

SmartLife
Care



Hinweise zum Datenschutz SmartLife Care AG

Worum geht es?

Die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte sind SmartLife Care besonders wichtig. Das gilt auch für den Umgang mit Personendaten. Im Folgenden wird über die Beschaffung und weitere Bearbeitung von Personendaten ausführlich informiert.

Unter «Bearbeiten» von Personendaten versteht man jeden Umgang mit Daten, z.B. das Beschaffen, Speichern, Aufbewahren, Verwenden, Verändern, Bekanntgeben, Archivieren, Löschen oder Vernichten. Mit dem Begriff «personenbezogene Daten» sind Daten gemeint, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbar Person beziehen, d.h., Rückschlüsse auf deren Identität sind anhand der Daten selbst oder mit entsprechenden Zusatzdaten möglich.

«SmartLife Care als für die Datenbearbeitung Verantwortliche» bearbeitet Personendaten, wenn Interessenten, Kunden oder weitere Personen (zusammen «betroffene Personen») die Dienstleistungen oder Produkte bestellen und/oder beziehen sowie «Onlinedienste» von SmartLife Care nutzen. Im Weiteren finden sich allgemeine und spezifische Informationen zur Bearbeitung von Personendaten im Rahmen der Dienstleistungen oder Produkte von SmartLife Care. Dort finden sich Angaben zur Beschaffung und Bearbeitung von Personendaten, zu Datenkategorien, Zwecken und zur Dauer der Speicherung von Personendaten. Die Datenschutzhinweise bilden die Grundlage für die Bearbeitung von Personendaten im Rahmen der verschiedenen Geschäftstätigkeiten von SmartLife Care.

Die vorliegenden Hinweise zum Datenschutz sind auf die Anforderungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz der Schweiz («DSG») ausgelegt.

Welche Daten verwenden wir?

1. Stammdaten und Vertragsdaten

Diese umfassen:

- persönliche Angaben, z.B. Geburtsdatum, Geschlecht, Nationalität, Sprache, Familienstand und, soweit vertragsrelevant, Angaben zu Angehörigen und nahestehenden Personen, Kontakt- und Identifikationsdaten wie Name, Titel, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Kundennummer und Login-Daten wie Benutzername und Passwort
- Mitteilungen an SmartLife Care wie Inhalte und Daten, die im Rahmen Ihrer Kontaktaufnahme ausgetauscht oder von unseren Beraterinnen und Beratern dazu notiert werden oder die Sie uns bei Kundenumfragen mitteilen
- Vertragsdaten wie Vertragsart, -beginn, -laufzeit und -inhalt

2. Nutzungs- und Verbindungsdaten

Diese umfassen:

- Nutzungsdaten: wie und wann Sie unsere Produkte, Dienstleistungen nutzen und welche individuellen Einstellungen (Sprache, Funktionalitäten, Alarmkontakte) Sie vornehmen
- Verbindungsdaten: Daten aus Ihrer Nutzung des Notrufservices (Alarmprotokolle), Sprachaufnahmen zu den Alarmen

3. Technische Daten

Diese umfassen:

- technische Informationen (z.B. Typ, Marken, Softwareversionen, Geräte-IDs sowie Einstellungen Ihrer Geräte von SmartLife Care (z.B. Notrufgeräte, Alarmknöpfe etc.)
- Informationen zu Typ und Einstellungen Ihres Browsers
- Informationen zu Adressierungselementen wie Telefonnummern oder IP-Adressen

4. Finanzdaten

Diese umfassen:

- Kontoinformationen, Zahlungsverlauf, Zahlungsfähigkeit und Umsatz

5. Standortdaten

Diese umfassen:

- aus Bluetooth, WLAN- oder GPS-Signalen, IP-Adresse oder dem Mobilfunknetz gewonnene Informationen darüber, wo Sie bzw. das entsprechende Gerät sich zu einem bestimmten Zeitpunkt, d.h. bei Auslösen eines Alarm, aufhalten

6. Sprachinteraktions- und Chat-Daten

Diese umfassen:

- Gespräche und Chats wie die Aufzeichnung Ihrer Gespräche mit Alarmkontakten im Alarmfall, mit der SmartLife Care Customer Care und mit Chatbots
- Auslösen eines Alarms mittels Sprachsteuerung im Falle eines Alarmevents
- Transkription schriftliche, maschinenlesbare Erfassung Ihrer Sprachsteuerung als Texte

Verwendungszweck

Wir verwenden Ihre Daten zu folgenden Zwecken:

- Abschluss, Erfüllung, Beendigung Ihrer Verträge, um Leistungen in Rechnung zu stellen sowie zur Erkennung, Verhinderung und Beseitigung von Missbräuchen unserer Produkte oder Dienstleistungen;
- Bezug von Leistungen Dritter über Ihre Rechnung;
- Weiterentwicklung, Erweiterung und Verbesserung von Dienstleistungen, Produkten, deren Nutzerfreundlichkeit sowie von unsere Support;
- Erfüllung gesetzlicher Pflichten;
- Unterbreitung allgemeiner oder anhand der Zusammenführung und Bewertung Ihrer Daten («Profiling») auf Sie zugeschnittenen Angebote zu unseren Dienstleistungen und Produkten;
- Kommunikation mit Kunden, Lieferanten, Dienstleistern und Partnern;
- Bereitstellung Betrieb der Infrastruktur, Website, App;
- Marketing (z.B. Mailings, mit Abmeldelink/Option, Anlässe) und Beziehungspflege;
- Marktanalysen, Planung, Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen, F&E;
- Compliance (Einhaltung von Gesetzen, Branchenstandards, Weisungen etc.),
- rechtliche Verfahren, Untersuchungen, Delikts- und Betrugsbekämpfung;
- Schulung, Instruktion, Weiterbildung

Datenherkunft

Neben den Angaben, die Sie uns selbst mitteilen (durch das, was Sie uns sagen und was Sie bei uns tun), kann es sein, dass wir auch bei Drittquellen Angaben über Sie beschaffen, nämlich:

