

# Sicurezza e privacy

## Acquisto sicuro: Legge sulle vendite a distanza

Tutti i prodotti offerti da Gomibo hanno un periodo di reso di 31 giorni. Questo significa che il prodotto può essere restituito entro 31 giorni senza fornire alcuna motivazione. Con questo servizio, Gomibo estende il periodo di reso di 14 giorni previsto dalla legge a 31 giorni! Puoi leggere tutti i termini e le condizioni per la sostituzione e il recesso su [questa pagina](#).

## Privacy e sicurezza

Versione: 3 novembre 2023

La tua privacy e il trattamento sicuro dei tuoi dati personali sono molto importanti per noi! Ovviamente vuoi ordinare il tuo telefono cellulare, il tuo tablet e i tuoi accessori senza preoccuparti della privacy e della sicurezza online. Per questo motivo vogliamo mostrarti come trattiamo i tuoi dati personali, in conformità con il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD).

## Chi è responsabile dei tuoi dati?

Gomibo, parte di MobielWerkt BV, è responsabile di tutti i dati personali che ci trasmetti. Ecco le nostre informazioni:

Indirizzo commerciale:	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, The Netherlands
Indirizzo postale:	Postbus 3023, 9701 DA Groningen, The Netherlands
Numero di iscrizione alla Camera di Commercio olandese (KvK):	02093714
Numero di partita IVA:	IT00262099997

Se hai domande sulla privacy e sulla sicurezza, puoi contattare il Team Privacy o il Responsabile della Protezione dei Dati (FG) all'indirizzo [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com). Il Responsabile della Protezione dei Dati (FG) di Gomibo è ufficialmente registrato presso l'Autorità Olandese per i Dati Personali (AP).

## Quali dati conserviamo e perché?

Gomibo raccoglie dati personali in vari modi. I dati che vengono raccolti dipendono da ciò che fai sul nostro sito web: visiti il sito senza effettuare un ordine o ordini qualcosa da noi? Anche il tipo di ordine effettuato influisce su questo aspetto. Ti spieghiamo quali sono i dati che trattiamo.

### Dettagli dell'ordine

Naturalmente, abbiamo bisogno di sapere chi sei quando effettui un ordine con noi. Ciò ci permette di aiutarti nel miglior modo possibile. Per questo motivo ti chiediamo il sesso, la data di nascita, le iniziali e il cognome. Per consegnare l'ordine, abbiamo bisogno anche del tuo indirizzo. Invieremo le tue iniziali, il tuo cognome, il numero d'ordine, il numero di telefono e il codice di tracciamento (codice Track & Trace) alla società responsabile della consegna dei pacchi.

Ti invieremo aggiornamenti sul tuo ordine tramite e-mail e talvolta via SMS. Per farlo abbiamo bisogno del tuo indirizzo e-mail e del tuo numero di telefono. Ti invieremo anche fatture e informazioni sui prodotti acquistati. Dopo aver effettuato l'ordine, a volte ti chiederemo cosa ne pensi di noi, di solito tramite e-mail e a volte per telefono. Grazie al tuo feedback possiamo continuare a migliorare!

### Pagamento

Il pagamento dell'ordine avviene sempre in un ambiente di pagamento sicuro. Anche il collegamento del pagamento all'ordine avviene in un ambiente sicuro. Nel caso di pagamento con carta di credito, inviamo i tuoi dati dal nostro ambiente di pagamento sicuro direttamente ai processori di pagamento.

## **Contratti telefonici\***

Quando sottoscrivi un contratto con Gomibo, chiediamo la tua identità per verificare chi sei. A tal fine abbiamo bisogno di un tuo documento d'identità. Abbiamo stipulato accordi con il governo olandese per il trattamento di questi dati personali, in modo da poter prevenire le frodi d'identità e rintracciare più rapidamente truffatori e criminali.

Per caricare il tuo documento d'identità, utilizziamo un software speciale sviluppato da Gomibo. Ciò significa che la foto del tuo passaporto, il codice fiscale e la zona a lettura ottica (Machine Readable Zone - MRZ) della carta vengono immediatamente nascosti dal software. Non abbiamo bisogno di queste informazioni da parte tua. Elaboriamo invece il tuo nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita, periodo di validità del documento, tipo di documento di identità e numero del documento.

