera (di seguito «noi» o «FresuCare»), desidera informarLa con queste «Informazioni generali sulla protezione dei dati nel nostro webshop» su come trattiamo i Suoi dati personali, inclusi i dati concernenti la salute, nell'ambito del funzionamento del webshop e della gestione degli ordini effettuati tramite il webshop. Inoltre, La informiamo sui Suoi diritti in relazione a tale trattamento.

Ha un account utente nel webshop di FresuCare e ha già effettuato, o intende effettuare degli ordini. Per gestire e amministrare questi ordini, FresuCare deve raccogliere e trattare i Suoi dati personali. Il trattamento dei Suoi dati personali è quindi una conseguenza diretta del Suo ordine ed è necessario per l'adempimento del contratto con Lei.

Perché raccogliamo e trattiamo i Suoi dati

FresuCare tratta i Suoi dati personali (inclusi eventuali dati concernenti la salute) per il funzionamento del webshop (compresa la creazione di file di log al fine di garantire una visualizzazione tecnicamente corretta, l'ottimizzazione del webshop e la sicurezza del sistema), nonché per l'elaborazione e l'esecuzione dell'ordine da Lei effettuato tramite il webshop e per le relative attività amministrative.

Tra le attività legate a questi scopi rientrano la compensazione con la Sua cassa malati.

Inoltre, abbiamo bisogno dei Suoi dati per la gestione dei dati anagrafici, per l'emissione di bolle di consegna e fatture, nonché per il processo di sollecito. Il Suo indirizzo e-mail può essere utilizzato anche per informarLa sullo stato della consegna. Se necessario, ci metteremo in contatto anche con gli altri soggetti coinvolti nella Sua cura e assistenza (ad es. il medico prescrivente o altri fornitori di prestazioni), al fine di adempiere alle indicazioni della legge e di evadere l'ordine. Utilizziamo i suoi dati per risolvere problemi nei nostri sistemi informatici e per offrirLe il miglior servizio possibile. Abbiamo inoltre bisogno dei Suoi dati per rispondere alle Sue richieste.

Tali dati verranno trasferiti nel nostro sistema di gestione clienti (CRM) per poterli gestire in modo efficiente e, se pertinente, per fornirvi informazioni relative agli ordini o ad altri nostri prodotti o servizi.

Se non riceviamo i dati personali direttamente da Lei, li otteniamo dai medici, da altri professionisti che La seguono o da persone da Lei incaricate per effettuare l'ordine.

Quali dati raccogliamo e come li trattiamo

I dati personali che raccogliamo e trattiamo sono:

- cognome, nome
- Indirizzo
- Numero di telefono
- Indirizzo e-mail
- Dati / recapiti della persona da Lei autorizzata (ad es. familiare, curatore legale)
- Data di nascita
- Cassa malati
- Medico di base
- Servizio di assistenza coinvolto
- Patologie pregresse, allergie, intolleranze
- Medicamenti e ricette (se necessario)
- Situazione assicurativa (es. assicurazione privata)
- Numero di assicurazione
- Coordinate bancarie
- Dati concernenti altri fornitori coinvolti nella Sua cura e assistenza.
- Dati tecnici del Suo dispositivo (log file)

- Dati concernenti prescrizioni (es. data, durata, ente prescrivente)
- Indirizzo di consegna e storico consegne
- Date e preferenze di consegna
- Corrispondenza scritta e telefonica (incl. note di chiamata)
- Consensi e documenti contrattuali (es. contratto di custodia)
- Dati concernenti l'uso di servizi digitali (es. orari di accesso, comportamento utente nel webshop o portali pazienti, per prevenzione abusi e frodi)
- Preferenze linguistiche e necessità comunicative (es. bisogno di interprete)

Basi giuridiche per la trasmissione dei Suoi dati

Trattiamo i Suoi dati personali sulla base della legge federale svizzera sulla protezione dei dati e delle sue ordinanze. Il trattamento dei dati è giustificato da uno o più dei seguenti motivi:

