

## Condizioni generali: Condizioni di utilizzo e Dichiarazione relativa alla protezione dei dati SSIGA

in vigore dal giugno 2021

### I. Condizioni generali

#### 1 Ambito di validità e parti contraenti

Le presenti Condizioni Generali, comprendenti le Condizioni di utilizzo e la Dichiarazione relativa alla protezione dei dati, sono vincolanti per tutti gli utenti. Con l'utilizzo dei prodotti, gli utenti accettano le presenti Condizioni di utilizzo e la Dichiarazione relativa alla protezione dei dati SSIGA, che costituiscono, pertanto, parte integrante di ogni contratto stipulato tra gli utenti e la SSIGA, fatti salvi eventuali accordi diversi conclusi tra le parti. Le altre disposizioni di un utente, non conformi alle presenti Condizioni di Utilizzo e alla Dichiarazione relativa alla protezione dei dati, non hanno alcuna validità. Le eventuali deroghe devono essere autorizzate per iscritto dalla SSIGA.

Le presenti condizioni generali si applicano a tutte le relazioni d'affari tra lo shop SSIGA e i relativi clienti, sia che i prodotti vengano ordinati online, via fax o telefonicamente. Le presenti CG si applicano in particolare a tutti i prodotti offerti e a tutte le possibilità di acquisto (ad es. webshop, abbonamento e Regolamentazione / ZIS Online, e Regolamentazione PDF, e Regolamentazione online) e la partecipazione a manifestazioni, corsi e percorsi formativi (di seguito denominati «corsi»).

Le condizioni generali si applicano nella versione attuale al momento della stipula del contratto.

Indirizzo e dettagli della parte contrattuale sono:

Società Svizzera dell'Industria del Gas e delle Acque SSIGA

Casella postale 2110, 8027Zurich

E-mail: [support@svgw.ch](mailto:support@svgw.ch)

Telefono: +41 (0)44 288 33 33

Numero del registro di commercio: CH – 020.6.900.445 – 0

Numero IVA: CHE – 105.840.025

#### 2 Servizi della SSIGA

Il contenuto e l'entità dei prodotti e dei servizi a disposizione dell'utente dipendono dalla rispettiva forma di utilizzo (utenti non registrati oppure registrati, prodotti o corsi gratuiti o a pagamento), da un eventuale rapporto contrattuale in corso di validità e dalle presenti Condizioni di Utilizzo, unitamente alla Dichiarazione relativa alla protezione dei dati. I servizi online (comprese le applicazioni mobili) sono generalmente disponibili 7 giorni su 7 per 24 ore al giorno. La SSIGA si riserva il diritto di limitare tali tempi operativi e/o di sospenderli temporaneamente per motivi tecnici, nonché di apportare modifiche ai prodotti in qualsiasi momento. I prodotti sono costantemente soggetti a modifiche e adattamenti. Inoltre, gli aggiornamenti del software, o eventuali sviluppi tecnici, possono modificare il contenuto e l'entità dei prodotti a disposizione dell'utente. In particolare, in alcuni casi, i contenuti memorizzati nell'ambito di un prodotto non risultano più accessibili all'utente dopo il completamento dei procedimenti relativi.

#### 3 Autenticazione unica (Single sign-on)

Per alcune offerte online, la SSIGA utilizza un'autenticazione unica. In questo modo gli utenti, dopo aver effettuato un'unica registrazione, possono accedere a tutte le offerte online della SSIGA ad essa relative utilizzando dati di accesso unitari (login), senza dover effettuare un processo di registrazione separato per ciascuna offerta online. Pertanto, gli utenti sono in possesso di un account SSIGA relativo a più prodotti, identificato e verificato nell'ambito delle offerte online che gli utenti intendono utilizzare.

## **4 Web-Shop**

### **4.1 Definizioni**

Pubblicazioni SSIGA: Le pubblicazioni SSIGA comprendono tutti gli scritti della SSIGA, tra cui regolamentazione, informazioni tecniche/note tecniche e riviste tecniche. Viene fatta distinzione tra:

- a) Pubblicazioni a stampa (forma classica stampata) e
- b) ePubblicazioni (formato elettronico)

Regolamentazione: La regolamentazione SSIGA è composta da direttive, raccomandazioni o regolamenti della SSIGA. Viene fatta distinzione tra:

- a) Regolamentazione a stampa (forma classica come opuscoli e classificatori stampati) e
- b) eRegolamentazione (formato elettronico in PDF o con accesso online)

I prodotti Shop sono tutti prodotti elettronici o fisici che possono essere acquistati nel webshop SSIGA.

### **4.2 Servizio clienti**

Per tutte le domande sul webshop è possibile contattare il supporto SSIGA.

Telefono: 044 288 33 33 oppure per e-mail: [support@svgw.ch](mailto:support@svgw.ch).

