

www.wambo.ch

Termini d'uso e politica in materia di dati personali

A. Introduzione

Il presente documento descrive i termini d'uso e la politica in materia di dati personali applicabili al portale www.wambo.ch (nel seguito il "Portale") attraverso il quale l'utente può ottenere informazioni dettagliate sui beni e/o servizi WAMBO erogati dall'Azienda Multiservizi Bellinzona (nel seguito "AMB"). I paragrafi B e C specificano la titolarità del Portale, le coordinate per le comunicazioni e descrivono il meccanismo di accettazione e revisione del presente documento. Le condizioni per poter accedere ed utilizzare il Portale e le sue funzionalità sono descritte nel paragrafo D. I paragrafi E e F descrivono la politica del Portale in relazione al trattamento dei dati personali degli utenti e/o clienti WAMBO e ai Cookies. Infine, il paragrafo G regola il diritto materiale applicabile alla relazione giuridica e contrattuale tra le parti e fissa il foro competente in caso di disputa collegata a tale relazione.

Gli aspetti contrattuali collegati all'acquisto e/o alla fruizione di beni e/o servizi WAMBO sono disciplinati in un documento separato denominato "Condizioni generali per la fornitura di prestazioni WAMBO" (CGC utenti Home e PMI: [link](#)), il quale, nell'ambito del proprio campo di applicazione, in caso di conflitto, ha portata prevalente.

Si raccomanda di leggere attentamente il presente documento, in quanto con l'uso del Portale l'utente approva le relative disposizioni.

B. Titolare del Portale e comunicazioni

Il Portale è di proprietà dell'Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB).

Qualsivoglia comunicazione relativa all'attività del Portale e/o alla protezione dei dati personali può essere trasmessa al seguente indirizzo di posta elettronica: infocentro@amb.ch oppure al numero fax 091 821 88 13.

L'indirizzo per la corrispondenza postale è il seguente: Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB), Vicolo Muggiasca 1A, 6500 Bellinzona.

AMB mette a disposizione il seguente numero di telefono per domande e altre necessità: 091 850 49 00.

Tutte le comunicazioni inerenti la relazione contrattuale tra le parti dovranno essere effettuate per iscritto e s'intenderanno validamente ed efficacemente eseguite alla ricezione delle stesse, se effettuate via posta ordinaria, rispettivamente al momento della ricezione della conferma di lettura, se effettuate via posta elettronica.

C. Accettazione e modifica delle presenti informative e dei termini contrattuali

Mediante l'accesso e/o l'uso del Portale l'utente accetta di essere vincolato dai termini e dalle condizioni contemplate dal presente documento nella versione in vigore al momento dell'accesso e/o l'uso del Portale. La versione vigente può essere visualizzata cliccando sull'apposito link posto in calce al Portale. È responsabilità dell'utente verificare con cura lo stato della documentazione prima di accedere e/o utilizzare il

Portale, essendo riservato il diritto di AMB di modificare il presente documento in qualsiasi momento e a propria discrezione.

D. Termini applicabili all'uso del Sito

Prestazioni svolte a titolo gratuito

Il Portale mette a disposizione informazioni e strumenti a titolo gratuito. AMB si riserva il diritto di sospendere, modificare o interrompere, in ogni tempo, senza preavviso e in via discrezionale, la disponibilità di tali prestazioni.

Età minima per l'ordinazione di beni e/o servizi

Effettuando un'ordinazione di beni e/o servizi tramite il Portale oppure facendo uso dei moduli e delle informazioni contenute nel Portale l'utente conferma e garantisce di essere maggiorenne e di avere la piena capacità civile e di disporre.

La proposta di avviare una relazione contrattuale, rispettivamente la conclusione di un contratto di abbonamento da parte di un utente minorenni richiede il preventivo consenso scritto da parte del rappresentante legale (genitori oppure tutore).

