

Informativa sulla privacy

1. Di cosa tratta la presente Informativa sulla privacy

La presente informativa sulla privacy ("Informativa sulla privacy") spiega come Salt Mobile SA (di seguito "Salt", "noi" o "ci") tratta i suoi dati personali ("Dati") e dimostra il nostro impegno nel garantire la privacy e la sicurezza di questi ultimi. La presente Informativa sulla privacy si applica a tutte le persone di cui trattiamo i Dati ("lei"). Si applica al trattamento dei Dati già raccolti e di quelli che saranno raccolti in futuro. Il trattamento dei Dati da parte di Salt può riguardare in particolare le seguenti categorie di persone: potenziali clienti, clienti esistenti, ex clienti, utenti delle nostre app, visitatori dei nostri siti web, visitatori dei nostri locali, persone che ci scrivono o ci contattano in qualsiasi altro modo, destinatari di comunicazioni di marketing, partecipanti a concorsi a premi, partner commerciali e d'affari, persone di contatto presso i nostri fornitori, proprietari o affittuari e i loro rappresentanti.

Accedendo e utilizzando i nostri siti web o i nostri servizi, oppure contattandoci attraverso qualsiasi canale disponibile, lei conferma di comprendere e accettare il trattamento dei suoi Dati come previsto nella versione attuale dell'Informativa sulla privacy.

L'uso dei nostri servizi è regolato dalle nostre [Termini e condizioni generali di vendita](#).

2. In che modo garantiamo la sicurezza dei suoi Dati

È estremamente importante per noi proteggere i suoi Dati da qualsivoglia accesso, uso, riproduzione o qualsivoglia altra azione non autorizzata.

Salt ha attuato misure tecniche e organizzative appropriate per salvaguardare e proteggere i suoi Dati, come la registrazione degli accessi e le restrizioni di accesso o la crittografia di alcuni Dati. Inoltre, stipuliamo accordi di riservatezza e di trattamento dei dati con i nostri fornitori di servizi. I suoi Dati sono registrati e archiviati in centri dati situati in Svizzera. Per ulteriori informazioni in merito al trasferimento dei Dati all'estero, veda il punto 10 qui di seguito.

3. Chi è il responsabile del trattamento dei Dati e come contattarlo

Salt è responsabile della raccolta e dell'elaborazione dei Dati.

Se ha domande sulla presente Informativa sulla privacy o sul modo in cui vengono trattati i suoi Dati, ci contatti:

Per posta: Salt Mobile SA, Data Protection, Avenue de Malley 2, 1008 Prilly.

Per telefono, tramite il nostro servizio clienti: Salt Mobile: 0800 700 700; Salt Home: 0800 700 500; Lidl Connect: 0800 700 123; Post Mobile: 0800 701 801; Sky Mobile: 0800 700 804.

4. Come vengono raccolti i suoi Dati

Raccogliamo ed elaboriamo i Dati da lei forniti, specificatamente visitando il nostro sito web, stipulando un contratto con noi, utilizzando i nostri servizi e le nostre app o comunicando con noi attraverso qualsiasi canale di contatto disponibile (per esempio registrandosi tramite i moduli, come parte di un ordine, chiamandoci, partecipando a un concorso o a un sondaggio, ecc.).

Potremmo anche ricevere i suoi Dati da terze parti, come aziende con cui collaboriamo, persone che comunicano con noi o fonti pubbliche. Per esempio, potremmo ricevere i suoi Dati dalle seguenti terze parti: persone a lei vicine (per esempio familiari, rappresentanti legali), agenzie di riferimento

per la valutazione del rischio di credito se desideriamo ottenere informazioni sulla sua solvibilità, rivenditori di indirizzi, banche per i pagamenti, fornitori di servizi online (per esempio fornitori di servizi di analisi web), autorità e altre terze parti in merito a procedimenti ufficiali e giudiziari, o registri pubblici come il registro delle esecuzioni o il registro di commercio.