- Sie betreffende Angaben eines Kunden oder Ihres Arbeitgebers, mit dem wir zu tun haben (z.B. Ihre Kontaktangaben);
- Bonitätsauskünfte, Referenzen, Adressaktualisierungspartner;
- Sie betreffende Aufträge, die wir von Dritten erhalten (z.B. wenn wir Ihnen etwas liefern oder etwas für Sie tun sollen);
- Belege, die Sie betreffen, Bescheinigungen, Vollmachten (z.B. Lastschriftzugriffsermächtigungen) etc.;
- Auszüge staatlicher Register (z.B. HR);
- Empfehlungen/Hinweise Dritter auf Sie;
- Ihre Social-Media-/Online-Aktivitäten;
- Publikationen, in denen Sie vorkommen

Datenempfänger

Wir teilen Daten mit

- Gruppengesellschaften (siehe Website);
- Dienstleistern, Vertriebspartnern und anderen Dritten, die als Auftragnehmer für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie den Vertrieb und die Vermarktung beigezogen werden, die Ihre Daten erhalten und in eigener Verantwortung oder in gemeinsamer Verantwortung mit uns verwenden und von denen Sie über uns Zusatz-Dienstleistungen beziehen;
- eidgenössische und kantonale Strafverfolgungsbehörden, andere Behörden im In- und ggf. im Ausland; auf entsprechende behördliche Anordnung sind wir verpflichtet, der zuständigen Behörde Daten über Ihre Nutzung des Notrufservices oder über einzelne Alarmereignisse zu übermitteln;
- Geschäftspartnern wie z.B. Lieferanten;
- Kunden, Marketing- und Projektpartner;
- Kreditauskunfteien, die diese Daten bei sich für Bonitätsauskünfte speichern;
- Dritte, die via Website/App Daten über Sie erheben (vgl. Liste auf der Website). Auf Websites und Apps werden Sie ggf. mit sog. Cookies und ähnlichen Techniken bei Ihrer Nutzung wiedererkannt und getrackt. Sie können diese Cookies in Ihrem Browser einschränken, blockieren und löschen (siehe die entsprechenden Menüs) und dieses Tracking teilweise auch auf der Website oder gegebenenfalls in der App selbst steuern. Weitere Infos z.B. <https://bit.ly/3z7ioOA>

Wo werden Ihre Daten bearbeitet

Ihre Daten können auch im Ausland bearbeitet werden, insbesondere wenn wir für die Erfüllung unserer Dienstleistungen, die Bereitstellung und Wartung unserer Produkte sowie den Vertrieb und die Vermarktung Dienstleister und Vertriebspartner beiziehen. Grundsätzlich ist eine Bearbeitung Ihrer Daten weltweit denkbar (denkbar vor allem bei Online-Services, die wir nutzen), sie erfolgt jedoch insbesondere in der Schweiz oder in anderen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums.

Soweit die Bearbeitung in Ländern erfolgt, deren Gesetzgebung kein angemessenes Datenschutzniveau bietet, wird der Schutz Ihrer Daten mit den gesetzlich vorgeschriebenen Vorkehrungen sowie angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen sichergestellt.

Dauer der Datenspeicherung

Wir verwenden und speichern Ihre Daten nur so lange, wie es für die Erreichung der Zwecke, die Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen und unsere berechtigten Interessen zur Dokumentation notwendig oder technisch bedingt ist. Danach werden sie gelöscht oder anonymisiert.

Schutz Ihrer Daten

Um Ihre Daten gegen unberechtigte oder unrechtmässige Bearbeitungen zu schützen und gegen Verlust, unbeabsichtigte Veränderung, ungewollte Offenlegung oder unberechtigte Zugriffe zu sichern, treffen wir technische und organisatorische Massnahmen, wie z.B.

- die Verschlüsselung und Pseudonymisierung gewisser Daten;
- die Erstellung von Sicherungskopien;
- die Protokollierung der Zugriffe und die Umsetzung von technischen Zugriffsbeschränkungen;
- den Erlass verbindlicher Weisungen zur Datenbearbeitung an unsere Mitarbeitenden;
- den Abschluss von Schutz- und Vertraulichkeitsverpflichtungen mit unseren Dienstleistern sowie entsprechende Kontrollen.

Die Inhalte Ihrer Kommunikation mit Dritten werden nur aufgezeichnet, wenn wir aufgrund einer Anordnung einer zuständigen Behörde, welche sich auf einen entsprechenden Erlass stützt, dazu verpflichtet werden, oder wenn die Aufzeichnung Teil des von Ihnen bezogenen Services ist (z.B. Alarmevent). Auf Ihr Notrufgerät greifen wir bei Störungen nur mit Ihrem ausdrücklichen Einverständnis zu und nur soweit dies für die Problemerkennung notwendig ist.

Sofern im Einzelfall nicht ein besonderes Berufsgeheimnis (z.B. Arztgeheimnis) oder das Bankgeheimnis anwendbar ist, unterstehen wir keiner beruflichen Schweigepflicht. Sollten Sie der Ansicht sein, dass bestimmte Ihrer Daten einer Schweigepflicht unterstehen, teilen Sie uns dies bitte mit, damit wir Ihr Anliegen prüfen können.

Ihre Einstellungen und Rechte

Auch wenn Sie nicht oder nicht mehr unser Kunde sind, stehen Ihnen bestimmte Rechte zu, wie

- das Recht auf Auskunft zu den über Sie bearbeiteten Daten;
- das Recht auf Löschung Ihrer Daten;
- das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten;
- das Recht der Einschränkung der Bearbeitung;
- das Recht auf Widerspruch der Datenverarbeitung und Widerruf der Einwilligung;
- das Recht auf Übertragung bestimmter Daten;
- das Recht auf Beschwerde.

