# Informativa sul trattamento dei dati

## 1. Informazioni sulla protezione dei dati per l'utilizzo di prestazioni SaaS

Le presenti informazioni sulla protezione dei dati sono valide per le prestazioni SaaS dei Sistemi Cloud Hoval (Hoval Supervisor cloud e HovalConnect) di Hoval AG (di seguito denominata «Hoval» o «noi»). HovalConnect comprende in tale contesto l'applicazione mobile per proprietari di impianti e ulteriori utenti degli stessi («HovalConnect App»), nonché l'applicazione business messa a disposizione per partner Hoval («HovalConnect business»). Essa illustra come i dati personali dell'utente vengano rilevati, trattati e utilizzati in concomitanza con l'impiego di Sistemi Cloud Hoval.

Con riguardo alle prestazioni SaaS dei Sistemi Cloud Hoval si rimanda al trattamento comune dei dati attraverso il rispettivo portale online, sempre che esso avvenga. Il comune trattamento dei dati avviene in misura conforme alle condizioni di utilizzo e all'informativa sul trattamento dei dati del rispettivo portale online.

Nella nostra veste di titolare, prendiamo molto sul serio la protezione dei dati personali degli utenti. Noi trattiamo i dati personali degli utenti in modo riservato e nel rispetto delle leggi sulla tutela dei dati applicabili della Svizzera, dell'Unione Europea e del Regno Unito, nonché alla presente informativa ad essa relativa. Inoltre, garantiamo un trattamento adeguato e sicuro, e applichiamo idonee misure a protezione dei dati degli utenti per quanto concerne il rispetto della riservatezza, l'integrità e la disponibilità. Le nostre misure di protezione vengono costantemente migliorate corrispondentemente allo sviluppo tecnologico.

Le presenti informazioni sulla protezione dei dati contengono indicazioni dettagliate relative a:

- Informazioni di contatto del titolare del trattamento
- Categorie di dati trattati
- Indicazioni sulla finalità e sul fondamento giuridico
- Destinatari dei dati
- Durata di conservazione
- Informazioni sui diritti degli utenti

## 2. Chi siamo noi?

Il titolare è la società Hoval AG, con sede centrale a Vaduz, in Liechtenstein, e le aziende ad essa associate. Una panoramica delle aziende facenti parte del Gruppo è reperibile su www.hoval.com.

Per domande sulla protezione e sul trattamento dei dati rivolgersi via e-mail al nostro responsabile per la protezione dei dati all'indirizzo dpo@hoval.com.

## 3. Chi è titolare del trattamento dei dati degli utenti

A seconda del tipo di integrazione dell'impianto dell'utente, titolare del loro trattamento è Hoval da sola o insieme a una ulteriore azienda:

| Situazione dell'utente | Titolare del trattamento |
|---|---|
| L'utente utilizza HovalConnect. | Hoval |
| L'utente utilizza HovalConnect business | Hoval e l'utente stesso in quanto partner Hoval / gestore dell'impianto insieme (art. 26 RGPD) |
| L'impianto dell'utente è stato attivato direttamente ad opera di Hoval su HovalSupervisor cloud. | Hoval |

# Informativa sul trattamento dei dati

| Situazione dell'utente | Titolare del trattamento |
|---|---|
| L'impianto dell'utente è stato attivato dal suo fornitore o gestore dell'impianto su HovalSupervisor cloud. | Hoval e il fornitore ovvero il gestore dell'impianto dell'utente insieme (art. 26 RGPD) |

**a) Titolarità esclusiva**
Nel caso di HovalConnect, nonché di HovalSupervisor cloud, con attivazione diretta ad opera di Hoval, titolare esclusivo è Hoval ai sensi dell' art. 4 n. 7 RGPD, ovvero, qualora fosse applicabile la normativa sulla protezione dei dati del Regno Unito, dell'art. 4 n. 7 UK GDPR. Per tali servizi non sussiste una contitolarità secondo l'art. 26 RGPD ovvero l'art. 26 UK GDPR. Nessun cliente professionale è coinvolto nel trattamento in qualità di titolare.