- il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per adempiere al contratto stipulato con Lei.
- Il trattamento dei Suoi dati personali è necessario per rispettare obblighi di legge, in particolare per adempiere a norme contro il riciclaggio di denaro, controlli sulle liste di sanzioni, requisiti di tracciabilità dei prodotti, obblighi legali di comunicazione e segnalazione, o altri requisiti di conformità che ci obbligano a trattare determinati dati personali.
- Il trattamento dei dati è necessario per soddisfare legittimi interessi perseguiti da noi o da un terzo. I nostri legittimi interessi sono
 - raccolta di informazioni sulla gestione della conoscenza riguardo ai processi interni, ai prodotti e ai servizi.
 - (Sviluppo e) ottimizzazione e miglioramento dei nostri prodotti, servizi, webshop e sistemi informatici.
 - Ottimizzazione della comunicazione interna.
 - Ottimizzazione dell'amministrazione.
 - Gestione dell'organizzazione.
 - Gestione del rischio: copertura, per esempio, contro rischi finanziari o rischi di reputazione.
 - Manutenzione dell'infrastruttura informatica, sicurezza informatica, garanzia del supporto informatico, individuazione e risoluzione degli errori.
 - Espletamento, esercizio o difesa di diritti legali o se necessario nell'ambito delle attività giudiziarie dei tribunali.
 - Espletamento, esercizio o difesa di diritti legali.
- Ci ha fornito il Suo consenso per il trattamento dei Suoi dati personali.

Perché è necessario fornire i Suoi dati personali

Fornire Suoi dati personali non è obbligatorio per legge. Tuttavia, abbiamo bisogno dei Suoi dati personali per concludere e gestire l'ordine da Lei effettuato nel nostro webshop. La mancata fornitura dei dati personali potrebbe comportare l'impossibilità di adempiere regolarmente agli obblighi contrattuali.

Per quanto tempo vengono memorizzati i miei dati?

In generale, memorizziamo i Suoi dati per uno dei seguenti periodi:

- finché siamo obbligati a conservare i dati in conformità con le disposizioni di legge (ad es. perché dobbiamo conservare i dati contrattuali).
- Qualora non sussista un obbligo legale di conservazione, i dati personali saranno conservati almeno per la durata del rapporto contrattuale con Lei.
- Se abbiamo un interesse legittimo a trattare i Suoi dati personali anche al di fuori di tale rapporto contrattuale, li trattiamo per tutto il tempo in cui sussiste tale interesse legittimo.

Trasmettiamo i Suoi dati

FresuCare trasmetterà i Suoi dati a fornitori di servizi selezionati, persone ausiliarie e altri destinatari, al fine di garantire l'esecuzione e la gestione della Sua cura e assistenza. Ciò vale in particolare anche per la compensazione delle prestazioni fornite nei confronti della cassa malati. Questi soggetti possono accedere ai Suoi dati nella misura necessaria e utilizzarli per l'erogazione della prestazione contrattuale.

I fornitori di servizi, le persone ausiliarie e gli altri destinatari possono essere suddivisi nelle seguenti categorie:

- altre società del gruppo Fresenius Kabi <https://www.fresenius-kabi.com/imprint/entities>.
- Altre società del gruppo Fresenius <https://www.fresenius.com/group-overview>.
- Casse malati per la compensazione.
- Altri fornitori di servizi/altre persone ausiliarie: IT, contabilità, amministrazione, banche, agenzie di recupero crediti, revisione contabile e fiscale, studi legali, commercialisti, logistica, tipografia, call center, tecnologia medica e manutenzione, freelance qualificati e incaricati a fornire l'assistenza di FresuCare i quali a loro volta possono essere supportati dal proprio personale qualificato.

Trasmissione dei dati personali all'estero

Possiamo trasferire i Suoi dati personali, in tutto o in parte, a destinatari del gruppo Fresenius, ai nostri fornitori di servizi o ad altre organizzazioni internazionali in paesi al di fuori della Svizzera che non sono membri dell'Unione Europea, per gli scopi sopra indicati. La preghiamo di prendere visione dell'elenco delle sedi in cui Fresenius Kabi è attiva.

Possiamo trasferire dati nei seguenti paesi in cui sono stabilite società del Gruppo Fresenius e per i quali le autorità svizzere hanno riconosciuto un livello di protezione dei dati adeguato, equivalente a quello previsto in Svizzera: membri UE, Argentina, Canada, Nuova Zelanda o Uruguay.

Per quanto riguarda tali trasferimenti internazionali di dati verso paesi terzi per i quali le autorità svizzere non hanno stabilito l'esistenza di un livello adeguato di protezione dei dati, abbiamo previsto garanzie adeguate al fine di proteggere i Suoi dati personali in modo conforme al livello di protezione previsto in Svizzera.