### **4.3 Ordini e resi**

Gli ordini sono sempre vincolanti. Non vengono effettuate spedizioni di merci in visione o di merci assortite. Gli articoli acquistati non possono essere restituiti. In caso di difetti di produzione ed errori di fornitura l'articolo in questione può essere sostituito con un nuovo esemplare. I reclami per errori di spedizione sono accettati solo se pervengono entro 8 giorni dal ricevimento della merce. In caso di richiesta di rimborso indicare codice cliente, numero di fattura e motivo del reso. La restituzione avviene a proprio rischio/responsabilità.

In caso di impedimenti alla consegna i clienti vengono informati il più presto possibile. I titoli provvisoriamente non disponibili vengono prenotati per i clienti. I clienti hanno la possibilità di revocare tali ordini.

### **4.4 Consegna dei prodotti Shop**

- a) Sul territorio svizzero i prodotti fisici dello shop vengono forniti per posta, con l'aggiunta dei costi di affrancatura e spedizione.
- b) Per gli ordini internazionali la spedizione dei prodotti fisici dello shop avviene a mezzo posta e solo con pagamento anticipato. Il cliente riceve una fattura definitiva per i prodotti (comprese le spese di spedizione) via e-mail con indicazione della banca d'appoggio della SSIGA.
- c) Il link per il download delle e Pubblicazioni SSIGA viene attivato immediatamente dopo la verifica dell'indirizzo tramite un numero di cellulare valido.

### **4.5 Prezzo, fattura, quota di spese di spedizione, sconti**

I prezzi sono fissati facendo riferimento al momento dell'ordine. Eventuali variazioni di prezzo applicabili durante l'esecuzione dell'ordine non sono considerate. Tutti i prezzi si intendono IVA inclusa. L'indicazione dei prezzi in sede di ordine nel webshop si basa sull'autodichiarazione del cliente. L'importo definitivo della fattura viene fissato dal Supporto SSIGA in base allo status effettivo di socio SSIGA e infine fatturato.

Il prezzo di vendita non comprende prestazioni di supporto tecnico.

In base alla destinazione e al peso della fornitura possono essere dovuti ulteriori costi tra cui dazi doganali, costi di produzione e affrancatura che saranno fatturati al cliente in seguito all'ordine. Il Supporto SSIGA verifica la condizione di socio indicata nell'autodichiarazione, dopodiché fissa il prezzo di vendita in modo vincolante.

La fattura è allegata alla spedizione o inviata separatamente per posta.

La SSIGA può modificare i prezzi o concedere sconti in qualsiasi momento senza preavviso.

#### **4.6 Condizioni di pagamento**

Il termine di pagamento è a 30 giorni netto. A partire dal 3° sollecito il debitore deve inoltre versare una tassa di diffida di CHF 100.00. Questa misura viene comminata con il 2° sollecito.

### **5 Sicurezza e protezione dei dati e responsabilità**

#### **5.1 Account utente e sito web**

La registrazione di un account online richiede un nome e un indirizzo e-mail valido. Per utilizzare le offerte a pagamento, è indispensabile inserire correttamente nome e cognome. Non è consentita la creazione automatica di account elettronici. L'utente si impegna a utilizzare i propri dati di accesso (in particolare la password) in modo conforme al contratto e a non renderli accessibili a terzi senza il consenso scritto della SSIGA. L'utente è responsabile della protezione dei propri dati di accesso.

#### **5.2 Esclusione generale di responsabilità**

La SSIGA è responsabile di eventuali ritardi, consegne erranee o mancate di prodotti (in particolare, di pubblicazioni stampate) purché sia possibile dimostrare una sua azione caratterizzata da dolo o da negligenza grave. In particolare, non è responsabile di errori e omissioni di terzi. L'utente è tenuto a comunicare immediatamente alla SSIGA eventuali problemi di recapito.

La SSIGA è responsabile di eventuali danni insorti all'utente a seguito dell'utilizzo dei prodotti solo qualora sia possibile dimostrare una sua azione caratterizzata da dolo o da negligenza grave. Nella misura di quanto ammesso dalla normativa vigente, la responsabilità della SSIGA è limitata, in ogni caso, all'importo addebitato all'utente per il relativo prodotto. La SSIGA non è in alcun caso responsabile dei danni indiretti e del mancato profitto.

La SSIGA non è responsabile di guasti tecnici e danni provocati da virus informatici, programmi informatici di spionaggio e/o altro software nocivo per computer (malware, spyware). Si declina ogni responsabilità per le conseguenze relative all'interruzione dell'operatività provocate da problemi tecnici di ogni natura o finalizzate alla risoluzione di problemi tecnici, alla manutenzione o all'introduzione di nuove tecnologie. I contenuti pubblicati dalla SSIGA sono realizzati con la massima cura. Tuttavia, non è possibile garantire l'esattezza, la completezza e l'aggiornamento dei prodotti. La SSIGA declina ogni responsabilità in merito. L'utilizzo di tali informazioni e di tali dati deve avvenire nel rispetto dei diritti di proprietà e d'autore della SSIGA e avviene a rischio e pericolo dell'utente. I contenuti pubblicati all'interno dei prodotti possono provenire anche da terzi. Né la SSIGA, né i propri fornitori di dati garantiscono l'esattezza, la completezza o l'aggiornamento di tali contenuti. La SSIGA declina ogni responsabilità in merito.