Falls betroffene Personen die oben genannten Rechte ausüben wollen, kann dies unter Kontaktaufnahme mit der jeweils Verantwortlichen für die Datenbearbeitung erfolgen. Die Kontaktangaben finden Sie im Abschnitt «Kontaktdaten bei Datenschutzanliegen».

Betroffene Personen müssen beachten, dass Voraussetzungen, Ausnahmen und Einschränkungen für diese Rechte nach dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht gelten. Insbesondere muss SmartLife Care Personendaten gegebenenfalls weiterverarbeiten und speichern, um einen Vertrag zu erfüllen, eigene schutzwürdige Interessen zu wahren, wie etwa die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen, oder um gesetzliche Verpflichtungen einzuhalten.

Soweit rechtlich zulässig, insbesondere zum Schutz der Rechte und Freiheiten anderer betroffener Personen sowie zur Wahrung schutzwürdiger Interessen, kann SmartLife Care ein Betroffenenbegehren auch ganz oder teilweise ablehnen (z.B. indem bestimmte Inhalte, die Dritte oder Geschäftsgeheimnisse betreffen, geschwärzt werden). SmartLife Care wird betroffene Personen in diesen Fällen gesondert informieren.

Datenbearbeitung im Zusammenhang mit Internetseiten und Onlinediensten

«SmartLife Care als für die Datenbearbeitung Verantwortliche» ist verantwortlich für Internetseiten und Onlinedienste sowie die weiteren Angebote, die klar als SmartLife Care zugehörig erkennbar sind und wo nichts anderes angegeben ist. In den übrigen Fällen können spezifische Hinweise zum Datenschutz den hier dargelegten allgemeinen Datenschutzhinweisen vorgehen und andere Verantwortliche definieren.

SmartLife Care bearbeitet im Zusammenhang mit Internetseiten und Onlinediensten sowie mit weiteren Angeboten Daten in erster Linie zum Zwecke der Bearbeitung von Anliegen bei Kontaktaufnahme. Darüber hinaus werden Daten auch bearbeitet, wenn es um die Verbesserung und Optimierung, den Betrieb und die Sicherheit sowie die Beweissicherung im Zusammenhang mit den Internetseiten und Onlinediensten sowie den weiteren Angeboten geht. Zudem werden Daten auch für die Unterbreitung von individuellen Angeboten, zu Marketingzwecken sowie zu Zwecken der Marktforschung und für statistische Auswertungen, wie z.B. bei Kundenbefragungen nach Nutzung der Onlinedienste, eingesetzt.

Die Internetseiten und Onlinedienste von SmartLife Care können Links zu Internetseiten und Onlinediensten anderer Anbieter (z.B. im Rahmen von sogenannten Social Plugins) enthalten, für die die vorliegenden Datenschutzhinweise nicht gelten. Es gelten die jeweiligen Datenschutzhinweise der anderen Anbieter.

Personendaten werden bearbeitet, falls diese bei der Nutzung von Onlinediensten angegeben werden (z.B. mittels eines Kontaktformulars oder eines direkten Onlineabschlusses, Live Chats etc.).

Daten, die über das Internet ausgetauscht werden, werden häufig über Drittstaaten geleitet.

Inhalte von Internetseiten können dabei über weltweit verteilte Server ausgeliefert werden, um die Performance und Sicherheit der Internetseiten zu optimieren. Daten können daher in Ausnahmesituationen auch dann ins Ausland gelangen, wenn sich Absender und Empfänger im gleichen Land befinden.

Die über die Internetseiten von SmartLife Care an SmartLife Care übermittelten Daten werden verschlüsselt übertragen. SmartLife Care übernimmt jedoch keine Haftung für Schäden, die aus Datenverlust oder -manipulation entstehen können. Die Besucherinnen und Besucher der Internetseiten haben sich zu vergewissern, dass das eigene System jederzeit durch einen angemessenen Schutz gesichert ist (z.B. Virenschutz) und eigene Systeme und Browser auf dem aktuellen Stand sind.

Wir setzen auf unseren Webseiten Cookies und andere Trackingtechnologien ein. Ihre Einstellungen dazu können Sie unter www.smartlife-care.ch/cookies vornehmen und jederzeit ändern.

Kontaktdaten bei Datenschutzanliegen

Bei Fragen oder Anliegen können Sie den Datenschutzbeauftragten bzw. Datenschutzberater von SmartLife Care AG wie folgt kontaktieren:

- per Telefon: 0848 65 65 65
- per E-Mail: datschutz@smartlifecare.ch
- per Post: SmartLife Care AG, Datenschutz, Zürichstrasse 44; CH-8306 Brüttsellen

Kontakt Datenschutzbehörde in der Schweiz:

Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter, <http://www.edoeb.admin.ch>

Änderungen

SmartLife Care behält sich vor, diese Datenschutzhinweise jederzeit ohne Vorankündigung anzupassen. Es gilt die jeweils aktuelle, publizierte Fassung bzw. die für den jeweiligen Zeitraum gültige Fassung. Die Hinweise zum Datenschutz wurden in mehreren Sprachen verfasst. Bei inhaltlichen Unterschieden geht die deutsche Version vor.

Weitere Informationen

SmartLife Care AG

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Hotline: 0848 65 65 65
(täglich von 6.30 bis 20.00 Uhr)

www.smartlife-care.ch



Informations relatives à la protection
des données
SmartLife Care SA (CGV)

De quoi s'agit-il?

La sphère privée et les droits de la personnalité sont particulièrement importants pour SmartLife Care. Cela vaut également pour le traitement des données personnelles. Ci-après, nous vous fournissons des informations détaillées sur la collecte et le traitement ultérieur des données personnelles.

Par «traitement» de données personnelles, on entend toute manipulation de données, p. ex. la collecte, l'enregistrement, la conservation, l'utilisation, la modification, la communication, l'archivage, la suppression ou la destruction. Le terme «données personnelles» désigne des données qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable, c'est-à-dire qu'il est possible de déduire son identité sur la base des données elles-mêmes ou avec des données complémentaires correspondantes.