Quando partecipa a concorsi organizzati o sponsorizzati da Salt, i termini e le condizioni del concorso informano che tratteremo i suoi Dati a scopo di marketing. Utilizziamo i suoi Dati durante il concorso per svolgere il concorso, selezionare i vincitori e distribuire i premi. Successivamente utilizziamo i Dati per comunicare informazioni su Salt come notizie, promozioni ed eventi.

5. Quali Dati sono oggetto del trattamento

I Dati elaborati da Salt includono le seguenti categorie principali:

- **Dati di contatto e d'identità** come nome e cognome, sesso, data di nascita, indirizzo di domicilio, fatturazione e consegna, numero di telefono, indirizzo e-mail, lingua preferita, tipo e numero di documento d'identità, persona di contatto o rappresentante di un partner commerciale.
- **Dati contrattuali** come le informazioni relative ai prodotti e ai servizi che ha acquistato, compresi il tipo e la durata del contratto, il piano tariffario o i pacchetti aggiuntivi per il roaming.
- **Dati finanziari** come la cronologia dei pagamenti, le informazioni sul rating del credito o le procedure di recupero crediti.
- **Dati relativi alle comunicazioni** con la nostra azienda come moduli di contatto, e-mail, lettere, chat, conversazioni telefoniche e **Dati di registrazione di immagini e suoni** come le sue chiamate al servizio clienti di Salt o le registrazioni di videosorveglianza nei negozi o nei locali di Salt.

All'inizio di ogni conversazione telefonica le verrà comunicato se Salt sta registrando la conversazione per scopi quali la qualità e la formazione. Se non desidera che queste conversazioni siano registrate, può interrompere la chiamata in qualsiasi momento e contattarci in un altro modo.

L'uso di sistemi di videosorveglianza nei nostri locali è localizzato e chiaramente indicato. Salt le offre la possibilità di comunicare con noi via chat. Si applicano i termini e le condizioni del fornitore della chat. Salt elabora il contenuto delle chat, compresi i file inviati, per migliorare continuamente la qualità del servizio di chat.

- **Dati tecnici** come la qualità della connessione sulle nostre reti mobili e fisse, le visite ai nostri siti web, l'utilizzo delle nostre app o di altri servizi elettronici, l'indirizzo IP, i dettagli sul suo fornitore internet, i Dati di localizzazione in base al suo browser, i dettagli tecnici sul suo dispositivo come l'indirizzo MAC, il sistema operativo e le impostazioni relative alla lingua, i numeri di codice assegnati dai cookie o altre tecnologie di tracciamento. I soli dati tecnici non ci permettono di risalire alla sua identità. Tuttavia, combinandoli con altri dati quali i conti cliente, le informazioni di registrazione o l'elaborazione di contratti, potremmo essere in grado di identificarla come persona.
- **Dati di telecomunicazione e Dati di utilizzo** come i Dati sul traffico delle telecomunicazioni (per esempio numeri chiamati, paesi chiamati, durata e data delle chiamate, numeri di servizi a valore aggiunto), nonché dati di localizzazione o abitudini televisive. Non registriamo né analizziamo mai il contenuto delle sue comunicazioni vocali e di dati personali, a meno che lei non comunichi con Salt o che Salt sia legalmente obbligata a farlo.

6. Per quale motivo trattiamo i suoi Dati e per quale scopo

Trattiamo i suoi Dati, come indicato al punto 5, per le seguenti finalità:

6.1. Attuazione di contratti e fornitura di servizi di terzi

Salt utilizza i suoi Dati nella misura necessaria a fornire i propri prodotti e servizi.

Utilizziamo i suoi Dati per concludere e attuare i suoi contratti e per consentirle di acquistare servizi di terze parti, come pacchetti aggiuntivi di telefonia mobile e TV o servizi a valore aggiunto.