Queste misure di sicurezza sono:

- per lo scambio di dati all'interno della nostra azienda: le nostre Binding Corporate Rules per i titolari del trattamento;
- per lo scambio di dati con i nostri fornitori di servizi e altre organizzazioni internazionali: clausole contrattuali standard emesse dalla Commissione Europea. Queste garantiscono un livello di protezione dei dati conforme alla legislazione svizzera.

Può scaricare una copia di questa [Clausole contrattuali standard](#) e delle nostre [Binding Corporate Rules](#) online o riceverle su richiesta.

Modifica dei processi del trattamento dei Suoi dati personali

Poiché la raccolta e l'utilizzo dei Suoi dati possono cambiare nel tempo, potremmo aggiornare la presente informativa sulla protezione dei dati al fine di adempiere correttamente ai nostri processi di trattamento dei dati. Le raccomandiamo di consultare e leggere periodicamente la presente informativa sulla protezione dei dati.

Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali sono disponibili sul nostro sito web nella nostra informativa generale sulla protezione dei dati, al seguente indirizzo <https://www.fresucare.ch/de/datenschutz>
<https://www.fresucare.ch/fr/protection-des-donnees>

Contatti, richieste, domande e reclami sulla protezione dei dati

Contatto del servizio responsabile

Servizio responsabile:
FresuCare AG
Am Mattenhof 4
6010 Kriens
Svizzera
datenschutz.ch@fresenius-kabi.com

Richieste e domande

Tramite il nostro modulo di contatto online per la protezione dei dati (disponibile all'indirizzo <https://www.fresenius-kabi.com/de-ch/data-privacy-contact>) può richiedere informazioni ed esercitare i Suoi diritti in materia di protezione dei dati. I Suoi diritti in materia di protezione dei dati sono:

- ricevere conferma dell'eventuale trattamento dei Suoi dati personali da parte nostra.
- Chiedere l'accesso ai Suoi dati personali.
- Richiedere la rettifica dei Suoi dati personali se non corretti.
- Richiedere la cancellazione dei Suoi dati personali.
- Richiedere la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali.
- presentare una richiesta di portabilità dei dati verso un'altra organizzazione.
- Opporsi al trattamento dei dati.
- Revocare in qualsiasi momento il consenso precedentemente dato. può revocare il consenso per l'intero trattamento o per singole finalità a Sua scelta, con effetto per il futuro. la revoca del consenso non pregiudica la legittimità del trattamento basato sul consenso prima della revoca.

La revoca può essere inviata per posta a: FresuCare AG, Datenschutz, Am Mattenhof 4, 6010 Kriens, Svizzera o inviando una e-mail all'indirizzo datenschutz.ch@fresenius-kabi.com.

La preghiamo di notare che il trattamento dei Suoi dati concernenti la salute può essere necessario per l'amministrazione e la gestione dell'ordine. Ciò vale in particolare per i medicinali soggetti a prescrizione medica che Lei ordina. In caso di revoca del consenso, potrebbe accadere – a seconda della natura della Sua revoca – che l'amministrazione e/o la gestione dell'ordine per FresuCare non sia più praticamente possibile.

Se presenta una richiesta in materia di protezione dei dati, il nostro ufficio competente potrebbe chiederLe ulteriori informazioni per confermare la Sua identità e chiarire la Sua richiesta. Le informazioni saranno fornite gratuitamente, salvo che le richieste siano manifestamente ingiustificate o eccessive. In tali casi, potremmo addebitare una tariffa. Ci impegniamo a rispondere alla Sua richiesta entro trenta giorni. Ci riserviamo il diritto di prorogare questo termine nei limiti ammessi dalla legge e, in tal caso, La informeremo. La preghiamo di non chiedere informazioni sullo stato di elaborazione della Sua richiesta.

Reclami in materia di protezione dei dati

Consulente locale per la protezione dei dati

FresuCare AG

LDPA, Am Mattenhof 4, 6010 Kriens, Svizzera
Indirizzo e-mail: datenschutz.ch@fresenius-kabi.com

Autorità di vigilanza in materia di protezione dei dati

Ha il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo competente per FresuCare:
Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza, Feldeggweg 1, 3003 Berna, Svizzera