«SmartLife Care, en tant que responsable du traitement des données», traite les données personnelles lorsque des personnes intéressées, des clients ou d'autres personnes (collectivement les «personnes concernées») commandent et/ou acquièrent les prestations de services ou produits et utilisent les «services en ligne» de SmartLife Care. Vous trouverez également des informations générales et spécifiques sur le traitement des données personnelles dans le cadre des prestations de services ou produits de SmartLife Care. On y trouve des indications sur la collecte et le traitement des données personnelles, sur les catégories de données, les finalités et la durée de conservation des données personnelles. Les informations relatives à la protection des données constituent la base du traitement des données personnelles dans le cadre des différentes activités commerciales de SmartLife Care.

Les présentes informations relatives à la protection des données sont conçues conformément aux exigences de la loi fédérale sur la protection des données de la Suisse («LPD»).

Quelles données utilisons-nous?

1. Données de base et données contractuelles

Celles-ci comprennent:

- les données personnelles, p. ex. la date de naissance, le sexe, la nationalité, la langue, la situation familiale et, dans la mesure où cela est pertinent pour le contrat, les données sur les proches et les personnes proches, les données de contact et d'identification telles que le nom, le titre, l'adresse postale, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, le numéro de client et les données de connexion telles que le nom d'utilisateur et le mot de passe;
- les messages à SmartLife Care, tels que les contenus et données qui sont échangés lors de votre prise de contact, qui sont notés par nos conseillères et conseillers ou que vous nous communiquez dans le cadre d'enquêtes auprès de la clientèle;
- les données contractuelles telles que le type, le début, la durée et le contenu du contrat.

2. Données d'utilisation et de connexion

Celles-ci comprennent:

- les données d'utilisation: comment et quand vous utilisez nos produits et prestations de services et quels réglages individuels (langue, fonctionnalités, contacts d'alarme) vous effectuez;
- les données de connexion: les données concernant votre utilisation du service d'appel d'urgence (protocoles d'alarme), les enregistrements vocaux des alarmes.

3. Caractéristiques techniques

Celles-ci comprennent:

- les informations techniques (p. ex. type, marques, versions du logiciel, identifiants des appareils) ainsi que les paramètres de vos appareils SmartLife Care (p. ex. appareils d'appel d'urgence, boutons d'alarme, etc.);
- les informations sur le type et les paramètres de votre navigateur;
- les informations sur les éléments d'adressage tels que les numéros de téléphone ou les adresses IP

4. Données financières

Celles-ci comprennent:

- les informations de compte, l'historique de paiement, la solvabilité et le chiffre d'affaires.

5. Données de localisation

Celles-ci comprennent:

- les informations provenant de signaux Bluetooth, WLAN ou GPS, d'adresses IP ou du réseau de téléphonie mobile sur l'endroit où vous ou l'appareil correspondant vous trouvez à un moment donné, c'est-à-dire en cas de déclenchement d'une alarme.

6. Données d'interaction vocale et de chat

Celles-ci comprennent:

- les conversations et chats tels que l'enregistrement de vos conversations avec vos contacts d'alarme en cas d'alarme, avec SmartLife Care Customer Care et avec des chatbots;
- le déclenchement d'une alarme par commande vocale en cas d'événement d'alarme;
- la transcription écrite, la saisie lisible à la machine de votre commande vocale sous forme de textes.

Utilisation

Nous utilisons vos données aux fins suivantes:

- la conclusion, l'exécution, la résiliation de vos contrats pour facturer des services et pour détecter, prévenir et éliminer toute utilisation abusive de nos produits ou services;
- le recours à des prestations de tiers par le biais de votre facture;
- le développement, l'extension et l'amélioration de services, de produits, de leur convivialité ainsi que de notre assistance;
- le respect d'obligations légales;
- la soumission d'offres générales ou personnalisées concernant nos produits et services à l'aide du regroupement et de l'évaluation de vos données («profilage»);
- la communication avec les clients, les fournisseurs, les prestataires et les partenaires;
- la mise à disposition, exploitation de l'infrastructure, site Internet, application;
- le marketing (p. ex. mailings, avec lien de désinscription/option de désinscription, événements) et l'entretien des relations;
- les analyses de marché, la planification, le développement de produits et de prestations de services, R&D;
- la compliance (respect des lois, des normes de la branche, des directives, etc.);
- les procédures judiciaires, les enquêtes, la lutte contre la délinquance et la fraude;
- la formation, l'instruction, la formation continue.

Origine des données

Outre les informations que vous nous fournissez vous-même (à travers que vous nous dites et ce que vous faites chez nous), il est possible que nous obtenions également des informations à votre sujet auprès de sources tierces, à savoir:

- les informations vous concernant émanant d'un client ou de votre employeur avec lequel nous avons affaire (p. ex. vos coordonnées);
- les renseignements sur la solvabilité, les références, les partenaires de mise à jour d'adresses;
- les commandes que nous recevons de tiers vous concernant (p. ex. lorsque nous devons vous livrer quelque chose ou faire quelque chose pour vous);
- les justificatifs qui vous concernent, les attestations, les procurations (p. ex. autorisations de recouvrement direct), etc.;
- les extraits de registres publics (p. ex. RC);
- les recommandations/informations de tiers à votre sujet;
- vos activités sur les réseaux sociaux/en ligne;
- les publications dans lesquelles vous apparaissez.