Le stesse limitazioni di responsabilità valgono per i collaboratori, i rappresentanti e lo staff di supporto della SSIGA.

### **5.3 Esclusione di responsabilità relativa ai contenuti del sito web**

I contenuti pubblicati sul sito Web sono stati creati con la massima cura. Ciò nonostante non è possibile garantire correttezza, precisione, integrità, affidabilità e attualità delle informazioni presentate sul sito web. A questo proposito la SSIGA declina qualsiasi responsabilità.

È inoltre esclusa qualsiasi responsabilità per danni causati da virus, spyware e altri programmi nocivi. La SSIGA non risponde inoltre di interruzioni d'esercizio causate da perturbazioni di ogni genere o necessarie per eliminare perturbazioni, effettuare interventi di manutenzione e introdurre nuove tecnologie.

### **5.4 Esclusione di responsabilità relativa alla regolamentazione**

La regolamentazione SSIGA e tutte le pubblicazioni specializzate SSIGA sono state realizzate secondo scienza e coscienza dalle persone e dagli organismi partecipanti. La SSIGA declina ogni responsabilità relativa ad errori nei documenti e si riserva il diritto di modificare i documenti in qualsiasi momento e senza alcun preavviso. Né la SSIGA, né gli specialisti, le imprese o i collaboratori coinvolti, concedono una garanzia, né esplicita, né implicita. La responsabilità relativa agli eventuali danni ricade esclusivamente sugli utenti.

Utilizzando la regolamentazione SSIGA, nessuno può sottrarsi alla propria responsabilità personale ad agire. Chi la utilizza ha l'obbligo di assicurarsi della sua corretta applicazione al caso concreto.

## **II. Percorsi formativi, corsi e manifestazioni della SSIGA (di seguito denominati «corsi»)**

### **1 Iscrizione**

L'iscrizione può avvenire tramite il modulo di iscrizione o utilizzando l'apposita maschera d'inserimento all'interno del sito web SSIGA ([www.svgw.ch/bildung](http://www.svgw.ch/bildung)). L'iscrizione è obbligatoria per ogni partecipante.

Il partecipante manifesta in tal modo il proprio assenso alla memorizzazione e all'elaborazione elettronica dei dati di iscrizione per scopi interni, si veda in particolare il Capitolo VI della Dichiarazione relativa alla protezione dei dati.

### **2 Cancellazione**

La cancellazione di un partecipante deve avvenire per iscritto via e-mail, fax o all'indirizzo fisico della SSIGA, casella postale 2110, 8027 Zurigo. La cancellazione è gratuita per il partecipante se pervenuta alla SSIGA entro le seguenti scadenze:

- per i corsi e i convegni specializzati con durata fino a una giornata, 14 giorni prima dello svolgimento
- per i corsi e i convegni specializzati con durata superiore a un giorno e fino a 5 giornate, 30 giorni prima dell'inizio del corso
- per i corsi con durata superiore a 5 giornate, 90 giorni prima dell'inizio del corso

In caso di cancellazione effettuata in un momento successivo alle scadenze sopraindicate, di mancata comparsa o di interruzione del corso da parte del partecipante, verrà riscosso l'intero importo relativo al corso. Sulla base di una richiesta motivata, in caso di eventi di forza maggiore, straordinari e in assenza di colpa (per esempio, in caso di malattie gravi), i costi relativi al corso possono essere

rimessi parzialmente o totalmente. La decisione relativa alla validità del motivo indicato spetta alla direzione del corso.

Anziché procedere alla cancellazione, il partecipante, oppure il suo datore di lavoro, può indicare un'altra persona che parteciperà al corso, a patto che anche tale persona soddisfi i requisiti di ammissione.

### **3 Svolgimento**

La SSIGA si riserva il diritto di disdire eventuali corsi per motivi organizzativi (p. es. numero di partecipanti insufficiente). In questo caso, le quote di partecipazione già versate verranno restituite. Inoltre, la Società si riserva il diritto di effettuare modifiche all'orario, alla sede del corso e al personale docente, oltre che di piccole modifiche al programma di studi. In caso di indisponibilità di un docente, la direzione del corso provvede a nominare un sostituto con qualifica equiparabile. Questo non costituisce motivo di alcuna pretesa economica nei confronti della SSIGA.

La direzione del corso si riserva di rifiutare la frequenza delle lezioni ai partecipanti con un rendimento insufficiente o la cui condotta sia inadeguata.

### **4 Responsabilità e copertura assicurativa durante i corsi.**

La direzione dei corsi e la SSIGA declinano qualsiasi responsabilità, sia diretta, che del personale impiegato e incaricato, eccetto in caso di atto doloso o di negligenza grave.

La copertura assicurativa è responsabilità del partecipante.

