

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

V4.5 Ultimo aggiornamento: 1° giugno 2026

1. Identità e recapiti del titolare del trattamento:

Sonova AG, Laubisrütistrasse 28, 8712 Stäfa, Svizzera ("Sonova AG").

Anche il Suo audioprotesista ("HCP") può agire in qualità di Titolare del trattamento per le finalità descritte alla fine della sezione sottostante.

2. Finalità e base giuridica

Finalità	Dati personali	Base giuridica
Gestione delle informazioni relative al suo account cliente	Informazioni sull'account (nome, cognome, e-mail, numero di telefono, password, paese), informazioni sull'HD e sugli accessori (numero di serie, tipo di HD, identificazione del modello), preventivi e fatture, risultati dei test dell'udito, dati sanitari derivanti dalle domande poste e dal test dei toni, il Suo consenso a ricevere comunicazioni di marketing. Si prega di notare che, se si sceglie di cancellare il proprio account, le informazioni relative all'HD e agli accessori non possono essere cancellate.	Consenso
Raccogliamo e analizziamo il Suo comportamento e le statistiche di utilizzo dell'App mobile per migliorare la funzionalità, le prestazioni e la Sua esperienza con l'App mobile	Posizione, ad esempio città/regione/paese (Sonova non memorizzerà le informazioni sulla posizione degli utenti e non sarà in grado di tracciarli in alcun modo), informazioni sul telefono (ad es. marca, modello, informazioni sul sistema operativo, piattaforma e lingua), interazione di base con l'App mobile (ad es. prima apertura dell'App mobile, transizioni tra schermate e interazione con l'App mobile, ad es. pulsanti, cursori e funzioni), versione dell'App mobile.	Consenso
Eseguire un test dell'udito online e salvare i risultati ottenuti	Informazioni sull'account (nome, cognome, e-mail, numero di telefono, password, paese), informazioni sul vostro apparecchio acustico e sugli accessori (numero di serie, tipo di apparecchio acustico, identificazione del modello), risultati del test dell'udito, dati sanitari derivanti dalle domande poste e dal test dei toni. Si prega di notare che solo se decidete liberamente di effettuare l'accesso/registrarvi, i risultati del vostro test dell'udito saranno salvati nel vostro account.	Consenso
Ricevere informazioni, pubblicità e materiale promozionale sui nostri servizi e prodotti	Nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo postale, token del dispositivo (<i>ID univoco utilizzato per l'invio di notifiche push</i>).	Consenso (con la possibilità di scegliere i canali di comunicazione preferiti, ad es. e-mail, posta, SMS, telefono, notifiche)
Garantire che il Suo HD e l'App mobile funzionino come previsto e consentirLe di effettuare regolazioni al Suo HD	dati memorizzati nel Suo HD dal Suo operatore sanitario (data di nascita, età, sesso, audiogramma), identificazione del prodotto HD (nome del prodotto, tipo di HD, versione dell'HD, marchio principale, marchio privato, fascia di prezzo, tipo di batteria, tipo di dispositivo, opzioni del dispositivo, versione del firmware, versione dell'hardware), impostazioni di regolazione personali (comprese eventuali regolazioni personalizzate e impostazioni personalizzate).	Esecuzione del contratto – necessaria per garantire il corretto funzionamento del vostro apparecchio acustico e dell'App mobile
Prenotazione di un appuntamento con il Suo operatore sanitario	Dettagli relativi al Suo appuntamento, quali il tipo di appuntamento (in negozio o telefonico), la data e l'ora dell'appuntamento, il Suo indirizzo e-mail.	Esecuzione del contratto – necessario per evadere la Sua richiesta di contattare noi e i nostri operatori sanitari di fiducia

Monitorare le prestazioni dell'HD e garantire il corretto funzionamento e la sicurezza (sorveglianza post-commercializzazione)	Connessione con l'HD (ad es. stato della connessione, UID dell'HD, tipo e impostazioni dell'HD, informazioni di rilevamento, informazioni di accoppiamento, informazioni dettagliate sulla connessione), periodi di ricarica, periodi di utilizzo, registrazione degli intervalli, dati relativi ai crash dell'App mobile e registri degli eventi e degli errori dell'HD, registro tecnico degli eventi dell'App mobile/del servizio (come eventi per il rilevamento e la diagnosi di problemi relativi a prestazioni, sicurezza e altro, che potrebbero richiedere l'indirizzo IP), rapporto sull'aggiornamento del firmware (ad es. informazioni sul telefono, stato del processo di aggiornamento, motivo dell'errore), informazioni aggiuntive sul canale a supporto di ulteriori miglioramenti del prodotto	Obbligo legale (ad es., ai sensi del Regolamento sui dispositivi medici, noi, in qualità di produttori, dobbiamo istituire un sistema di monitoraggio che consenta la raccolta e l'analisi dei dati relativi alla qualità, alle prestazioni e alla sicurezza dei nostri dispositivi medici)
Notifiche push per promemoria relativi al servizio (ad es. appuntamenti, dispositivo, ecc.)	Token del dispositivo.	Interesse legittimo: è possibile disattivare queste notifiche push modificando le impostazioni a livello di sistema operativo per l'applicazione