Destinataire des données

Nous partageons des données avec

- des sociétés du groupe (voir site Internet);
- les prestataires de services, partenaires de distribution et autres tiers engagés en tant que sous-traitants pour l'exécution de nos prestations de services, la mise à disposition et l'entretien de nos produits ainsi que pour la distribution et la commercialisation, qui reçoivent vos données et les utilisent sous leur propre responsabilité ou conjointement avec nous et auprès desquels vous obtenez des prestations supplémentaires par notre intermédiaire;
- les autorités fédérales et cantonales de poursuite pénale, les autres autorités en Suisse et le cas échéant à l'étranger; sur ordonnance officielle correspondante, nous sommes tenus de transmettre aux autorités compétentes des données sur votre utilisation du service d'appel d'urgence ou sur les différents événements d'alarme;
- les partenaires commerciaux, p. ex. les fournisseurs;
- les clients, les partenaires marketing et de projet;
- les agences de crédit qui stockent ces données chez elles à des fins d'information sur la solvabilité;
- les tiers collectant des données vous concernant par le biais d'un site Internet / d'une application (cf. liste sur le site Internet). Sur les sites Internet et les applications, des cookies et des techniques similaires peuvent vous reconnaître et vous suivre lors de votre utilisation. Vous pouvez limiter, bloquer et supprimer ces cookies dans votre navigateur (voir les menus correspondants) et contrôler ce suivi en partie sur le site web ou, le cas échéant, dans l'application elle-même. Plus d'informations, p. ex. <https://bit.ly/3z7ioOA>

Où vos données sont-elles traitées?

Vos données peuvent également être traitées à l'étranger, en particulier lorsque nous faisons appel à des prestataires de services et partenaires commerciaux pour l'exécution de nos prestations, la mise à disposition et l'entretien de nos produits, ainsi que pour la distribution et la commercialisation. En principe, un traitement de vos données est envisageable dans le monde entier (notamment pour les services en ligne que nous utilisons), mais à lieu plus particulièrement en Suisse ou dans d'autres pays de l'Espace économique européen.

Si le traitement a lieu dans des pays dont la législation n'offre pas un niveau approprié de protection des données, la protection de vos données est garantie par les précautions prescrites par la loi ainsi que par des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

Durée de conservation des données

Nous n'utilisons et n'enregistrons vos données qu'aussi longtemps que cela est nécessaire ou pour des raisons techniques à la réalisation des objectifs, au respect des délais de conservation légaux et à nos intérêts légitimes en matière de documentation. Passé ce délai, elles sont supprimées ou anonymisées.

Protection de vos données

Afin de protéger vos données contre tout traitement non autorisé ou illicite et de les sécuriser contre la perte, la modification involontaire, la divulgation involontaire ou les accès non autorisés, nous prenons des mesures techniques et organisationnelles telles que

- le cryptage et la pseudonymisation de certaines données;
- la création de copies de sauvegarde;
- la journalisation des accès et la mise en œuvre des restrictions techniques d'accès;
- la promulgation d'instructions contraignantes à l'intention de nos collaboratrices et collaborateurs sur le traitement des données;
- la conclusion d'engagements de protection et de confidentialité avec nos prestataires de services ainsi que les contrôles correspondants.

Le contenu de vos communications avec des tiers n'est enregistré que si nous y sommes contraints en vertu d'une injonction d'une autorité compétente sur la base d'une ordonnance en ce sens, ou si l'enregistrement fait partie du service que vous utilisez (p. ex. événement d'alarme). En cas de dysfonctionnement, nous n'avons accès à votre appareil d'appel d'urgence qu'avec votre consentement exprès et uniquement dans la mesure nécessaire pour identifier le problème.

Si un secret professionnel particulier (p. ex. secret médical) ou le secret bancaire n'est pas applicable dans un cas particulier, nous ne sommes pas soumis à l'obligation de respecter le secret professionnel. Si vous estimez que certaines de vos données sont soumises à une obligation de secret professionnel, nous vous prions de nous le faire savoir afin que nous puissions examiner votre demande.

Vos paramètres et droits

Même si vous n'êtes pas ou plus client chez nous, vous disposez de certains droits, tels que

- le droit d'accès aux données traitées vous concernant;
- le droit à la suppression de vos données;
- le droit à la rectification de vos données;
- le droit de limiter le traitement;
- le droit de s'opposer au traitement des données et de retirer son consentement;
- le droit à la transmission de certaines données;
- le droit de recours.

Si les personnes concernées souhaitent exercer les droits susmentionnés, elles peuvent le faire en prenant contact avec le responsable du traitement des données concerné. Vous trouverez leurs coordonnées au paragraphe «Coordonnées en cas de questions relatives à la protection des données».

Les personnes concernées doivent tenir compte du fait que les conditions, exceptions et limitations relatives à ces droits s'appliquent selon le droit applicable en matière de protection des données. SmartLife Care peut notamment être amenée à poursuivre le traitement et l'enregistrement des données personnelles afin d'exécuter un contrat, de préserver ses propres intérêts dignes de protection, comme la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, ou de respecter des obligations légales. Dans la mesure où la loi le permet, notamment pour protéger les droits et libertés d'autres personnes concernées et pour préserver des intérêts légitimes, SmartLife Care peut également refuser tout ou partie d'une demande de personne concernée (p. ex. en masquant certains contenus concernant des tiers ou des secrets d'affaires). Dans de tels cas, SmartLife Care informera les personnes concernées séparément.

Traitement des données en relation avec des sites Internet et des services en ligne

«SmartLife Care, en tant que Responsable du traitement des données», est responsable des sites Internet et des services en ligne ainsi que des autres offres clairement identifiables comme appartenant à SmartLife Care et pour lesquelles n'existent aucune indication contraire. Dans les autres cas, les informations spécifiques relatives à la protection des données peuvent prévaloir sur les présentes informations générales de protection des données et définir d'autres responsables.

SmartLife Care traite les données en relation avec des sites Internet et des services en ligne ainsi qu'avec d'autres offres principalement à des fins de traitement de demandes lors de la prise de contact. En outre, des données sont également traitées lorsqu'il s'agit de l'amélioration et de l'optimisation, de l'exploitation et de la sécurité ainsi que de la conservation des preuves en lien avec les sites Internet, les services en ligne et les autres offres. En outre, les données sont également utilisées pour la soumission d'offres individuelles, à des fins de marketing, d'études de marché et d'évaluations statistiques, p. ex. dans le cadre d'enquêtes aux clients après utilisation des services en ligne.