### **5 Diritti d'autore e altri diritti**

Tutti i diritti relativi ai documenti distribuiti durante il corso rimangono di proprietà esclusiva della SSIGA. I documenti non possono essere copiati né ristampati senza il permesso esplicito della SSIGA. Inoltre valgono le disposizioni relative ai diritti d'autore e alle condizioni di Utilizzo descritte al Capitolo III.

La SSIGA si riserva il diritto di eseguire foto e filmati in occasione di corsi, percorsi formativi e manifestazioni e di utilizzarli a titolo gratuito in brochure, pubblicazioni e lavori di stampa vari.

### **6 Riserve in merito ai prezzi**

Si riserva il diritto a variazioni di prezzo nell'ambito delle offerte relative ai corsi.

## **III. Diritti d'autore e Condizioni di Utilizzo**

La SSIGA si riserva tutti i diritti di autore e ogni altro diritto alla protezione dei prodotti, comprendendo l'impaginazione, il software e il contenuto degli stessi. In particolare, è indispensabile ottenere la previa autorizzazione in forma scritta della SSIGA per la pubblicazione, la modifica, l'offerta, la vendita, la riproduzione, nonché la diffusione, l'esposizione, la spedizione, l'affitto e la concessione di licenze relative ai contenuti redazionali e agli altri contenuti della Società (testi, tabelle, immagini, video, grafici, programmi e ogni altra offerta mediatica o relativa ai servizi). Inoltre, non è consentito produrre, trasmettere e/o vendere opere di seconda mano. È vietato visualizzare le pagine web SSIGA o i contenuti delle stesse, in tutto o in parte, mediante ausili tecnici (p. es. il

«framing»). È vietato l'utilizzo totale o parziale di inserzioni (compreso l'inserimento delle stesse nei servizi online).

È consentito il collegamento, nonché l'inoltro/l'invio di contenuti a terzi nell'ambito delle funzioni previste all'interno dei prodotti e nell'ambito di utilizzo consentito.

Tutte le pubblicazioni SSIGA sono protette dal diritto d'autore e recano l'annotazione «Copyright SSIGA». Non è consentito effettuare copie o ristampe (anche delle immagini e dei grafici) né la ricomposizione in strumenti IT per terzi. Sono ammesse citazioni di singole frasi tratte dalla regolamentazione, citando la fonte.

## **1 Condizioni di utilizzo integrative relative al Web Shop per le pubblicazioni SSIGA a stampa**

Nel caso delle **pubblicazioni SSIGA a stampa** l'acquirente acquisisce anche i diritti per l'utilizzo temporalmente illimitato del documento nella propria azienda.

## **2 Condizioni di utilizzo integrative relative al Web Shop per le pubblicazioni SSIGA a stampa**

### **2.1 E Reglementazioni PDF**

I clienti SSIGA possono acquistare le e Pubblicazioni e, in particolare, la e Regolamentazione come download PDF concessi in licenza personale, quindi visualizzarli e salvarli su un dispositivo a piacere tra cui PC, tablet, smartphone. Per l'utilizzo i clienti hanno bisogno di determinati software di riproduzione (webbrowser e PDF Reader). Eventuali costi di connessione sono a carico del cliente.

### **2.2 E Regolamentazione online per enti di formazione**

Se una e Regolamentazione viene utilizzata a scopi didattici, a ogni persona in formazione viene rilasciato un diritto di lettura online valido per un determinato periodo. Le funzioni di download e stampa sono bloccate. I dati di accesso per le persone in formazione sono personali e non devono essere inoltrati a terzi. Per l'utilizzo i clienti hanno bisogno di determinati software di riproduzione (webbrowser) e di un accesso Internet.

Il docente in qualità di amministratore può utilizzare l'e Regolamentazione che gli è concessa personalmente in licenza come file PDF. Questo utilizzo vale esclusivamente per la durata di tempo acquistata, dopodiché il file PDF dovrà essere cancellato.

### **2.3 Diritto d'autore delle e Pubblicazioni SSIGA (inclusa la e Regolamentazione)**

- a) Tutte le ePubblicazioni SSIGA sono protette dal diritto d'autore e recano l'annotazione «Copyright SSIGA». Le ePubblicazioni SSIGA acquistate - o parti di esse - non devono essere inoltrate a terzi come copie, né a titolo gratuito né a pagamento.
- b) L'acquirente di una singola «eRegolamentazione PDF» riceve il diritto semplice, non esclusivo, non trasmissibile e non cedibile in sublicenza di utilizzare le pubblicazioni offerte esclusivamente per uso personale, a tempo illimitato ai sensi della legge sul diritto d'autore, nelle modalità di volta in volta indicate. Le ePubblicazioni SSIGA acquistate possono pertanto essere stampate come PDF una volta e utilizzate nell'ambito della procedura di prestito all'interno dell'azienda. Ciò significa, in concreto, che quando una persona ha preso una regolamentazione a stampa, questa potrà essere utilizzata da un'altra persona solo dopo che sarà stata restituita. Naturalmente il sistema a prestito può essere utilizzato anche tramite la Intranet, SharePoint, la rete, ecc. I seguenti punti devono essere assolutamente rispettati:
  - Non sono consentiti accessi simultanei allo stesso documento digitale.