Se acquisti un contratto da noi in negozio, o se non utilizzi il nostro "contratto Senza Impegno", ti chiederemo una copia della tua carta di credito. Il numero della carta, il codice IBAN e il nome del titolare della carta devono essere chiaramente visibili per verificare che il conto bancario appartenga davvero a te. In questo modo eviteremo che qualcun altro possa ordinare un contratto pagato con il tuo conto. Puoi nascondere alcuni dettagli, purché le informazioni necessarie rimangano visibili.

Se richiedi un contratto tramite Gomibo, potremmo effettuare una valutazione del rischio a supporto della tua richiesta, al fine di combattere le frodi finanziarie e di identità.

\*Nota bene: non è ancora possibile acquistare un contratto su Gomibo.it.

## **Trasferimento del numero di telefono**

Hai scelto di trasferire il tuo numero di telefono a un altro operatore? Allora abbiamo bisogno del nome del tuo attuale operatore, del tuo numero di telefono e del tipo di connessione. A volte abbiamo bisogno anche del numero della tua scheda SIM o del tuo codice cliente. In questo modo ci assicuriamo che il tuo numero di telefono sia trasferito all'operatore.

## **Test del reddito e dell'onere (ILT)**

Se hai scelto un pacchetto di un contratto con un dispositivo che rientra nella normativa sul credito, potremmo aver bisogno dei tuoi dati per effettuare un test del reddito e degli oneri (ILT). In questo modo siamo certi che tu abbia scelto un contratto adatto alla tua situazione finanziaria. Il test del reddito e degli oneri (ILT) deve essere effettuato in conformità con la legislazione sul credito. A tal fine potremmo aver bisogno di elaborare la tua composizione familiare, il reddito netto mensile e i costi di alloggio. In nessun caso dovrai inviarci la tua busta paga o altre informazioni!

## **Dettagli dei tuoi prodotti**

Quando acquisti un prodotto da noi, memorizziamo il suo IMEI e il numero EAN. Il numero IMEI è un codice univoco legato al prodotto specifico. Il numero EAN è un numero legato al tipo di prodotto acquistato da noi. In questo modo possiamo essere sicuri che tu riceva effettivamente ciò che hai ordinato da noi.

Con un contratto, memorizziamo il numero della tua scheda SIM. In questo modo siamo certi che riceverai la scheda SIM corretta e che il contratto corretto sarà inserito nella scheda SIM corretta. In questo modo possiamo fornirti sempre il servizio giusto, ad esempio se hai chiesto di trasferire il tuo numero.

## **Ordini con altri servizi**

Hai scelto di effettuare un ordine su Gomibo con servizi specifici, come un'assicurazione o un abbonamento a un servizio di streaming? In tal caso, a seconda del fornitore del servizio, potremmo aver bisogno di ulteriori dati da parte tua, come ad esempio un numero IBAN o un addebito diretto accettato per detrarre il premio dal tuo conto bancario o per addebitare i costi dell'abbonamento periodico da parte del fornitore del servizio.

## **Ritirare gli ordini nel nostro negozio**

Vuoi ritirare un ordine nel nostro negozio? In tal caso, ti chiederemo sempre alcune domande di verifica. Come prova per il ritiro del pacco in negozio, abbiamo sempre bisogno di una copia del tuo documento d'identità per confermare la tua identità. Per realizzare la copia del documento, utilizzeremo il software creato da Gomibo. Questo software nasconderà automaticamente la foto, il codice fiscale e la zona a lettura ottica (Machine Readable Zone - MRZ) presenti sul tuo documento d'identità. Non abbiamo bisogno di queste informazioni. Le altre informazioni presenti sul tuo documento sono necessarie per confermare che ti abbiamo consegnato il pacco corretto.

## Comunicazione

Ci piace tenerti informato tramite posta, e-mail, telefono o SMS quando effettui un ordine con noi. A volte ti invieremo messaggi su suggerimenti e trucchi, aggiornamenti sulla sicurezza, richieste di recensioni, voucher personalizzati, offerte di sconti, informazioni sulla scadenza del tuo contratto o altre informazioni rilevanti sul tuo ordine o sui tuoi interessi personali. Puoi anche utilizzare il nostro sito web o la nostra app per eseguire una verifica dell'aggiornamento del contratto. A tal fine, ti chiederemo il numero di cellulare, il codice postale, il numero civico, l'e-mail, la data di nascita e il tipo di contratto. In questo modo potremo tenerti informato tramite messaggi di servizio su quando potrai aggiornare il tuo contratto o richiederne uno nuovo. In qualità di cliente, riceverai automaticamente tutte le comunicazioni di Gomibo, ad eccezione della nostra newsletter. Riceverai la nostra newsletter solo se avrai dato il tuo esplicito consenso. Puoi gestire facilmente le tue preferenze di comunicazione attraverso il tuo [account Gomibo](#).