Les sites Internet et services en ligne de SmartLife Care peuvent contenir des liens vers des sites Internet et services en ligne d'autres fournisseurs (p. ex. dans le cadre de plug-ins sociaux) auxquels la présente déclaration de protection des données ne s'applique pas. Les dispositions relatives à la protection des données des autres fournisseurs s'appliquent.

Les données personnelles sont traitées dès lors qu'elles sont indiquées lors de l'utilisation de services en ligne (p. ex. au moyen d'un formulaire de contact ou d'une souscription en ligne directe, d'un chat en direct, etc.).

Les données échangées sur Internet passent souvent par des pays tiers. Les contenus des sites Internet peuvent être livrés sur des serveurs répartis dans le monde entier afin d'optimiser les performances et la sécurité des sites Internet. Les données peuvent donc être transférées à l'étranger dans des situations exceptionnelles, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent dans le même pays.

Les données transmises par les sites Internet de SmartLife Care à SmartLife Care sont transmises sous forme cryptée. SmartLife Care décline toutefois toute responsabilité pour les dommages qui pourraient résulter de la perte ou de la manipulation de données. Les visiteurs des pages Internet doivent s'assurer que leur propre système est protégé à tout moment par une protection appropriée (p. ex. antivirus) et que leurs propres systèmes et navigateurs sont à jour.

Nous utilisons des cookies et d'autres technologies de suivi sur nos sites Internet. Vous pouvez configurer et modifier à tout moment vos paramètres sur www.smartlife-care.ch/cookies.

Coordonnées en cas de questions relatives à la protection des données

Pour toute question ou demande, vous pouvez contacter le préposé ou le conseiller à la protection des données de SmartLife Care SA comme suit:

- Par téléphone: 0848 65 65 65
- Par e-mail: datenschutz@smartlifecare.ch
- Par courrier postal: SmartLife Care SA, Protection des données, Zürichstrasse 44; CH-8306 Brüttsellen

Contact de l'autorité de protection des données en Suisse:

Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence, <http://www.edoeb.admin.ch>

Modifications

SmartLife Care se réserve le droit de modifier la présente déclaration de protection des données à tout moment et sans préavis. La version publiée actuelle ou la version valable pour la période concernée s'applique. Les informations relatives à la protection des données ont été rédigées en plusieurs langues. En cas de divergence de contenu, la version allemande prévaut.

Informations complémentaires

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Hotline: 0848 65 65 65
(tous les jours de 6h30 à 20h00)

www.smartlife-care.ch



Indicazioni sulla protezione dei dati SmartLife Care SA (CG)

Di cosa si tratta?

SmartLife Care attribuisce particolare importanza alla sfera privata e ai diritti della persona. Questo vale anche per il trattamento dei dati personali. Di seguito vengono fornite informazioni dettagliate in merito alla raccolta e all'ulteriore trattamento dei dati personali.

Per «trattamento» dei dati personali si intende qualsiasi operazione relativa ai dati, ad es. la raccolta, il salvataggio, la conservazione, l'utilizzo, la modifica, la comunicazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione. Con il termine «dati personali» si intendono i dati relativi a una persona identificata o identificabile, ovvero dati tali da rendere possibile risalire all'identità di quella determinata persona sulla base dei dati stessi o di relativi dati aggiuntivi.

«SmartLife Care, in qualità di responsabile del trattamento dei dati», tratta i dati personali quando potenziali clienti, clienti o altre persone (collettivamente «soggetti interessati») ordinano e/o acquistano servizi o prodotti o utilizzano i «servizi online» di SmartLife Care. Sono inoltre presenti informazioni generali e specifiche sul trattamento dei dati personali nell'ambito dei servizi o dei prodotti di SmartLife Care. In queste informazioni sono disponibili indicazioni sulla raccolta e il trattamento dei dati personali, sulle categorie di dati, sugli scopi e sulla durata della conservazione dei dati personali. L'informativa sulla protezione dei dati costituisce la base per il trattamento dei dati personali nell'ambito delle diverse attività commerciali di SmartLife Care.

La presente informativa sulla protezione dei dati è conforme ai requisiti della Legge federale sulla protezione dei dati svizzera («LPD»).

Quali dati utilizziamo?

1. Dati di base e dati contrattuali

Tali dati comprendono:

- dati personali, ad es. data di nascita, sesso, nazionalità, lingua, stato civile e, se rilevanti ai fini del contratto, dati su familiari e persone vicine, dati di contatto e di identificazione come nome, titolo, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, numero cliente e dati di login come nome utente e password
- le comunicazioni a SmartLife Care, come contenuti e dati scambiati nell'ambito della sua presa di contatto o annotati dai nostri consulenti a tale proposito o che lei ci comunicate nell'ambito di sondaggi per la clientela
- dati contrattuali come tipo, inizio, durata e contenuto del contratto

2. Dati di utilizzo e connessione

Tali dati comprendono:

- dati di utilizzo: come e quando lei utilizza i nostri prodotti e servizi e quali impostazioni individuali (lingua, funzionalità, contatti in caso di allarme) vengono adottate
- dati di collegamento: dati relativi all'utilizzo del servizio salvavita (protocolli di allarme), registrazioni vocali degli allarmi

3. Dati tecnici

Tali dati comprendono:

- informazioni tecniche (ad es. tipo, marchi, versioni del software, ID degli apparecchi e impostazioni dei suoi apparecchi SmartLife Care (ad es. apparecchi salvavita, pulsanti di allarme, ecc.))
- informazioni sul tipo e sulle impostazioni del browser
- informazioni su elementi d'indirizzamento come numeri di telefono o indirizzi IP

4. Dati finanziari

Tali dati comprendono:

- informazioni sul conto, esecuzione del pagamento, solvibilità e fatturato

5. Dati relativi all'ubicazione

Tali dati comprendono:

- informazioni ottenute tramite Bluetooth, segnali WLAN o GPS, indirizzo IP o dalla rete di telefonia mobile indicanti dove lei o il relativo apparecchio vi trovate in un determinato momento, ossia in caso di attivazione dell'allarme

6. Dati delle interazioni vocali e delle chat

Tali dati comprendono:

- conversazioni e chat, come la registrazione delle sue chiamate con i contatti di allarme, con SmartLife Care Customer Care e con chatbot
- attivazione di un allarme tramite comando vocale in caso di allarme
- trascrizione della registrazione scritta a macchina e leggibile dei suoi comandi vocali sotto forma di testi

Uso

Utilizziamo i suoi dati per le seguenti finalità:

- stipulare, adempiere, sciogliere i contratti al fine di fatturare le prestazioni e individuare, prevenire ed eliminare l'uso improprio dei nostri prodotti o servizi;
- acquisto di prestazioni di terzi tramite fattura;
- ulteriore sviluppo, ampliamento e miglioramento di servizi e prodotti, della loro facilità d'uso e del nostro supporto;
- adempimento degli obblighi legali;
- presentazione di offerte generali o personalizzate sui nostri servizi e prodotti, sulla base dell'aggregazione e valutazione dei suoi dati («profilazione»);
- comunicazione con clienti, fornitori, prestatori di servizi e partner;
- messa a disposizione della gestione dell'infrastruttura, del sito web;
- marketing (ad es. mailing, con link di cancellazione/opzione, eventi) e cura dei rapporti;
- analisi di mercato, pianificazione, sviluppo di prodotti e servizi, R&S;
- compliance (rispetto di leggi, standard di settore, direttive, ecc.),
- procedure giuridiche, indagini, lotta contro la criminalità e la frode;
- formazione, istruzione, formazione continua

Origine dei dati

Oltre alle informazioni che ci comunica di persona (in base a ciò che ci dice e a ciò che fa con noi), è possibile che raccogliamo informazioni su di lei anche da fonti terze, nello specifico:

- dati che la riguardano relativi a un cliente o al suo datore di lavoro con cui abbiamo a che fare (ad es. i suoi dati di contatto);
- informazioni sulla solvibilità, referenze, partner di aggiornamento degli indirizzi;
- ordini che ci riguardano e che riceviamo da terzi (ad es. quando dobbiamo consegnarle qualcosa o fare qualcosa per suo conto);
- giustificativi che la riguardano, attestati, procure (ad es. autorizzazioni di addebito diretto) ecc.;
- estratti dei registri statali (ad es. HR);
- raccomandazioni/indicazioni di terzi su di lei;
- le sue attività sui social media/online;
- pubblicazioni in cui lei compare

Destinatario dei dati

Condividiamo i dati con

- società del gruppo (cfr. sito web);
- fornitori di servizi, distributori e altre terze parti coinvolte in qualità di appaltatori per l'esecuzione dei nostri servizi, la fornitura e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la vendita e la commercializzazione, che ricevono i suoi dati e li utilizzano sotto la nostra responsabilità o responsabilità congiunta e dai quali lei acquista servizi accessori tramite noi;
- autorità federali e cantonali preposte all'applicazione della legge, altre autorità in Svizzera ed eventualmente all'estero; su relativa disposizione delle autorità siamo tenuti a trasmettere all'autorità competente dati sul suo utilizzo del servizio di chiamata di emergenza o su singoli eventi di allarme;
- partner commerciali, come ad es. fornitori;
- clienti, partner di marketing e di progetto;
- agenzie di informazioni sul credito che conservano tali dati per le informazioni sulla solvibilità;
- soggetti terzi che raccolgono dati che la riguardano tramite sito web/app (cfr. elenco sul sito). Sui siti web e sulle app è possibile che la riconoscano e la traccino utilizzando i cosiddetti cookie e tecnologie simili. Lei può limitare, bloccare e cancellare questi cookie nel suo browser (vedere i relativi menu) e in parte gestire tale tracciamento anche sul sito web o, eventualmente, all'interno dell'app stessa. Ulteriori informazioni, ad es. <https://bit.ly/3z7ioOA>

Dove vengono elaborati i suoi dati?

I suoi dati possono essere trattati anche all'estero, in particolare se ci avvaliamo di fornitori di servizi e distributori per l'esecuzione dei nostri servizi, la fornitura e la manutenzione dei nostri prodotti e la vendita e la commercializzazione dei nostri prodotti. In linea di massima, il trattamento dei suoi dati è ipotizzabile in tutto il mondo (in particolare per i servizi online di cui usufruiamo), ma in particolare in Svizzera o in altri Paesi dello Spazio economico europeo.

Nei casi in cui il trattamento avvenga in Paesi la cui legislazione non offre un adeguato livello di protezione dei dati, la protezione dei suoi dati sarà assicurata adottando le precauzioni prescritte dalla legge nonché misure tecniche e organizzative adeguate.

Durata della conservazione dei dati

Utilizziamo e memorizziamo i suoi dati solo per il tempo necessario o tecnicamente richiesto per il raggiungimento delle finalità, il rispetto dei termini di conservazione previsti dalla legge e i nostri interessi legittimi di documentazione. Dopodiché vengono cancellati o resi anonimi.

Protezione dei suoi dati

Per proteggere i suoi dati da trattamenti non autorizzati o illeciti e per assicurarla contro perdita, alterazione involontaria, divulgazione involontaria o accessi non autorizzati, adottiamo misure tecniche e organizzative come ad es.

- la cifratura e la pseudonimizzazione di determinati dati;
- la creazione di copie di sicurezza;
- la registrazione degli accessi e l'implementazione delle limitazioni tecniche di accesso;
- l'emanazione di istruzioni vincolanti per il trattamento dei dati al nostro personale;
- la stipula di obblighi di protezione e riservatezza con i nostri fornitori di servizi e i relativi controlli.