Contenuti e servizi di terzi, collegamenti esterni al Portale

Il Portale potrebbe contenere collegamenti a siti, risorse e servizi online esterni al dominio www.wambo.ch. Il Portale non ha alcun controllo su tali siti e risorse, in particolare dal profilo della sicurezza e della protezione dei dati, per cui si declina ogni responsabilità per eventuali malfunzionamenti, indisponibilità, danni o perdite derivanti dall'utilizzo di / dall'affidamento a qualsiasi contenuto, bene e/o servizio disponibile su tali siti e risorse esterni al Portale.

Proprietà intellettuale, stemmi e politica in materia di links

AMB detiene la piena ed esclusiva proprietà intellettuale sul Portale e sulle risorse correlate, la sua grafica, i suoi database e i suoi contenuti, come pure su eventuali segni, stemmi e designazioni protetti per legge, nonché marchi registrati e non. Qualsiasi utilizzazione da parte di terzi non supportata da una licenza d'uso legale o contrattuale, in quest'ultimo caso nella forma scritta, è illecita e perseguibile civilmente e penalmente.

AMB autorizza, riservando il diritto di revoca in ogni tempo, i collegamenti ipertestuali diretti alla home page del Portale, a condizione che tali collegamenti non siano in alcun modo lesivi dell'immagine del Portale e/o di AMB. I collegamenti verso le pagine interne del Portale e l'incorporazione, parziale o completa, dei contenuti del Portale in altri siti o risorse online e/o offline sono invece vietati.

Condotta dell'utente

L'utente s'impegna ad utilizzare il Portale in maniera lecita, rispettosa dei diritti di AMB e di terzi e conforme al presente documento. In particolare, l'utente s'impegna a:

- a) non utilizzare il Portale in maniera illecita, immorale o lesiva dei diritti di terzi;
- b) comunicare dati ed informazioni aggiornati e veritieri;
- c) non trasmettere attraverso il Portale materiale illecito, molesto, diffamatorio, abusivo, minaccioso, dannoso, volgare, osceno, pornografico o qualsiasi altro materiale inappropriato;
- d) verificare attentamente la sicurezza dei propri dispositivi, assicurandosi che gli stessi siano privi di elementi malevoli (*malware*), quali ad esempio virus e cavalli di troia;
- e) non trasmettere materiale a supporto di comportamenti che potrebbero costituire reato penale, dar luogo a responsabilità civile o violare la legislazione svizzera ed estera;

- f) non utilizzare il Portale in relazione ad atti illeciti, fraudolenti o lesivi di diritti di terzi, compresi il diritto alla privacy e gli altri diritti della personalità;
- g) non utilizzare mezzi d'ogni genere, incluso il software, per interferire o tentare di interferire con l'attività del Portale o per ostacolare la fruibilità dei servizi da parte degli utenti.

Esclusione

AMB si riserva il diritto, a propria insindacabile discrezione, di impedire, parzialmente o completamente, all'utente l'accesso e/o l'utilizzo del Portale, in particolare quando sussistono indizi di potenziali attività o condotte non conformi al presente documento.

E. Protezione dei dati personali

Introduzione

Il presente capitolo descrive la politica del Portale in relazione al trattamento dei dati personali dei visitatori del Portale, nonché dei clienti WAMBO.

AMB tratta i dati personali dei clienti secondo la legislazione in materia di protezione dei dati, segnatamente Legge federale sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1) e l'Ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati (OLPD, RS 235.11).

Attraverso l'accesso e/o l'utilizzo del Portale, l'utente manifesta il proprio consenso ai trattamenti di dati personali contemplati o presupposti dal presente documento.

Dati personali

Per dati personali s'intendono i dati e le informazioni che riguardano una persona identificata o identificabile, a condizione che l'utente non abbia in altro modo e senza riserve reso accessibili pubblicamente tali dati (nel seguito i "Dati Personali").