6.2. Comunicazioni di marketing omnicanale

Salt cerca continuamente di rafforzare il proprio rapporto commerciale e di migliorare la sua esperienza cliente. Salt utilizza i suoi Dati per comunicarle informazioni rilevanti che le consentano di sfruttare al meglio i prodotti e i servizi di Salt.

A tal fine, potremmo utilizzare diversi canali di comunicazione come e-mail, lettere, SMS, chiamate o canali di terze parti.

Può opporsi a queste comunicazioni e gestire le sue impostazioni in qualsiasi momento sul suo [profilo](#).

6.3. Sviluppo e miglioramento di servizi e prodotti

Salt cerca continuamente di consolidare il portafoglio dei propri prodotti e servizi (ad esempio piani tariffari, opzioni, pacchetti di up-sell) e l'esperienza complessiva dei propri clienti attraverso i vari canali. Utilizziamo i suoi Dati per capire le esigenze dei clienti. Generalmente, utilizziamo Dati anonimizzati per queste finalità.

Può opporsi allo sviluppo e al miglioramento di servizi e prodotti e gestire le sue impostazioni in qualsiasi momento sul suo [profilo](#).

6.4. Esperienza cliente personalizzata

Salt cerca continuamente di personalizzare l'esperienza cliente con l'obiettivo di soddisfare al meglio le sue esigenze. Salt potrebbe trattare i suoi Dati che potrebbero essere combinati con altri dati in forma aggregata e in modo automatizzato. Nel linguaggio tecnico, questo trattamento è noto anche come "profilazione".

Inoltre, i suoi Dati, compresi i Dati di telecomunicazione e i Dati di utilizzo, potrebbero essere utilizzati per determinare quali sono le affinità riguardo ai suoi interessi, ai prodotti e ai servizi e per proporle informazioni e comunicazioni di marketing rilevanti e adatte alle sue esigenze, come servizi e prodotti di suo interesse, e inviarle notifiche rilevanti in base alla sua posizione. Generalmente, utilizziamo Dati anonimizzati per queste finalità.

Può opporsi alla personalizzazione dell'esperienza cliente e gestire le sue impostazioni in qualsiasi momento sul suo [profilo](#).

6.5. Conformità agli obblighi legali

Trattiamo i suoi Dati anche per adempiere agli obblighi legali (per esempio conformemente alle leggi sulle telecomunicazioni) e per prevenire e individuare violazioni. Ciò può includere la ricezione e l'elaborazione di reclami, la ricezione di richieste da parte di autorità e tribunali, l'adempimento di ordini giudiziari e amministrativi, l'individuazione e la ricerca di abusi. La conformità ai requisiti di

legge può includere, in particolare, la divulgazione dei Dati alle autorità se siamo obbligati per legge o se abbiamo un motivo oggettivo per farlo, l'adempimento dei doveri di divulgazione delle informazioni o gli obblighi di segnalazione, per esempio in relazione agli obblighi previsti dalla normativa di vigilanza e fiscale, o per la prevenzione, l'individuazione e la ricerca di reati.

6.6. Sicurezza e controllo degli accessi

Trattiamo i suoi Dati per garantire la sicurezza e il controllo degli accessi, per esempio per il monitoraggio, l'ispezione, l'analisi e il test delle nostre infrastrutture informatiche, per il controllo dei sistemi e degli errori, per la documentazione e per i backup. Il controllo degli accessi comprende, in particolare, i controlli elettronici di accesso al sistema (per esempio il login ai conti clienti) e il controllo dell'accesso fisico (per esempio l'accesso ai nostri negozi o alle nostre sedi). Per motivi di sicurezza, possiamo usare protocolli di accesso e liste di visitatori e ricorrere alla videosorveglianza.

6.7. Offerte di Salt su Piattaforme terze

Salt utilizza servizi di analisi web di determinate piattaforme di terze parti, come Google o Meta, per valutare e ottimizzare l'efficacia delle campagne pubblicitarie.