I contenuti delle sue comunicazioni con terze parti saranno registrati solo se siamo obbligati a farlo su ordine di un'autorità competente, basandoci su un'ordinanza in tal senso, o se la registrazione fa parte del servizio che ha ricevuto (ad es. un evento di allarme). In caso di guasti, l'accesso al suo apparecchio salvavita avviene solo previo suo esplicito consenso e solo nella misura necessaria per la rilevazione del problema.

Salvo nel singolo caso non sia applicabile un particolare segreto professionale (ad es. segreto medico) o bancario, non siamo soggetti all'obbligo del segreto professionale. Se ritiene che alcuni suoi dati siano soggetti all'obbligo del segreto, la invitiamo a comunicarcelo affinché possiamo esaminare la sua richiesta.

Le sue impostazioni e i suoi diritti

Anche se non è o non è più nostro/a cliente, le spettano determinati diritti, tra cui

- il diritto di accesso ai dati trattati che la riguardano;
- il diritto alla cancellazione dei suoi dati;
- il diritto di rettifica dei suoi dati;
- il diritto di limitazione del trattamento;
- il diritto di opporsi al trattamento dei dati e di revocare il consenso;
- il diritto alla trasmissione di determinati dati;
- il diritto di proporre reclamo.

Se la persona interessata desidera esercitare i diritti summenzionati, può farlo contattando il relativo responsabile del trattamento dei dati. Trova i dati di contatto nella sezione «Dati di contatto per richieste di protezione dei dati».

Le persone interessate devono tenere presente che per tali diritti valgono i presupposti, le eccezioni e le limitazioni secondo il diritto sulla protezione dei dati rispettivamente applicabile. In particolare, SmartLife Care deve eventualmente elaborare e archiviare i dati personali per adempiere a un contratto, tutelare interessi legittimi propri, come ad esempio il ricorso, l'esercizio o la difesa di diritti, o per adempiere a obblighi legali. Nella misura consentita dalla legge, in particolare per tutelare i diritti e la libertà di altre persone interessate nonché per tutelare interessi legittimi, SmartLife Care può anche respingere in tutto o in parte una richiesta della persona interessata (ad es. eliminando determinati contenuti relativi a terzi o a segreti aziendali). In questi casi, SmartLife Care informerà separatamente le persone interessate.

Trattamento dei dati in relazione a pagine Internet e servizi online

«SmartLife Care in qualità di responsabile del trattamento dei dati» è responsabile delle pagine internet e dei servizi online nonché delle altre offerte chiaramente riconoscibili come appartenenti a SmartLife Care e dove non è indicato diversamente. Negli altri casi, le avvertenze specifiche sulla protezione dei dati possono prevalere sull'informativa generale sulla protezione dei dati qui esposta e definire altri responsabili.

SmartLife Care tratta dati relativi a pagine internet, servizi online e altre offerte principalmente allo scopo di elaborare le richieste alla presa di contatto. Inoltre, i dati vengono elaborati anche per il miglioramento e l'ottimizzazione, il funzionamento, la sicurezza e la conservazione delle prove in relazione ai siti Internet, ai servizi online e alle altre offerte. Inoltre, i dati vengono utilizzati anche per la presentazione di offerte personalizzate, per scopi di marketing e per ricerche di mercato e per analisi statistiche, ad esempio per sondaggi tra i clienti dopo l'utilizzo dei servizi online.

Le pagine Internet e i servizi online di SmartLife Care possono contenere link a siti Internet e servizi online di altri fornitori (ad es. nell'ambito dei cosiddetti social plug-in), ai quali la presente informativa sulla protezione dei dati non si applica. Si applicano le rispettive informative sulla protezione dei dati degli altri fornitori.

Vengono trattati dati personali se vengono forniti durante l'utilizzo dei servizi online (ad es. tramite un modulo di contatto o una stipulazione diretta online, live chat, ecc.).

I dati scambiati via Internet sono spesso trasmessi a Paesi terzi. I contenuti dei siti Internet possono essere forniti tramite server distribuiti in tutto il mondo, al fine di ottimizzare le prestazioni e la sicurezza dei siti Internet. Pertanto, in situazioni eccezionali i dati possono giungere all'estero anche se il mittente e il destinatario si trovano nello stesso Paese.

I dati trasmessi a SmartLife Care tramite le pagine Internet di SmartLife Care vengono trasmessi in forma cifrata. SmartLife Care declina tuttavia ogni responsabilità per danni che potrebbero derivare dalla perdita o dalla manipolazione dei dati. Chi visita il sito Internet deve assicurarsi che il proprio sistema sia sempre protetto da una protezione adeguata (ad es. antivirus) e che i propri sistemi e browser siano aggiornati.

Sui nostri siti web utilizziamo cookie e altre tecnologie di tracciamento. Può configurare e modificare in qualsiasi momento le sue impostazioni su www.smartlife-care.ch/cookies.

Dati di contatto per richieste di protezione dei dati

In caso di domande o richieste, può contattare come segue il responsabile della protezione dei dati o il consulente per la protezione dei dati di SmartLife Care AG:

- per telefono: 0848 65 65 65
- per e-mail: datenschutz@smartlifecare.ch
- per posta: SmartLife Care AG, Datenschutz, Zürichstrasse 44; CH-8306 Brüttsellen

Contatto autorità per la protezione dei dati in Svizzera:

Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza, <http://www.edoeb.admin.ch>

Modifiche

SmartLife Care si riserva il diritto di modificare la presente informativa sulla protezione dei dati in qualsiasi momento e senza preavviso. Si applica sempre la versione attuale pubblicata o quella valida per il rispettivo periodo di tempo. L'informativa sulla protezione dei dati è stata redatta in più lingue. In caso di differenze a livello di contenuto ha la precedenza la versione tedesca.

Ulteriori informazioni

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Numero verde: 0848 65 65 65
(tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00)

www.smartlife-care.ch