- Non sono consentite le funzioni «Salva con nome» e «Stampa» oppure le funzioni «Salva con nome» e «Stampa» devono essere disattivate.

c) Gli abbonati all'eRegolamentazione ottengono un diritto di utilizzo allargato: i file PDF concessi in licenza possono essere memorizzati presso la sede della propria azienda e utilizzati da più collaboratori all'interno della stessa sede, per la durata dell'abbonamento. Se un'azienda ha più filiali che desiderano avere accesso, ogni filiale deve acquistare un apposito abbonamento alla eRegolamentazione / ZIS Online.

#### **IV. Disposizioni particolari concernenti il «contratto di abbonamento eRegolamentazione / ZIS Online»**

##### **1 Stipulazione e durata del contratto ducontrat**

Il contratto di abbonamento eRegolamentazione / ZIS Online non è soggetto ad alcun obbligo di firma scritto ed entra in vigore a tempo indeterminato all'atto dell'acquisto nel webshop SSIGA (o tramite altri canali, ad es. telefono, fax, ecc.) con l'accettazione delle CG. La durata minima del contratto è di un anno, con estensione automatica di un altro anno.

##### **2 Disdetta del contratto**

Le parti contraenti possono disdire il contratto di abbonamento eRegolamentazione / ZIS Online in qualsiasi momento dando disdetta scritta al termine di periodo di conteggio, dando un preavviso minimo di 3 mesi. In mancanza di disdetta entro i termini l'abbonamento verrà rinnovato tacitamente di anno in anno.

La SSIGA è autorizzata a disdire il contratto per iscritto senza preavviso, sostenendo tutte le conseguenze derivanti dallo scioglimento se, nonostante un sollecito scritto, i licenziatari sono in ritardo di oltre 30 giorni con il pagamento della commissione di licenza o hanno violato le direttive di utilizzo.

In caso di variazione del canone di abbonamento i clienti che non sono d'accordo con la modifica hanno il diritto di disdire il presente contratto per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

L'apertura di fallimento sugli abbonati all'eRegolamentazione / ZIS Online comporta l'annullamento del contratto di abbonamento fatto salvo il caso di subentro di un successore giuridico che sia accettato dalla SSIGA.

Se un cliente disdice l'appartenenza alla SSIGA, il canone di abbonamento verrà adeguato di conseguenza.

##### **3 Distruzione dei dati**

Alla disdetta del contratto di abbonamento eRegolamentazione o alla scadenza del contratto «eRegolamentazione online», il cliente è tenuto a distruggere o a cancellare immediatamente i documenti PDF della eRegolamentazione scaricati nell'ambito del «contratto di abbonamento eRegolamentazione».

##### **4 Cessione di diritti e doveri**

Gli abbonati all'eRegolamentazione / ZIS Online non possono cedere diritti e doveri derivanti dal presente contratto. In caso di trasferimento dell'attività di società di persone o di ditte individuali la SSIGA può acconsentire al trasferimento del contratto a un nuovo titolare.

## **V. Direttive relative ai dati generati autonomamente dagli utenti**

I redattori dei contenuti generati autonomamente dagli utenti (user generated content, p. es. commenti dei lettori ecc.) sono tenuti ad assicurarsi che tali contenuti siano conformi all'ordinamento giuridico applicabile al relativo prodotto e rispettino i diritti dei soggetti terzi. In particolare sono vietati i contenuti illegali e immorali, ossia le affermazioni offensive, denigratorie, nocive alla reputazione e all'attività economica, pornografiche o razziste, nonché le incitazioni alla violenza o ad altri reati.

In caso di infrazione, il redattore assume in prima persona tutte le eventuali conseguenze giuridiche, sollevando la SSIGA da tutte le pretese fatte valere da terzi sulla base dei propri contenuti. In caso di gravi infrazioni delle presenti direttive, la SSIGA si riserva il diritto di intraprendere azioni giuridiche nei confronti dei redattori responsabili. La SSIGA si riserva il diritto di modificare, riassumere o cancellare eventuali inserimenti senza indicare motivazioni. Il redattore concede alla SSIGA il diritto di utilizzare i propri contenuti, in tutto o in parte, a titolo gratuito, senza limiti di tempo e di spazio, nell'ambito dei propri prodotti, compreso il diritto di riportare tali contenuti in altri organi e mezzi di informazione o libri, nonché di memorizzarli a scopo di archiviazione. Con la produzione dei contenuti, l'utente acconsente alla memorizzazione e all'utilizzo dei dati relativi da parte della SSIGA. La SSIGA declina ogni responsabilità relativa ai contenuti prodotti autonomamente dagli utenti. Le dichiarazioni, le informazioni, le opinioni, i consigli, ecc. in essi riportati non provengono dalla SSIGA. Nel caso in cui tali contenuti costituiscano un'infrazione delle direttive sopra citate, la SSIGA prega gli utenti di inviare una comunicazione in merito.