**b) Contitolarità**
Nel caso di HovalConnect, business, nonché di HovalSupervisor cloud, contitolari sono Hoval e il cliente professionale ai sensi dell' art. 26 RGPD, ovvero, qualora fosse applicabile la normativa sulla protezione dei dati del Regno Unito, dell'art. 26 UK GDPR, nella misura in cui il rispettivo trattamento avviene insieme ad opera di Hoval e del cliente professionale. Per HovalSupervisor cloud ciò vale in particolare quando l'impianto del cliente finale è stato attivato ad opera del cliente professionale.

Le parti hanno stipulato un accordo relativo alla contitolarità in cui viene stabilito quali obblighi adempia ciascuna di esse sulla base delle normative sulla protezione dei dati rispettivamente applicabili.

Per semplificare il trattamento, Hoval coordina centralmente l'elaborazione delle richieste in arrivo. Le richieste possono essere preferibilmente indirizzate al responsabile per la protezione dei dati di Hoval all'indirizzo di posta elettronica dpo@hoval.com.

Con riferimento al trattamento dei dati, Hoval si assume le seguenti responsabilità di:

- Rilevamento dei dati
- Memorizzazione dei dati
- Modifica e cancellazione dei dati, limitazione del loro trattamento e della loro trasmissione
- Un adeguato livello di sicurezza della trasmissione e del trattamento dei dati
- Rispetto degli obblighi legali di conservazione sussistenti in riferimento ai dati
- Rispetto delle disposizioni e dei requisiti nazionali vigenti in materia di protezione dei dati
- Utilizzo confidenziale dei dati e loro trattamento in modo legittimo

Con riferimento al trattamento dei dati, il cliente, sempre che egli non sia un cliente finale, si assume le seguenti responsabilità di:

- Stipulare un accordo conforme alla protezione dei dati con i clienti finali, in special modo elaborare un fondamento giuridico idoneo per la raccolta, il trattamento e l'utilizzo dei dati personali del cliente
- Rendere possibile l'accesso conforme alla protezione dei dati ai dati propri del cliente finale, ad es. mediante creazione di un profilo utente per i clienti finali
- Rendere possibile il passaggio del cliente finale a un altro servizio di elaborazione dei dati ai sensi della clausola 7 della presente informativa sul trattamento dei dati

Hoval e il cliente professionale si supportano vicendevolmente al fine di dare risposta a richieste delle persone coinvolte e adempiere agli obblighi legali di tutela dei dati; ciascuna delle due parti assume a suo carico i compiti a cui essa può adempiere rispettivamente meglio o da sola in base alla presente informativa e alle leggi applicabili.

**c) Responsabili del trattamento**
Sia Hoval sia il cliente professionale possono fare ricorso, per le attività di trattamento di cui sono rispettivamente titolari, a fornitori di servizi in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 RGPD ovvero, qualora fosse applicabile la normativa sulla protezione dei dati del Regno Unito, dell'art. 28 UK GDPR.

Ciascuna delle due parti assicura che con i propri responsabili del trattamento venga stipulato un contratto in conformità all'art. 28 RGPD ovvero all'art. 28 UK GDPR, e che siano soddisfatti i requisiti delle leggi sulla protezione dei dati rispettivamente applicabili.

Nella misura in cui ciò risulta necessario per l'adempimento degli obblighi comuni nell'ambito della contitolarità, le due parti si informano reciprocamente con riguardo ai responsabili del trattamento da esse impiegati.

## 4. Quali informazioni sull'utente raccogliamo?

Noi trattiamo dati personali e dati non-personali (insieme «dati») che vengono generati nell'ambito dell'utilizzo delle nostre prestazioni SaaS e dei nostri servizi cloud.