Il Suo operatore sanitario tratta i Suoi dati personali per le seguenti finalità, in base all'esecuzione del Suo contratto:

- Configurazione remota del vostro HD tramite il servizio di assistenza remota (basato su RID): dati memorizzati nel vostro HD (data di nascita, età, sesso, audiogramma), identificazione del prodotto HD (nome del prodotto, tipo di HD, versione dell'HD, marchio principale, marchio privato, fascia di prezzo, tipo di batteria, tipo di dispositivo, opzioni del dispositivo, versione del firmware, versione dell'hardware), nome del dispositivo Bluetooth, numero di serie, chiave di accoppiamento dell'HD, registrazione dell'utilizzo dell'HD (contatore di avvio, regolazioni, tempo di funzionamento dal primo/ultimo adattamento, tempo di utilizzo per situazione acustica, tempo di funzionamento, correzioni, numero di cicli di ricarica), configurazione dell'adattamento dell'HD e altri dati operativi (ID di registrazione del servizio o stato di registrazione del servizio, indirizzo IP, numero RID memorizzato sull'HD).

3. Destinatari, condivisione con terzi e trasferimenti interni

Potremmo condividere i Suoi dati personali con le seguenti categorie di destinatari:

- Società del Gruppo Sonova — altre entità all'interno del nostro gruppo, vincolate dagli stessi standard di protezione dei dati;
- Fornitori di servizi e partner commerciali — terze parti che agiscono su nostre istruzioni e sono vincolate da obblighi contrattuali in materia di protezione dei dati;
- Autorità pubbliche e organismi di regolamentazione — ove richiesto dalla legge o da un obbligo giuridico vincolante.

I nostri principali fornitori di servizi attuali includono:

- Microsoft Ireland Operations Limited - Microsoft Azure (Paesi Bassi): infrastruttura cloud che ospita i nostri servizi e il sistema CRM per la gestione delle relazioni con i clienti, la creazione e l'amministrazione degli account dei clienti e le notifiche push.
- Twilio Inc, Xirsys: gestiscono e mantengono il servizio WebRTC e forniscono supporto tecnico; i dati vengono trattati in modo transitorio come traffico di inoltro in base alla posizione dei partecipanti alla chiamata e agli intervalli IP (vedere: twilio.com/docs/stun-turn/regions; docs.xirsys.com).
- Cloudflare Inc. (Stati Uniti, Unione Europea): verifica "bot vs. umano" per prevenire attività dannose da parte dei bot.
- Timify (Germania): gestione degli appuntamenti
- Google Ireland Limited - Google Analytics (Irlanda): utilizzo e analisi.
- Google Ireland Limited - Google Firebase (Irlanda): analisi dei crash, configurazione remota e notifiche push
- Elasticsearch B.V (Paesi Bassi): acquisizione dei log a fini di monitoraggio, sicurezza e osservabilità.

- Sentry (Residenza dei dati nell'UE - Germania): monitoraggio di errori e prestazioni, elaborazione dei dati relativi a crash ed errori.

Non condivideremo i Suoi dati personali con altre terze parti senza il Suo previo consenso, a meno che non siamo tenuti a farlo per legge, nel qual caso saranno divulgati solo i dati strettamente necessari a tale scopo.

Qualora i nostri fornitori di servizi abbiano sede al di fuori del Suo Paese, garantiamo l'adozione di misure di sicurezza adeguate in conformità con le leggi sulla privacy applicabili, che possono includere: Clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione Europea; Valutazioni d'impatto sul trasferimento, ove richiesto. Per ulteriori dettagli sulle misure di sicurezza applicabili a trasferimenti specifici, La invitiamo a consultare [la nostra Informativa globale sulla privacy](#).

4. Conservazione dei dati personali:

Conserviamo i Suoi dati personali solo per il tempo necessario a soddisfare le finalità descritte nella presente informativa, o come richiesto dalla legge applicabile, a seconda di quale dei due periodi sia più lungo. Per i dettagli sui periodi di conservazione specifici, si prega di fare riferimento alla nostra [Informativa globale sulla privacy](#).

5. I Suoi diritti in materia di privacy:

Fatta salva la legge applicabile, l'utente può avere il diritto di: accesso, rettifica, cancellazione; limitazione; portabilità; opposizione; revoca del consenso; presentare un reclamo in merito al modo in cui trattiamo i suoi dati personali. Se ritiene che i suoi dati personali siano stati trattati in modo illecito, ha il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo locale per la protezione dei dati. A seconda del suo paese di residenza, potrebbero essere applicabili ulteriori diritti. Per ulteriori dettagli, compresi i diritti specifici per giurisdizione, si prega di fare riferimento alla nostra [Informativa globale sulla privacy](#).

Per esercitare i Suoi diritti, La preghiamo di contattarci all'indirizzo privacy@sonova.com.