Questi strumenti ci aiutano a capire come la nostra pubblicità genera visite o azioni sul nostro sito web, garantendo al contempo la protezione dei suoi Dati.

In questo contesto, alcuni dei suoi Dati, come il suo indirizzo e-mail o il suo numero di telefono, possono essere trasferiti in forma crittografata e sicura a queste piattaforme di terze parti, esclusivamente a fini statistici e di attribuzione pubblicitaria.

Può opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati e gestire le impostazioni relative ai cookie di marketing usando il banner dei cookie, modificando le preferenze del browser o cancellando i cookie già memorizzati.

Maggiori informazioni sui cookie sono disponibili al punto 8 di seguito.

7. Decisioni individuali automatizzate

Potremmo automatizzare le decisioni discrezionali sulla conclusione del suo contratto quando verifichiamo la sua solvibilità. Queste decisioni non sono determinate da una singola persona, ma da algoritmi. In questi casi, la informeremo di conseguenza conformemente alla legge applicabile.

8. Cookie e strumenti di analisi web

Salt utilizza la tecnologia "cookie". Un cookie è un piccolo file di dati creato da un server web e trasferito e memorizzato sul suo computer o su altri dispositivi mobili quando visita o usa i nostri siti web.

Utilizziamo i cookie per ottimizzare il nostro sito web e per rendere i nostri servizi di facile utilizzo ed efficaci. Per esempio, i cookie permettono di riconoscere il suo computer o altro dispositivo mobile, in modo che non debba fornire ogni volta le stesse informazioni (per esempio, i cookie possono salvare le impostazioni della lingua o memorizzare il contenuto del carrello). Salt utilizza servizi di analisi web che aiutano a studiare il comportamento dei visitatori del nostro sito web. Questo ci aiuta a creare e a fornire contenuti del sito web personalizzati, offerte speciali, promozioni e pubblicità. Questi strumenti di analisi web sono forniti da terzi. Le informazioni sull'uso del nostro sito web vengono acquisite con i cookie e inviate al server di terze parti.

La maggior parte dei browser internet accetta automaticamente i cookie. È possibile configurare il browser in modo da bloccare i cookie o cancellarli dal computer o dal dispositivo mobile in qualsiasi momento. Tuttavia, se decide di disattivare i cookie, non potrà vedere alcune informazioni o utilizzare alcune funzioni per migliorare la sua navigazione sul nostro sito web.

Per maggiori informazioni consulti la nostra [Dichiarazione dei cookie](#).

9. Destinatari dei suoi Dati

Potremmo condividere i suoi Dati con le seguenti categorie di destinatari:

- **Autorità** come uffici, tribunali e altre autorità come le procure federali e cantonali. Salt può divulgare i suoi Dati per ottemperare alla legge applicabile e per rispondere a richieste legittime da parte delle autorità. Possiamo inoltre trattare i suoi Dati per proteggere e difendere i nostri diritti, compresa l'attuazione del contratto tra lei e noi.
- **Responsabili del trattamento e terze parti come fornitori di servizi, compresi i fornitori di servizi cloud, partner di distribuzione, partner di marketing:**
 - Salt esternalizza alcune delle sue attività, per esempio i servizi di call center, il servizio clienti, la distribuzione, il marketing, i servizi informatici e di ottimizzazione della rete o i servizi di installazione.
 - Salt può trasferire i suoi Dati ai fornitori di servizi a valore aggiunto o ai nostri partner di roaming (quando effettua chiamate all'estero).
 - Salt può anche trattare i suoi Dati e renderli disponibili ai nostri fornitori di servizi se si avvale di servizi di recupero crediti o per verificare la solvibilità dei clienti. Ai fini della valutazione della solvibilità, possiamo consultare agenzie di recupero crediti o delle agenzie di credito come Intrum SA o Crif SA e trasmettere loro i suoi Dati. Per Crif SA, possiamo anche trasmettere le nostre esperienze di pagamento, in particolare per quanto riguarda i crediti non contestati e non pagati dopo la data di scadenza, nonché, se del caso, le informazioni su azioni legali e i dati identificativi, per uso legittimo in qualità di società di informazioni economiche. Nella misura in cui le agenzie di recupero crediti o delle agenzie di credito utilizzano i Dati per i propri scopi, il trattamento dei Dati sotto la loro responsabilità avviene in conformità con le loro proprie politiche sulla privacy.
 - Potremmo coinvolgere terze parti per campagne di marketing come newsletter, sondaggi di gradimento o campagne telefoniche in uscita.
 - Prima di condividere i suoi Dati, ci assicuriamo che il loro utilizzo sia regolato da un contratto e che siano state implementate misure tecniche e organizzative adeguate per proteggerli.