Dei dati personali raccolti fanno parte, a seconda del Sistema Cloud Hoval SaaS utilizzato: (elencazione non esaustiva):

- Dati anagrafici del cliente (nome, indirizzo, dati di contatto)
- Dati inerenti il contratto (numero cliente, prestazioni prenotate, informazioni di pagamento)
- Dati di assistenza
- Dati utente, di accesso e di connessione
- Ruoli utente e autorizzazioni di accesso
- Identificativi di progetto e d'impianto
- Dati di allarmi ed eventi
- Dati di protocolli su accessi utente, nonché modifiche di parametri e configurazione

Dati tecnici e relativi all'impianto (elenco non esclusivo):

- Dati di sistema, esercizio e configurazione dall'utilizzo di servizi cloud e altri servizi
- Dati dell'impianto e di misurazione, in special modo temperature, potenze, portate in volume e valori di contatori
- Dati prestazionali e sul grado di utilizzazione
- Resoconti di errori e di sicurezza
- Dati tecnici su apparecchi e sistemi operativi
- Dati per ottimizzazione, monitoraggio e perfezionamento dei servizi

## 5. Finalità del trattamento

Noi trattiamo i dati dell'utente esclusivamente per mettere a disposizione e fare funzionare i nostri servizi SaaS e le nostre piattaforme cloud, per adempiere a contratti, per fatturare e assistere l'utente (ad es. tramite presa di contatto o coordinazione appuntamenti, inclusi manutenzione, ottimizzazione e monitoraggio, nonché assistenza tecnica a distanza e manutenzione remota direttamente ad opera di Hoval, sempre che ciò sia parte delle prestazioni pattuite o sia stato concordato separatamente). Il trattamento, inoltre, è

finalizzato alla sicurezza della tecnologia informatica, alla prevenzione di abusi e alla sicurezza di funzionamento dei nostri sistemi, al miglioramento continuo, al monitoraggio e al perfezionamento del nostro software, nonché all'adempimento di obblighi legali. Infine, noi supportiamo l'utente in caso di passaggio ad altri servizi di elaborazione dei dati mediante esportazione dei dati in conformità all'EU Data Act.

## 6. Principi giuridici

Noi trattiamo sempre i dati personali solo in base a uno dei principi giuridici indicati nell'art. 6 par. 1 RGPD, ovvero, qualora fosse applicabile la normativa sulla protezione dei dati del Regno Unito, nell'art. 6 par. 1 UK GDPR. L'assegnazione alle rispettive finalità avviene come segue:

- Messa a disposizione e funzionamento dei servizi SaaS: trattamento per adempimento del contratto o esecuzione di misure pre-contrattuali (art. 6 par. 1 lett. b RGPD ovvero UK GDPR).
- Fatturazione, gestione del contratto e esecuzione dei pagamenti: adempimento del contratto (art. 6 par. 1 lett. b RGPD ovvero UK GDPR).
- Manutenzione, assistenza, ottimizzazione e monitoraggio dell'impianto del cliente (con contratto separato): adempimento del contratto (art. 6 par. 1 lett. b RGPD ovvero UK GDPR).
- Attivazione diretta di un impianto su HovalSupervisor cloud ad opera di Hoval, nella misura in cui essa si renda necessaria per la messa a disposizione delle prestazioni cloud e di assistenza a distanza: adempimento del contratto o esecuzione di misure pre-contrattuali (art. 6 par. 1 lett. b RGPD ovvero UK GDPR).
- Manutenzione remota di un impianto attivato direttamente ad opera di Hoval: legittimo interesse a un funzionamento esente da guasti, sicuro ed efficiente sotto il profilo dell'energia dell'impianto (art. 6 par. 1 lett. f RGPD ovvero UK GDPR). L'utente può opporsi a tale trattamento in conformità all'art. 21 RGPD ovvero UK GDPR.
- Comunicazioni con il cliente e richieste di assistenza (ad es. supporto, coordinamento appuntamenti): legittimo interesse a un'assistenza sicura ed efficiente a favore del cliente (art. 6 par. 1 lett. f RGPD ovvero UK GDPR).
- Sicurezza della tecnologia informatica e del funzionamento, prevenzione di abusi: legittimo interesse al mantenimento di sistemi sicuri (art. 6 par. 1 lett. f RGPD ovvero UK GDPR).
- Miglioramento continuo, monitoraggio e perfezionamento del nostro software: legittimo interesse all'ottimizzazione e al perfezionamento del nostro software e dei nostri servizi (art. 6 par. 1 lett. f RGPD ovvero UK GDPR).
- Adempimento di obblighi legali, in special modo obblighi di conservazione commerciali e fiscali: obblighi legali (art. 6 par. 1 lett. c RGPD ovvero UK GDPR).
- Iniziative di informazione e attività di marketing: trattamento con il consenso dell'utente nella misura in cui esso è richiesto in base alle normative sulla protezione dei dati e il marketing diretto (art. 6 par. 1 lett. a RGPD ovvero UK GDPR).