## **VI. Dichiarazione relativa alla protezione dei dati**

### **1 Tipologie di utenti**

La presente Dichiarazione relativa alla protezione dei dati comprende tutti gli utenti dei prodotti SSIGA. Nell'ambito degli utenti online, si distinguono le seguenti tipologie di utenti:

- a) utenti non registrati, che utilizzano i prodotti online liberamente accessibili e gratuiti
- b) utenti registrati, che utilizzano prodotti online gratuiti e/o a pagamento

### **2 Raccolta, memorizzazione e utilizzo dei dati personali (solo utenti registrati)**

#### **2.1 Raccolta dei dati personali**

Nell'ambito del processo di registrazione, la SSIGA raccoglie dagli utenti registrati il nome e il cognome, l'indirizzo, l'e-mail ed eventuali altri dati come p. es. i numeri di telefono o la data di nascita. Durante la registrazione online, la SSIGA memorizza, inoltre, i dati individuali relativi all'accesso e tutti i dati inseriti volontariamente dall'utente all'interno del suo profilo. Non vengono raccolti dati personali particolarmente sensibili ai sensi della legge svizzera sulla protezione dei dati.

I dati memorizzati sono dati riferiti alla persona. La raccolta, la memorizzazione e l'utilizzo di tali dati ad opera della SSIGA avvengono in ottemperanza alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati. I dati vengono utilizzati solo per lo scopo previsto, descritto all'utente tramite la presente Dichiarazione relativa alla protezione dei dati. La SSIGA adotta tutte le misure cautelari necessarie a proteggere i dati personali dell'utente dalla perdita, dal furto e dagli abusi.

La trasmissione online dei dati personali tra il browser dell'utente e i server SSIGA avviene in maniera cifrata, utilizzando il protocollo HTTPS. Per poter attivare la funzionalità di tale tecnica di codifica, l'utente è tenuto a utilizzare i comuni browser nella versione più recente disponibile al momento specifico.



## **2.2 Finalità dell'utilizzo dei dati personali raccolti**

La SSIGA raccoglie dati personali anzitutto per consentire all'utente di accedere ai prodotti e per l'esecuzione del rapporto contrattuale instaurato. Inoltre, vengono raccolti alcuni dati relativi all'utilizzo effettuato dall'utente al fine di consentire l'accesso ai prodotti online. Questi dati personali vengono impiegati per scopi di marketing, per il miglioramento dei prodotti, per l'assistenza post vendita, per la valutazione dell'utilizzo individuale, per la verifica del diritto di accesso o dell'utilizzo dei prodotti in conformità al contratto, per la pubblicità personalizzata e per la realizzazione della stessa in base alle esigenze (p. es. pop-up).

## **3 Informazioni anonime di tracking («Cookies»)**

### **3.1 Raccolta di informazioni anonime di tracking**

Durante la visita al sito web, la SSIGA ed alcuni soggetti terzi raccolgono informazioni generali non personali, sia degli utenti registrati che di quelli non registrati. A tale scopo vengono impiegati, tra l'altro, i cosiddetti «cookies». Si tratta di file di testo memorizzati nel sistema dell'utente che permettono l'analisi dell'utilizzo dei prodotti. Questa tecnologia consente di riconoscere i singoli utenti in qualità di visitatori e di proporre loro servizi e prodotti personalizzati. Gli utenti del sito web SSIGA possono impedire la memorizzazione dei cookie selezionando, nelle impostazioni del browser, «non accettare cookies». Tuttavia, questo può impedire il funzionamento dei prodotti e rendere difficoltosa l'ottimizzazione dei servizi online per gli utenti. Oltre a ciò, gli utenti possono impedire a Google la lettura dei dati raccolti dal cookie e riferiti all'utilizzo del sito, nonché la diffusione di tali dati tramite Google, scaricando e installando il plugin per il browser disponibile al seguente indirizzo: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

La SSIGA utilizza Google Analytics per scopi statistici e per l'ottimizzazione delle pagine web. Durante l'utilizzo di Google Analytics non vengono raccolti dati personali. Ulteriori informazioni su Google Analytics sono riportate all'indirizzo <https://support.google.com/analytics>.

### **3.2 Plug-in e altre integrazioni a offerte di terzi**

Le offerte digitali della SSIGA sono collegate in vari modi a funzioni e sistemi di terze parti, ad esempio attraverso l'integrazione dei plugin dei social media di terzi come, in particolare, Facebook, Google Plus o Twitter. Ulteriori informazioni in merito e maggiori informazioni relative alle relative all'elaborazione dei dati durante l'utilizzo di questi plug-in e di altri sono riportate sul sito di Facebook Ireland Ltd./Facebook Inc.: [www.facebook.com/PlugInwww.facebook.com/policy.php](http://www.facebook.com/PlugInwww.facebook.com/policy.php); Twitter Inc.: <http://www.twitter.com/PlugInhttp://twitter.com/privacy>; Google Inc. <https://plus.google.com>, PlugIn <http://www.google.com/intl/de/privacy/plusone/>.