Raccolta, trattamento, trasmissione e conservazione di informazioni personali

Il Portale raccoglie e tratta ai fini della transazione, dell'erogazione di beni e/o servizi richiesti dall'utente oppure in virtù di obblighi legali i Dati Personali forniti dall'utente (nome, cognome, indirizzo, telefono, indirizzo di posta elettronica e gli ulteriori altri dati personali necessari all'erogazione di beni e/o servizi), come pure i giustificativi trasmessi per comprovare l'identità, rispettivamente la legittimità della richiesta dell'utente.

Altre informazioni personali, quali, ad esempio, le informazioni concernenti l'utilizzo del Portale (indirizzo IP del dispositivo dell'utente, durata della permanenza sul sito, servizi utilizzati, collegamenti e messaggi attivati ecc.), vengono analizzate, in maniera automatizzata e anonimizzata, per valutare l'introduzione di nuove funzionalità, per migliorare la qualità dei servizi offerti e per ottimizzare la fruibilità del Portale.

Il Portale non elabora, né trasmette newsletter o messaggi pubblicitari concepiti in base al comportamento online degli utenti, non traccia l'attività dell'utente online, né supporta l'uso di strumenti di terzi finalizzati al monitoraggio personalizzato dell'utilizzo di risorse web o della posta elettronica da parte dell'utente. Il Portale s'impegna a non vendere, affittare, prestare, commerciare o trasferire informazioni personali (compresi gli indirizzi e-mail) a terzi, e meglio a trattare tutte le informazioni personali come confidenziali.

Il Portale comunica a terzi Dati Personali relativi agli utenti se ciò è necessario in vista dell'esecuzione della transazione oppure se ciò è previsto dalla legge oppure ancora se è dato il consenso della persona interessata. Laddove sia consentito o richiesto dalla legge oppure in presenza di un ordine proveniente da un'autorità giudiziaria o amministrativa svizzera, il Portale è autorizzato a raccogliere, ad utilizzare e a trasmettere informazioni personali relative agli utenti senza che essi ne siano informati.

Il Portale conserva i Dati Personali durante il periodo contrattuale, riservato il caso in cui la conservazione dei dati oltre tale limite sia necessaria in considerazione dello scopo per il quale i dati sono stati raccolti, rispettivamente nella misura in cui sussista un obbligo legale di conservazione. Non appena decaduta la motivazione per il trattamento dei dati, rispettivamente scaduto l'obbligo di conservazione stabilito dalla legge, il Portale provvede alla cancellazione dei Dati Personali.

I Dati Personali sono memorizzati su server informatici di proprietà AMB ed ubicati nel Canton Ticino. Il Portale è gestito ed è accessibile da persone adeguatamente formate alle dirette dipendenze di AMB nei limiti necessari per garantire il corretto svolgimento delle transazioni richieste dagli utenti e il buon funzionamento del Portale.

La piattaforma per il servizio WAMBO TV non è di proprietà di AMB ed è ubicata in Svizzera. La stessa è gestita da TV Factory AG con sede in Eggbühlstrasse 36, 8050 Zurigo. AMB condivide con la suddetta piattaforma unicamente nome, cognome e codice anagrafico del cliente ai fini della fruizione del servizio. La società ha rilasciato un'impegnativa scritta avente per oggetto il rispetto della riservatezza dei Dati Personali dei clienti WAMBO.

La società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. con sede a Roma, fornitrice del software per la contabilità aziendale di AMB, ha accesso, quale amministratrice, ai dati dei clienti relativi alla fruizione di beni e/o servizi WAMBO. La società ha rilasciato un'impegnativa scritta avente per oggetto il rispetto della riservatezza dei Dati Personali dei clienti WAMBO.