I dati di tipo non personale non vanno soggetti al RGPD ovvero all'UK GDPR. Essi vengono trattati e utilizzati in conformità alle disposizioni legali rispettivamente applicabili, in special modo all'EU Data Act, sempre che applicabile, nonché alle presenti informazioni sulla protezione dei dati, nella misura in cui ciò si renda necessario oppure risulti altrimenti legalmente consentito per l'adempimento del contratto o la fornitura delle prestazioni.

## 7. Obblighi secondo il capitolo VI dell'EU Data Act per il trattamento dei dati

In quanto fornitori di servizi di elaborazione dei dati, in special modo di servizi SaaS, noi consentiamo il passaggio a un altro servizio di elaborazione dei dati o il ritorno a una soluzione interna dell'utente. L'utente ha il diritto di ricevere i dati da noi memorizzati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile elettronicamente. Noi assicuriamo che sia tecnicamente possibile un'esportazione dei dati e informiamo in modo trasparente con riguardo a procedura, scadenze, formati ed eventuali costi. L'interoperabilità viene garantita nella misura in cui sia tecnicamente possibile e legalmente ammesso. Non vengono frapposti ostacoli sleali al cambio di fornitore.

Qualora l'utente dovesse desiderare di passare a un altro servizio di elaborazione dei dati, è pregato di comunicarlo per iscritto.

Il periodo di passaggio per il cambio del servizio di elaborazione dei dati ammonta a 30 giorni di calendario a partire dalla fine del termine di disdetta. Se il periodo di passaggio di 30 giorni per il cambio risulta tecnicamente irrealizzabile, noi informeremo al riguardo l'utente entro 14 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, indicando scadenze di passaggio alternative che non vadano oltre 7 mesi.

Per altro, valgono le regolamentazioni dal capitolo VI dell'EU Data Act, in special modo l'art. 25 EU Data Act.

## 8. Conservazione dei dati

Noi trattiamo e memorizziamo i dati personali dell'utente per la rispettiva durata del rapporto contrattuale.

Dopo la conclusione del rapporto contrattuale, anche in caso di cambio del servizio di elaborazione dei dati, noi cancelliamo i dati generati dell'utente o quelli esportabili ad esso direttamente associabili e gli asset digitali, sempre che non vi si opponga nessun obbligo legale di conservazione.

La cancellazione avviene non appena i dati non si rendano più necessari per l'esecuzione del contratto, al più tardi 12 mesi dopo la scadenza del contratto.

In base alle normative commerciali e fiscali, noi conserviamo fatture, dati relativi ai pagamenti e contratti per dieci anni a partire dalla fine del rispettivo anno d'esercizio. In questo lasso di tempo noi trattiamo tali dati solamente per l'adempimento dell'obbligo di conservazione e successivamente li cancelliamo.

Noi memorizziamo i dati dell'impianto e di misurazione necessari per le applicazioni utilizzate dall'utente in una banca dati di serie temporali. Inoltre, tali registrazioni di dati vengono conservate per finalità di analisi. I valori sono associabili all'utente finché egli ha registrato il proprio impianto come suo proprietario su HovalConnect. Una volta cancellato il proprio conto utente, tale associazione viene meno; le denominazioni attribuite dall'utente, come ad es. il nome dell'impianto vengono resettate e sostituite con il numero di serie. Successivamente, gli impianti e i valori di misurazione restano memorizzati senza riferimento alla persona dell'utente e continuano ad essere valutati per il funzionamento e il perfezionamento dei nostri servizi.