Se l'utente ha un account utente presso questi soggetti terzi, questi ultimi sono in grado, fino a un certo punto, di misurare e valutare l'utilizzo delle offerte digitali della SSIGA. In questo caso, possono essere trasmessi a tali soggetti terzi, e memorizzati da costoro, ulteriori dati personali come l'indirizzo IP, le impostazioni personali del browser e altri parametri. Durante l'utilizzo di un servizio di Social Login come, ad esempio, Facebook Connect, il soggetto terzo può trasmettere alla SSIGA dati personali come, ad esempio, il nome, l'indirizzo e-mail e l'immagine del profilo dell'utente memorizzati presso il soggetto terzo. La SSIGA non ha alcun controllo sul tale utilizzo di dati personali raccolti da terzi e non si assume alcuna responsabilità o garanzia in merito. La SSIGA rimanda alle ulteriori informazioni dettagliate contenute nei link precedenti.

### **3.3 Newsletter**

Per l'invio delle newsletter, la SSIGA utilizza i servizi di newsletter e di analisi del servizio di spedizione Campaign Monitor, gestito da Campaign Monitor Pty Ltd, 404/3-5 Stapleton Ave, Sutherland NSW 2232, Sydney, Australia. Campaign Monitor offre numerose funzioni di analisi relative al modo in cui la newsletter viene aperta e utilizzata. Queste analisi sono effettuate per gruppi e non vengono utilizzate da Campaign Monitor Pty Ltd per la valutazione individuale del destinatario della newsletter. Ulteriori informazioni su Campaign Monitor e sulla protezione dei dati di Campaign Monitor Pty Ltd sono riportate all'indirizzo

<http://www.campaignmonitor.com/privacy>. La cancellazione è possibile in qualsiasi momento e può avvenire tramite un messaggio inviato con una delle modalità descritte di seguito, oppure tramite l'apposito link presente nella newsletter. Oltre a ciò, Campaign Monitor Pty Ltd, in base alle informazioni da essa stessa fornite, può utilizzare questi dati in forma pseudonima, ossia senza collegamento con un utente, ai fini dell'ottimizzazione o del miglioramento del proprio servizio, p. es. per l'ottimizzazione tecnica dell'invio e della visualizzazione della newsletter oppure per scopi statistici, per stabilire il Paese di provenienza dei destinatari. Campaign Monitor Pty Ltd, tuttavia, non utilizza i dati del destinatario della newsletter SSIGA per inviare autonomamente comunicazioni o per la trasmissione a terzi.

Rilevazione e analisi statistica: Le newsletter contengono un cosiddetto «web beacon», ossia un piccolo file che viene richiamato dal server del servizio di spedizione all'apertura della newsletter. Durante questo caricamento, vengono raccolte innanzitutto informazioni tecniche, come quelle relative al browser e al vostro sistema e, inoltre, il vostro indirizzo IP e al momento in cui il caricamento viene effettuato. Queste informazioni vengono utilizzate per il miglioramento tecnico del servizio sulla base dei dati tecnici o dei gruppi dei destinatari e del loro comportamento di lettura, in considerazione dei luoghi in cui effettuano il caricamento (ricavati tramite indirizzo IP) o degli orari dell'accesso. Fa parte delle rilevazioni statistiche anche la verifica dell'avvenuta apertura, del momento dell'apertura e dei link che sono stati selezionati. Per motivi tecnici, è possibile collegare queste informazioni ai singoli destinatari della newsletter. Tuttavia, né la SSIGA, né Campaign Monitor Pty Ltd, hanno l'intenzione di osservare i singoli utenti. Le valutazioni della SSIGA hanno, piuttosto, lo scopo di individuare le abitudini di lettura degli utenti, adattando di conseguenza i contenuti, oppure l'invio di contenuti diversi in base agli interessi degli utenti.

L'impiego del software Campaign Monitor, l'esecuzione delle rilevazioni statistiche e le analisi e la verbalizzazione del processo di login avvengono sulla base dei nostri legittimi interessi in conformità all'Art. 6 par. 1 lett. f dell'RGPD. Il nostro interesse consiste nell'impiego di un sistema di newsletter facile da utilizzare e sicuro, in grado di venire incontro sia alle esigenze economiche della SSIGA che alle esigenze degli utenti.

#### *Finalità dell'utilizzo delle informazioni anonime di tracking*

La SSIGA raccoglie le informazioni anonime di tracking precedentemente citate per l'analisi del comportamento di navigazione degli utenti e per la misurazione della copertura. Con la misurazione della copertura è possibile stabilire quanti destinatari possono essere raggiunti da un inserzionista. Le informazioni così raccolte vengono utilizzate dalla SSIGA per scopi di marketing, per il miglioramento dei prodotti e dei siti web, per la valutazione del comportamento degli utenti, per la distribuzione di format pubblicitari adatti a i vari gruppi di destinatari e per la realizzazione mirata degli stessi (p. es. tramite pop-up). In questo caso, non vengono raccolti dati personali.