Comunicazione via e-mail

L'utente autorizza in particolare AMB a trasmettere qualsiasi documento o informazione, inclusi quelli comprendenti Dati Personali, utilizzando l'indirizzo e-mail fornito dall'utente. Si rende a tal riguardo attento l'utente che (1) l'uso dell'e-mail non assicura la confidenzialità e l'integrità dei Dati Personali in transito, (2) numerosi fornitori di servizi di posta elettronica sono localizzati o detengono i propri dati in Paesi che non garantiscono una protezione adeguata dei dati personali (ad esempio gli USA, vedi lista ufficiale aggiornata scaricabile [qui](#)), (3) l'utilizzazione di un tale servizio e-mail determina il trasferimento e la conservazione di Dati Personali in un Paese che non garantisce una protezione adeguata di tali dati.

Fornitori esterni e collegamenti verso risorse di terzi

Nell'ambito della gestione del Portale e/o dell'erogazione dei relativi beni e/o servizi WAMBO, AMB può avvalersi di fornitori esterni di beni e/o di servizi localizzati in Svizzera e nell'Unione europea. Tali fornitori esterni ricevono da AMB Dati Personali solo nella misura necessaria per il corretto ed efficiente svolgimento dei propri compiti.

Il Portale potrebbe contenere collegamenti verso siti, servizi e altre risorse di Internet riferibili a terze parti. AMB non è in alcun modo responsabile per i contenuti, la sicurezza e la fruibilità di tali siti e risorse; in particolare, AMB non verifica la politica, né rilascia garanzie in tema di tutela della privacy e dei dati personali da parte di detti terzi.

Consenso dell'utente

Fornendo i Dati Personali, rispettivamente utilizzando il Portale, l'utente accetta che i Dati Personali siano trattati conformemente alla legge e secondo le finalità e le modalità indicate o presupposte dal presente documento.

Sicurezza

Il Portale implementa le misure di sicurezza ragionevolmente imposte dalle circostanze e proporzionate contro l'accesso non autorizzato, l'utilizzo, la trasmissione, l'alterazione, la perdita o la distruzione dei Dati

Personalì. Tali misure comprendono provvedimenti di natura tecnica (in particolare: cifratura), fisica e organizzativa. Tuttavia, considerata la natura di Internet quale “rete aperta”, AMB non può garantire, né garantisce, un livello di sicurezza assoluto.

Diritti dell'utente

L'utente ha il diritto di verificare l'esattezza dei propri Dati Personali, nonché di farli modificare, rettificare e/o aggiornare. Su richiesta scritta, l'utente ha il diritto di essere informato se, ed in quale maniera, informazioni personali che lo riguardano vengono trattate. In taluni casi particolari, se così prescritto dalla legge, l'accesso ai dati può essere negato.

F. Cookies

Introduzione

I cookies sono piccoli file di testo depositati nel browser dell'utente da siti o server durante la navigazione web. Grazie ai cookies, tali siti o server sono in grado di riconoscere il browser durante la navigazione e successivamente. I cookies contribuiscono a migliorare l'esperienza dell'utente online, ad esempio conservando nel tempo le preferenze espresse dall'utente oppure evitando all'utente di dover eseguire il login ad ogni cambio di pagina. I cookies possono essere utilizzati anche per tracciare l'utente online, ciò che ha un impatto sulla privacy dell'utente.

Vi sono varie categorie di cookies. Considerando il soggetto che deposita il cookie sul terminale dell'utente, se esso coincide con il titolare del sito visitato, il cookie è detto di “prima parte”, mentre se si tratta di un sito/server terzo (ospitato dal sito visitato), il cookie è detto di “terza parte”.

Considerando la durata del cookie, i cookies “di sessione” vengono depositati in funzione dell'accesso al sito e vengono pertanto eliminati alla chiusura del browser. I cookies “persistenti” restano invece memorizzati nel dispositivo dopo la chiusura del browser (e fino alla scadenza prevista dal cookie).