10. Divulgazione dei suoi Dati all'estero

Come specificato al punto 9, potremmo divulgare i suoi Dati a terzi. Non tutti i nostri partner e fornitori di servizi hanno sede in Svizzera. I fornitori e operatori di servizi esteri, per esempio per i servizi di call center, possono essere situati in Europa e, in casi eccezionali, in altri paesi del mondo.

Se il destinatario si trova in un paese che non dispone di un livello adeguato di protezione dei dati, garantiamo una protezione adeguata conformemente alla legge applicabile. Chiediamo al destinatario di impegnarsi a rispettare la protezione dei dati. A tal fine applichiamo, tra l'altro, le misure contrattuali e utilizziamo le clausole contrattuali standard riviste dalla Commissione Europea.

11. Per quanto tempo conserviamo i suoi Dati

Trattiamo e conserviamo i suoi Dati per il tempo necessario agli scopi per cui sono stati raccolti, per esempio per la durata del nostro rapporto contrattuale, per il tempo necessario a soddisfare i requisiti di legge applicabili e i periodi di conservazione previsti dalla legge o per i nostri legittimi scopi di marketing. Per esempio, per adempiere agli obblighi previsti dalla Legge federale sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni, conserviamo i suoi dati di connessione per 6 mesi, i dati finanziari sono generalmente conservati per 10 anni, i suoi dati di contatto sono generalmente conservati per 3 anni dopo la disdetta del contratto al fine di informarla sulle nuove offerte di Salt. Il periodo di conservazione dei suoi Dati è limitato al minimo indispensabile. In assenza di obblighi legali o contrattuali contrari, elimineremo o renderemo anonimi i suoi Dati alla scadenza del periodo di conservazione o trattamento nell'ambito delle nostre consuete procedure.

12. I suoi diritti sui suoi Dati

- Ha il diritto di accedere e di ottenere informazioni per iscritto sui suoi Dati che trattiamo, anche in merito alle decisioni individuali automatizzate.
- Può anche chiederci di fornirle alcuni Dati in un formato elettronico comunemente utilizzato o di trasferirli a un altro responsabile del trattamento.
- Può chiederci di correggere i Dati se non sono esatti.
- Ha il diritto di chiederci di cancellare i suoi Dati, se non siamo obbligati o autorizzati a continuare a conservarli in virtù della legge applicabile.

Se desidera esercitare questi diritti, ci contatti per iscritto inviando una lettera debitamente firmata e una copia di un documento d'identità al seguente indirizzo:
Salt Mobile SA, Data Protection, Avenue de Malley 2, 1008 Prilly.

- Ha la possibilità di modificare le sue impostazioni e/o di opporsi al trattamento dei suoi Dati in qualsiasi momento. Può farlo modificando il suo [profilo](#).

13. Aggiornamenti e modifiche della presente Informativa sulla privacy

Ci riserviamo il diritto di aggiornare occasionalmente la presente Informativa sulla privacy. Le raccomandiamo di controllare regolarmente se la presente Informativa sulla privacy è stata aggiornata. La versione più recente sarà disponibile sul nostro sito web.

Novembre 2025