Utilizziamo le seguenti preferenze di comunicazione:

### **Aggiornamenti sugli ordini (sempre attivo)**

*Riceverai informazioni sul tuo ordine, sul tuo account personale, su appuntamenti in negozio, su pagamenti e fatture.*

### **Messaggi di servizio**

*Riceverai occasionalmente informazioni sui tuoi ordini precedenti, come suggerimenti su come utilizzare un prodotto, aggiornamenti, notifiche e informazioni sugli aggiornamenti.*

### **Sconti personali, offerte, consigli e suggerimenti**

*Riceverai solo informazioni specificamente legate al tuo ordine precedente e alle tue preferenze, come sconti personalizzati, omaggi e offerte personalizzate.*

### **Richieste di recensione**

*Riceverai un invito a recensire i prodotti o a condividere la tua esperienza con Gomibo dopo aver effettuato un ordine o aver contattato Gomibo.*

### **Newsletter**

*Riceverai regolarmente offerte, consigli, novità e informazioni utili su prodotti e servizi.*

## Newsletter

Riceverai la nostra newsletter via e-mail. Naturalmente la riceverai solo se ci avrai dato il tuo esplicito consenso. Non desideri più ricevere la nostra newsletter? Allora puoi annullare l'iscrizione cliccando sul pulsante di annullamento dell'iscrizione in fondo alla newsletter o modificando le tue preferenze di comunicazione nel tuo [account Gomibo](#).

## Riconoscimento offline e online

Per la tua e la nostra sicurezza, realizziamo e conserviamo le immagini delle telecamere nei nostri negozi. Online è diverso. Se utilizzi l'app Gomibo, memorizziamo i dati di utilizzo del tuo telefono, come il numero di minuti di chiamata, di SMS e di MB, in modo da poterti dare i migliori consigli telefonici. Utilizziamo anche pixel di tracciamento. Questo ci permette di offrirti un'esperienza d'acquisto personalizzata, adattata alle tue preferenze.

Quando visiti il nostro sito web, memorizziamo il tuo indirizzo IP, i dati relativi ai click e i cookie. Puoi gestire facilmente le preferenze relative ai cookie nel tuo browser Internet. Puoi gestire le preferenze relative ai cookie dei

principali browser web tramite i link riportati di seguito:

[Browser Chrome](#)

[Internet Explorer](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

#### Cookie tecnicamente necessari

Quando visiti il nostro sito web o la nostra app, utilizziamo solo i cookie tecnicamente necessari per rendere il nostro sito web e la nostra app più facili da usare, efficaci e sicuri. L'utilizzo di questi cookie ci consente di garantire un funzionamento ottimale e di facile utilizzo del nostro sito web e della nostra app.

#### Google Analytics

Per l'analisi del nostro sito web e delle nostre app utilizziamo il servizio di analisi web Google Analytics di Google Ireland Limited. Tra le altre cose, registriamo il tuo indirizzo IP, la data e l'ora della tua visita al nostro sito web o all'app, il percorso dei clic, le informazioni sul tuo browser, le informazioni sul tuo dispositivo, le pagine visitate, i link affiliati, i dati sulla posizione e le attività di acquisto. Utilizziamo queste informazioni per migliorare costantemente il nostro sito web e la nostra app, al fine di garantire la migliore esperienza all'utente. Per rilevare queste informazioni, Google Analytics utilizza i cookie, la memoria web del browser e i pixel di tracciamento. Tutti i dati raccolti vengono memorizzati da Google negli Stati Uniti. A tal fine, Google si affida alle clausole contrattuali standard come garanzia adeguata per la protezione dei dati personali.