#### **4 Trasmissione di dati personali a terzi**

La SSIGA non cede dati personali a terzi, tranne nel caso in cui ciò sia previsto a livello normativo o venga ordinato da una sentenza. Fa eccezione la trasmissione a terzi

- a) per scopi di difesa giuridica degli utenti;
- b) per l'adempimento di obblighi normativi;
- c) per la difesa e la protezione dei diritti della SSIGA;
- d) per il mantenimento delle Condizioni di Utilizzo o delle disposizioni relative alla protezione dei dati;
- e) per la risoluzione di difficoltà tecniche relative ai prodotti;
- f) per la collaborazione con prestatori di servizi che necessitano della trasmissione di dati per scopi di ordinazione, produzione, logistica e spedizione. In questi casi, la trasmissione dei dati si limita al minimo necessario per l'esecuzione delle funzioni di tali soggetti. Soprattutto nell'ambito dell'esecuzione dei contratti relativi ai prodotti a pagamento, i dati delle carte di credito vengono trasmessi al gestore della carta di credito corrispondente;
- g) per scopi di collaborazione con partner di servizio della SSIGA, che assistono l'organizzazione soprattutto a livello di marketing, produzione e logistica.

## **5 Consenso**

L'utente dei prodotti acconsente alla raccolta, alla memorizzazione e all'utilizzo dei dati personali e dei dati di tracking anonimi nella misura precedentemente descritta.

Manifestando il proprio consenso alla presente Dichiarazione relativa alla protezione dei dati, l'utente autorizza espressamente la SSIGA ad impiegare i dati personali raccolti per scopi di marketing. Rientrano in questo campo le comunicazioni tramite telefono, fax, posta, SMS e/o e-mail a scopo pubblicitario (nella misura consentita a livello giuridico). L'obiettivo della SSIGA è quello di fornire all'utente, con tali modalità, informazioni sui propri prodotti nell'ambito di rapporti contrattuali in essere o precedenti (abbonati) e/o la riattivazione di ex clienti/utenti.

## **6 Diritto di informazione, modifica, revoca, cancellazione e blocco**

Gli utenti hanno diritto in qualsiasi momento a ottenere gratuitamente informazioni sui dati memorizzati dalla SSIGA sulla propria persona o alla revoca del consenso all'elaborazione o alla memorizzazione dei propri dati personali. In caso di revoca da parte dell'utente, in alcune circostanze, non è più possibile l'utilizzo personalizzato di prodotti gratuiti o a pagamento. La SSIGA si impegna a cancellare i dati personali di un utente entro 30 giorni dalla ricezione della relativa domanda di cancellazione.

Per domande o richieste relative alla protezione dei dati effettuata dalla SSIGA, in caso di richiesta di informazioni relative ai dati personali memorizzati o per le richieste di modifica, revoca o cancellazione, l'utente può contattarci all'indirizzo seguente indicando: denominazione aziendale, indirizzo, numero di telefono e e-mail: [info@svgw.ch](mailto:info@svgw.ch)

## **VII. Disposizioni finali**

### **1 Nullità parziale**

Nel caso in cui singole disposizioni delle presenti Condizioni di Utilizzo o della Dichiarazione relativa alla protezione dei dati siano o vengano dichiarate nulle, ciò non ha alcun effetto sull'efficacia delle rimanenti disposizioni. In sostituzione della disposizione non efficace viene introdotta una nuova disposizione, con effetti economici e giuridici quanto più possibile simili a quella della disposizione dichiarata nulla.

### **2 Adeguamenti**

La SSIGA si riserva esplicitamente il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni di Utilizzo e la Dichiarazione relativa alla protezione dei dati. Nel caso in cui vengano effettuati adeguamenti di questo tipo, la SSIGA provvederà a pubblicarli immediatamente sui rispettivi siti web. L'utente è tenuto ad informarsi sulla versione attualmente in vigore delle Condizioni di Utilizzo, delle tariffe e della Dichiarazione relativa alla protezione dei dati consultando il sito internet SSIGA oppure. [www.aquaetgas.ch](http://www.aquaetgas.ch).

### **3 Nota finale**

In caso di mancato rispetto dei diritti d'autore e relativi all'utilizzo, la SSIGA si riserva il diritto di intraprendere azioni legali.

Le presenti Condizioni generali sostituiscono tutte le Condizioni generali precedenti del Web Shop SSIGA o i contratti di abbonamento precedentemente stipulati per la eRegolamentazione / ZIS Online SSIGA.

Con riserva di modifiche tecniche, errori e refusi di stampa. Il foro competente è Zurigo.

Società Svizzera dell'Industria del Gas e delle Acque  
Grütlistrasse 44, Casella postale 2110, 8027 Zurigo

SSIGA Zurigo, 31 maggio 2021