Considerando le finalità del cookie, occorre distinguere i cookies “tecnici” dai cookies “di profilazione”. I cookies tecnici rendono possibile la navigazione web, rispettivamente l'erogazione del servizio richiesto dall'utente. Essi non vengono utilizzati per altri scopi e in genere sono gestiti dal titolare del sito visitato. I cookies “analytics” o “statistici” sono assimilati ai cookies tecnici laddove utilizzati direttamente dal titolare del sito per raccogliere informazioni, in forma aggregata, sul numero degli utenti e su come questi interagiscono con il sito. I cookies di profilazione sono generalmente cookies di terza parte utilizzati per allestire un profilo dell'utente basato sul suo comportamento online e sulle sue abitudini al fine di sottoporli messaggi pubblicitari personalizzati.

Affermazioni del Portale in materia di cookies

Il Portale utilizza cookies tecnici e statistici di prima parte, siano essi persistenti o di sessione, in particolare allo scopo di personalizzare la configurazione del Portale, mantenere attiva la navigazione, analizzare il flusso di traffico e l'uso da parte degli utenti, nonché ai fini dell'amministrazione del sistema.

Il Portale non utilizza, né ammette l'utilizzazione, di cookies di profilazione oppure di cookies di terza parte, fatta eccezione per il cookie Google Analytics.

Google Analytics rileva le informazioni e le tendenze di navigazione degli utenti del Portale, memorizzando ed elaborando informazioni come l'indirizzo IP, l'orario della visita, le pagine consultate, la durata della navigazione per pagina, i collegamenti attivati, il fatto se sia o meno la prima visita ecc., oltre ad informazioni sull'origine del traffico verso il Portale. Le informazioni generate dai cookie vengono trasmesse ad un server

di Google negli Stati Uniti e li archivate. Google potrebbe trasferire queste informazioni a terzi. Se desiderate disattivare Google Analytics, il relativo browser “add-on” è reperibile a questo [link](#). Per maggiori informazioni su Google Analytics, si raccomanda la visita del seguente sito ([link](#)).

Possibilità di disattivare o cancellare i cookies, conseguenze tecniche

L'utente ha la possibilità di impostare il proprio browser affinché lo informi della ricezione di un cookie oppure blocchi i cookies (in maniera generalizzata oppure per tipologia di cookie oppure ancora per sito di provenienza). Il blocco generalizzato dei cookies, trattandosi di cookies tecnici, può determinare limitazioni nell'uso del Portale. L'utente ha la possibilità di cancellare i cookies dalla memoria del browser, come pure di impostare il browser affinché cancelli automaticamente i cookies alla chiusura del programma (scelta consigliata).

Per default i browser accettano automaticamente i cookies. Le istruzioni per disattivare o cancellare i cookies sono reperibili sul sito dello sviluppatore del proprio browser; rinviamo alle seguenti istruzioni per i browser più comuni: Microsoft Internet Explorer ([link](#)) e Edge ([link](#)); Google Chrome ([link](#)); Apple Safari ([link](#)); Mozilla Firefox ([link](#)) e Opera ([link](#)).

Vi sono altri metodi per ridurre il rischio di tracciamento online, fra i quali:

- attivare l'opzione DoNotTrack ([link](#)) sul browser (se disponibile);
- utilizzare la funzionalità di navigazione “privata” o “anonima” del browser (se disponibile), la quale impedisce che i cookie vengano mantenuti sul dispositivo dopo la navigazione.

G. Diritto applicabile e foro competente

Il rapporto giuridico e contrattuale tra l'utente e AMB con riferimento all'accesso e all'uso del Portale (e delle risorse correlate) sono regolate dal diritto materiale svizzero, escluse le norme di diritto internazionale privato.

Le parti scelgono la Pretura di Bellinzona (TI) quale Tribunale esclusivamente competente in caso di controversia scaturente o semplicemente connessa con l'utilizzo del Portale, riservate eventuali norme di diritto imperativo. AMB riserva il diritto di adire il Giudice competente presso la sede, la succursale o il domicilio dell'utente o del cliente.