#### Tracciamento delle conversioni di Google Ads

Per la pubblicità online e la misurazione delle conversioni sul nostro sito web e nella nostra app, utilizziamo il servizio Google Ads fornito da Google Ireland Limited. Quando clicchi sulla nostra pubblicità nel tuo browser web fornito da Google, un cookie di misurazione della conversione viene automaticamente memorizzato nel tuo browser internet. Questi cookie vengono memorizzati per un periodo di tempo limitato e non contengono dati personali. Con l'inserimento di un cookie, noi e Google sapremo se hai cliccato su un annuncio pubblicitario e saremo in grado di indirizzarti in modo personale e specifico sul nostro sito web e nella nostra app in base agli annunci pubblicitari. Utilizziamo anche cookie con la funzionalità di remarketing o la simile funzione di tracciamento di Google Ireland Limited. Utilizziamo questi cookie per analizzare il tuo comportamento sul nostro sito web e l'interesse per determinati prodotti o servizi, in modo da poterti mostrare annunci pubblicitari personalizzati. Con questa funzione di tracciamento non viene elaborato alcun dato personale. Questi dati possono essere elaborati da Google negli Stati Uniti. Per ulteriori informazioni, consultare l'informativa sulla privacy di Google e Google Ads.

#### Plug-in di Google

In alcune sezioni del nostro sito web e della nostra app, utilizziamo i plug-in di GoogleMaps e Youtube forniti da Google Ireland Limited. Utilizziamo GoogleMaps per mostrare la posizione dei nostri negozi, ad esempio, in modo che tu possa trovare facilmente il nostro negozio sulla strada principale. Utilizziamo Youtube in un iFrame sul nostro sito web e sulle nostre applicazioni per mostrare video informativi sui prodotti, consigli e suggerimenti. Google potrebbe impostare dei cookie per entrambi i servizi e i dati potrebbero essere trasferiti negli Stati Uniti. Per ulteriori informazioni, consultare le dichiarazioni sulla privacy di Google e Youtube.

#### **Servizio di pagamento**

Se paghi il tuo ordine con il servizio di pagamento PayPal, l'informativa sulla privacy di PayPal si applica anche al tuo ordine. L'informativa sulla privacy di PayPal è disponibile qui: [Informativa sulla privacy PayPal](#).

#### **Servizio clienti**

Quando contatti il nostro servizio clienti, vogliamo aiutarti nel miglior modo possibile. Per questo motivo, conserviamo le conversazioni via e-mail che hai con il nostro personale del servizio clienti. È anche possibile che le conversazioni telefoniche siano registrate a scopo formativo. Te lo comunichiamo sempre prima della telefonata. A volte ti chiederemo di fornirci informazioni personali specifiche all'interno di un'e-mail o una telefonata. Facciamo queste domande per verificare che tu sia effettivamente il cliente associato all'ordine che stai richiedendo. Prendiamo anche

nota del nostro contatto in modo da sapere esattamente cosa è stato discusso se ci contatti di nuovo.

## Resi e riparazioni

Vuoi sostituire o annullare un prodotto, o hai un prodotto difettoso? Siamo a tua disposizione! Prima di rispedire il tuo dispositivo, è importante fare un backup e ripristinare le impostazioni di fabbrica. Questa operazione è necessaria per poter trattare il prodotto e cancella tutti i dati personali presenti sul tuo dispositivo.

Sei responsabile del ripristino del tuo dispositivo. Se non lo fai o se l'operazione non va a buon fine, tutti i dati possibili verranno comunque cancellati dal tuo dispositivo. Inoltre, acconsenti che i tuoi dati possano essere inoltrati, per esempio, a un fornitore di servizi di riparazione.

Le riparazioni vengono effettuate da aziende specializzate in riparazioni. Il tuo dispositivo, o una sua parte, viene sostituito con uno nuovo? Il tuo vecchio telefono o parte di esso saranno accuratamente distrutti o riciclati dalla società di riparazione.

## Come gestiamo la condivisione e l'archiviazione dei dati personali?

### Condivisione dei dati personali

La tua privacy è molto importante per noi. Pertanto, condividiamo alcuni dati personali con partner e terze parti solo se è davvero necessario, per esempio, perché è richiesto per il tuo ordine. Non vendiamo mai i tuoi dati a terzi.

Al fine di regolamentare correttamente questo aspetto, abbiamo stipulato un accordo di trattamento con tutte le parti con cui condividiamo i tuoi dati personali. Si tratta di un contratto in cui vengono presi accordi chiari su chi è responsabile di quali dati. Sono diverse le parti con cui condividiamo i tuoi dati personali, per garantire che il tuo ordine venga consegnato entro 24 ore e che possiamo offrirti il miglior servizio:

- Il provider;
- L'elaboratore dei dettagli di pagamento;
- La società di spedizione;
- L'elaboratore dei dati di comunicazione (come telefonia, SMS e posta elettronica);
- Canali di marketing (online);
- Responsabili dell'amministrazione;
- Se applicabile: l'assicuratore e l'agente autorizzato;
- Se applicabile: la società di riparazione;
- Se applicabile: il produttore di un dispositivo;
- Se applicabile: il valutatore del rischio;
- Se applicabile: il responsabile del trattamento dei dati di identità;
- Se applicabile: i fornitori di servizi specifici che hai ordinato a Gomibo.