Noi cancelliamo il conto dell'utente in questione dopo il decorso del tempo di passaggio per il cambio del servizio di elaborazione dei dati in conformità alla clausola 7, al più tardi 60 giorni dopo la scadenza del contratto. L'utente può anche esigere in qualsiasi momento in prima persona la cancellazione.

Una memorizzazione di più lunga durata può avvenire nella misura in cui ciò sia richiesto per l'adempimento di obblighi di conservazione secondo il diritto dell'Unione, per tutelare dei legittimi interessi o per fare valere, esercitare o difendere rivendicazioni legali. In tali casi i dati vengono cancellati dopo il venire meno della rispettiva finalità.

## 9. Trasferimento dei dati

Noi trasferiamo dati personali solo in caso sussista un fondamento giuridico a tal fine. Ciò può essere, in particolare, il caso quando l'utente vi abbia acconsentito, il trasferimento sia necessario all'adempimento di un contratto, sussista un obbligo legale o il trasferimento sia consentito per tutelare un legittimo interesse.

Ove un cliente finale abiliti l'accesso al proprio impianto tramite HovalConnect Business a favore di un partner Hoval, a tale partner Hoval autorizzato vengono resi disponibili i dati previsti per l'accesso abilitato all'impianto nella misura corrispondente alla rispettiva autorizzazione all'accesso. Ove il partner Hoval tratti tali dati per proprie finalità di assistenza, manutenzione o supporto, egli è titolare di tale trattamento in modo autonomo sotto il profilo della normativa sulla protezione dei dati.

Inoltre, noi possiamo fare ricorso a fornitori di servizi che trattino su nostro incarico dati personali, ad esempio per hosting, funzionamento di tecnologia informatica o supporto. Tali fornitori di servizi vengono vincolati contrattualmente corrispondentemente ai requisiti in materia di tutela dei dati applicabili.

Ove risultasse applicabile l'EU Data Act, su richiesta dell'utente mettiamo a disposizione i dati a una terza parte da egli determinata, nella misura in cui siano soddisfatti i presupposti legali previsti a tal fine.

## 10. Comunicazione ad autorità e adempimento di obblighi legali

In determinate situazioni noi possiamo essere obbligati legalmente a trasmettere dati personali ad autorità, tribunali o altri organismi pubblici. In tal caso noi trasmettiamo i dati solo nella misura in cui ciò sia richiesto per l'adempimento dei nostri obblighi legali.

## 11. Trasmissione di dati in Paesi terzi

Ove noi dovessimo trasmettere dati personali in Paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo o farli sottoporre a trattamento ivi, ciò avviene nell'osservanza dei presupposti previsti dall'art. 44 segg. GDPR. Una trasmissione avviene principalmente sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione Europea o di garanzie adeguate, in particolare clausole contrattuali standard riconosciute, sempre che siano soddisfatti i presupposti legali previsti a tal fine.
Qualora fosse applicabile la normativa UK GDPR e i dati personali venissero trasferiti dal Regno Unito in un altro Paese o vadano soggetti a trattamento ivi, il trasferimento avviene secondo le disposizioni applicabili della normativa UK GDPR. A tal fine si possono prendere in considerazione principalmente regolamentazioni di adeguatezza UK, garanzie adeguate o un'eccezione legalmente prevista.

## 12. Responsabilità

Per violazioni delle disposizioni sulla tutela dei dati applicabili valgono le regolamentazioni in materia di responsabilità, in special modo l'art. 82 RGPD ovvero, qualora fosse applicabile la normativa sulla protezione dei dati del Regno Unito, l'art. 82 UK GDPR.

## 13. Pubblicità e marketing

Se l'utente vi ha acconsentito, noi trattiamo i suoi dati personali a fini di marketing. Ciò comprende informazioni su nuove prestazioni e nuovi servizi, offerte di assistenza, nonché su

partner di cooperazione selezionati. Il fondamento giuridico è rappresentato dall'art. 6 par. 1 lett. a RGPD ovvero, sempre che applicabile, dall'art. 6 par. 1 lett. a UK GDPR. L'utente può revocare in qualsiasi momento il proprio consenso con effetto per il futuro. Ove noi dovessimo ricorrere a fornitori di servizi per attività di marketing, il loro impiego avviene in conformità ai requisiti in materia di tutela dei dati applicabili.