La maggior parte delle parti ha sede nell'Unione Europea ed è soggetta al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati. In alcuni casi, condividiamo alcuni dati anche con partner che hanno sede negli Stati Uniti d'America (USA) e che in precedenza hanno partecipato attivamente al programma europeo-americano "Privacy Shield". Abbiamo stipulato con queste parti accordi rigorosi in merito al trattamento dei dati personali. Abbiamo registrato questi accordi in clausole contrattuali standard (SCC).

### Conservazione dei dati personali

Non conserviamo i tuoi dati personali più a lungo del necessario. In alcuni casi, abbiamo bisogno dei tuoi dati personali per rilevare frodi o attività illegali. In questi casi, abbiamo l'obbligo legale di condividere questi dati personali con polizia, magistratura o pubblico ministero quando riceviamo una richiesta. Inoltre, abbiamo una responsabilità fiscale nei confronti delle autorità fiscali. Questo significa che conserviamo i tuoi dati personali per motivi legittimi, legali e commerciali al fine di consegnare i prodotti e i servizi ordinati e per fornirti un servizio che sia il più sicuro e

affidabile possibile.

Vuoi modificare le tue preferenze sulla privacy? Allora contatta il team privacy: [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com)

### **Profilazione e decisioni automatiche**

Se effettui un ordine con noi, potremmo utilizzare fonti di dati e database pubblici per verificare la tua identità e il tuo comportamento negli acquisti. Sulla base di tutte queste informazioni, potrebbe essere presa una decisione automatica in merito al tuo ordine, alla richiesta di un contratto telefonico o a qualsiasi altro servizio aggiuntivo.

### **Sicurezza dei dati personali**

Garantiamo sempre la massima sicurezza delle informazioni. Il nostro sito ha una connessione sicura (riconoscibile dalla dicitura "https" nella barra degli indirizzi) e certificati SSL. Inoltre, utilizziamo sempre i migliori software di sicurezza, in modo che i tuoi dati personali siano conservati nel modo più sicuro possibile. Questo avviene in centri dati certificati ISO 27001, sui nostri server nei Paesi Bassi.

Controlliamo e monitoriamo tutti i nostri dipendenti, chi ha accesso a quali dati, e teniamo un registro di chi ha visto i dati personali. In questo modo, sappiamo sempre cosa succede ai tuoi dati personali. Inoltre, tutti i dipendenti di Gomibo hanno un certificato di buona condotta (VOG), quindi possiamo essere sicuri che tutti gestiscono i tuoi dati personali in modo sicuro.

### **I tuoi diritti in materia di dati**

Come cliente di Gomibo, puoi sempre presentare una richiesta di ispezione, rettifica, trasferibilità dei dati o rimozione dei tuoi dati personali dalla nostra banca dati. Puoi farlo presso il nostro [servizio clienti](#) o contattando direttamente il nostro team per la privacy tramite [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com). Ti chiediamo di verificare la tua identità, in modo da non condividere i tuoi dati con qualcun altro.

### **Cancellazione dei dati**

Naturalmente, se lo desideri, puoi cancellare i tuoi dati dalla nostra banca dati. I nostri specialisti della privacy elaboreranno la tua richiesta entro 15 giorni lavorativi.

Hai ordinato un contratto tramite Gomibo? In questo caso non possiamo rimuovere i tuoi dati personali, perché hai stipulato un contratto a tempo determinato con uno dei provider di telecomunicazioni tramite Gomibo. Dopo la scadenza del contratto con il tuo provider, puoi chiedere a Gomibo di rimuovere i tuoi dati personali.

Vuoi smettere di ricevere la nostra newsletter? Puoi annullare l'iscrizione tramite il link in fondo alla newsletter o puoi accedere al tuo account per cambiare le preferenze di comunicazione.

### **Domande e commenti**

Se hai domande o commenti su privacy e sicurezza, puoi contattare il nostro [servizio clienti](#). Per ulteriori domande o reclami puoi contattare l'[Autorità olandese per la protezione dei dati](#) o l'[Ombudsman nazionale](#).