## 14. Sicurezza

Noi proteggiamo i dati personali dell'utente mediante adeguate misure tecniche e organizzative in conformità all'art. 32 RGPD ovvero all'art. 32 UK GDPR, qualora esso risulti applicabile. La sicurezza è un punto fermo nello sviluppo e nel funzionamento dei nostri sistemi.

Noi implementiamo in particolare le seguenti misure:

Misure tecniche:

- Trasmissione dati cifrata tra impianti e infrastruttura cloud in base a standard di sicurezza riconosciuti
- Separazione logica dei tenant per prevenire accessi non autorizzati tra istanze dei clienti.
- Memorizzazione cifrata dei dati del cliente.
- Monitoraggio continuo dei sistemi per riconoscimento di problemi di sicurezza e anomalie.

Misure organizzative:

- Controlli di sicurezza a intervalli regolari, inclusi test di penetrazione esterni
- Processi interni per implementazione di requisiti legali come NIS 2, Cyber Resilience Act ed EU Data Act.
- Preparazione e ulteriore sviluppo con riguardo a standard di sicurezza riconosciuti, in special modo IEC 62443 4 2.

## 15. Quali sono i diritti dell'utente?

**a) Diritti in materia di protezione dei dati**

In conformità alle disposizioni sulla protezione dei dati, quando noi trattiamo dati personali dell'utente ad esso spettano principalmente i seguenti diritti:

- Diritto all'informazione relativamente ai dati personali dell'utente
- Diritto alla rettifica di dati personali scorretti o di integrazione di dati personali incompleti
- Diritto alla cancellazione dei dati personali dell'utente
- Diritto alla limitazione del trattamento
- Diritto alla portabilità dei dati
- Diritto di opposizione a determinati trattamenti
- Diritto alla revoca di un consenso conferito con effetto per il futuro

Per esercitare i propri diritti o in caso di domande sul trattamento dei propri dati personali, l'utente può rivolgersi al nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo di posta elettronica dpo@hoval.com.

**b) Diritti secondo l'EU Data Act**
Per quanto l'EU Data Act risulti applicabile nell'usufruire dei nostri servizi, all'utente competono i diritti ivi previsti ad accesso e utilizzo di dati che vengono generati in concomitanza con l'uso di prodotti o servizi collegati.

Nei casi previsti dalla legge, noi raccogliamo insieme tali dati per l'utente con le informazioni necessarie per il loto utilizzo e li mettiamo a sua disposizione in un formato strutturato, di uso comune e leggibile elettronicamente.

Sempre che le prestazioni utilizzate dall'utente siano classificabili come servizio di elaborazione dei dati ai sensi dell'EU Data Act, possono sussistere in aggiunta i diritti legali al passaggio a un altro fornitore o a una infrastruttura proprietaria dell'utente. In tal caso noi supportiamo il passaggio in conformità alle disposizioni legali applicabili.

**c) Diritto di proporre reclamo**
L'utente ha il diritto di proporre reclamo presso un'autorità garante della privacy. Per Hoval, l'utente può rivolgersi in particolare alla Datenschutzstelle Liechtenstein (Autorità di controllo della protezione dei dati del Liechtenstein). Qualora fosse applicabile la normativa UK GDPR, l'utente può rivolgersi all'Information Commissioner's Office (ICO) nel Regno Unito.

Liechtensteinische Datenschutzstelle (Autorità di controllo della protezione dei dati del Liechtenstein)
Kirchstrasse 8
Postfach 684
9490 Vaduz
www.datenschutzstelle.li

Information Commissioner's Office (ICO)
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF
Regno Unito
www.ico.org.uk

## 16. Modifiche nell'informativa sul trattamento dei dati
Qualora dovessimo modificare le presenti informazioni sulla protezione dei dati a seguito di adeguamento dei servizi o di requisiti legali, è valida la relativa versione attuale disponibile.

Ultima modifica in data 22 settembre 2026