## Informativa privacy Clienti

Responsabile	Referente privacy di Farmacia Quisisana SA
Versione	001.2025
Data	08.05.2025
Aggiornamento	19.09.2025

# farmacia quisisana sa

via marcetto 3 CH - 6883 novazzano tel 004191 6820323 quisisana@hin.ch

## Indice

Info	rmativa privacy per i clienti	3
1	Titolare dei dati personali	
2	Definizioni.	
3	Dati personali oggetto di trattamento	
4	Finalità del trattamento.	
5	Base giuridica e giustificato motivo	5
6	Modalità del trattamento dei dati personali.	
7	Periodo di conservazione	7
8	Misure di sicurezza	7
9	Destinatari	8
10	Comunicazione dei dati al di fuori della Confederazione	8
11	Diritti dell'interessato	9
12	Referente Privacy	10
13	Aggiornamento della presente informativa	10

### Informativa privacy per i clienti

Ai sensi dell'art. 19 della Legge sulla protezione dei dati (di seguito anche solo "LPD"), dell'art. 13 dell'Ordinanza sulla Protezione dei dati (di seguito anche solo "OPDa"), Farmacia Quisisana SA, come meglio individuata in seguito, in qualità di "Titolare" del trattamento, Le fornisce le seguenti informazioni circa il trattamento dei dati personali (ossia di qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile) da Lei forniti. In conformità alle normative indicate, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

#### 1 Titolare dei dati personali.

Il Titolare dei dati personali è:

#### Farmacia Quisisana SA

Via Marcetto n. 3

6883 Novazzano

rappresentata dalle persone con diritto di firma conformemente alle iscrizioni del Registro cantonale del commercio (CHE-113689718), di seguito anche solo "Farmacia" o la "Società" o "Titolare".

L'elenco dei responsabili del trattamento e delle eventuali persone autorizzate è custodito presso la sede del titolare e reso disponibile su richiesta dell'interessato.

#### 2 Definizioni.

Ai sensi dell'Art. 5 della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD) riportiamo le sequenti definizioni:

**dati personali**: tutte le informazioni concernenti una persona fisica identificata o identificabile:

**persona interessata**: la persona fisica i cui dati personali sono oggetto di trattamento:

**trattamento**: qualsiasi operazione relativa a dati personali, indipendentemente dai mezzi e dalle procedure impiegati, segnatamente la raccolta, la registrazione, la conservazione, l'utilizzazione, la modificazione, la comunicazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione di dati;

**comunicazione**: la trasmissione di dati personali o il fatto di renderli accessibili;

**titolare del trattamento**: il privato o l'organo federale che, singolarmente o insieme ad altri, determina lo scopo e i mezzi del trattamento;

**responsabile del trattamento**: il privato o l'organo federale che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento.

#### 3 Dati personali oggetto di trattamento.

Nella misura consentita dalle norme applicabili, la Società potrebbe trattare (a titolo esemplificativo e non esaustivo) i seguenti dati personali:

- dati anagrafici, identificativi e di contatto dell'interessato quali, a titolo esemplificativo, informazioni personali di base come nome, cognome, data di nascita, sesso, indirizzo, domicilio, numero di telefono e indirizzo e-mail, numero di AVS:
- dati personali contenuti nella prescrizione (a titolo esemplificativo dati del prescrittore e farmaci prescritti) e inerenti alle assicurazioni dell'interessato (a titolo esemplificativo copertura dell'assicurazione sanitaria);
- dati degni di particolare protezione inerenti la sfera sanitaria, lo stato di salute e le eventuali misure di assistenza sociale dell'interessato;

- dati amministrativi e contabili inerenti a eventuali pagamenti (evincibili anche dai pagamenti effettuati con carta di credito e bancomat) nonché dati di fatturazione;
- dati personali correlati all'adesione, partecipazione e all'utilizzo del programma fidelity card, all'identificazione dell'interessato o dei suoi familiari ovvero di persone indicate dall'interessato;
- ogni ulteriore dato personale contenuto nella documentazione fornita dall'interessato;

La Società si impegna a mantenere i dati personali degli interessati corretti e aggiornati.

Pertanto, nel caso i dati personali subissero variazioni, La invitiamo ad informarci della variazione quanto prima.

I dati personali vengono raccolti direttamente dall'interessato o da soggetti terzi. In tale seconda ipotesi il Titolare, ai sensi dell'art.19 LPD, si impegna a comunicare le informazioni all'interessato al più tardi entro un mese dalla raccolta dei dati personali.

#### 4 Finalità del trattamento.

Nella misura consentita dalle norme applicabili, la Società potrebbe trattare i Suoi dati personali per le seguenti specifiche finalità:

- o per dare esecuzione al contratto di prestazione di servizi o di fornitura e agli obblighi derivanti dai contratti in essere ed in particolare per:
  - dispensare i farmaci, parafarmaci, presidi medici e prodotti (su prescrizione medica, in assenza di prescrizione medica o su consiglio richiesto dell'interessato;
  - effettuare le prestazioni farmaceutiche e/o mediche richieste ossia la validazione delle ricette, la preparazione della terapia farmacologica nell'apposito portapillole, la contraccezione d'urgenza, la medicazione, i test di screening, i campioni di laboratorio, la vaccinazione, la misurazione della pressione arteriosa, etc.;
  - richiedere una ricetta medica mancante nel caso in cui si provveda alla dispensazione anticipata per consentire il proseguimento della terapia;
  - gestire ordini di prodotti o servizi non subito disponibili;
  - gestire le preparazioni galeniche su prescrizione medica con tenuta del relativo registro;
  - effettuare specifici ordini ai fornitori per conto dell'interessato (ad es. nel caso delle calze compressive su misura o delle preparazioni galeniche commissionate ad uno specifico laboratorio esterno);
  - offrire consulenza (ad es. di polimedicazione);
  - effettuare consegne di farmaci a domicilio;
  - fornire specifici servizi anche mediante collaborazione con operatori terzi
  - espletare i sevizi di collaborazione con i partner di cooperazione (per es. fornitura in casa di cura o per anziani, fornitura in strutture di assistenza alle famiglie, ...)
  - offrire servizi personalizzati e ottimizzare la gamma di prodotti e servizi offerti dalla società;

- per adempiere a tutte le eventuali incombenze di natura amministrativa ed in particolare per:
  - gestire i rapporti instaurati;
  - dare esecuzione ad un servizio o ad una o più operazioni convenute;
  - soddisfare esigenze di tipo operativo o gestionale (ivi inclusa la corrispondenza con l'interessato con qualsiasi mezzo di contatto);
  - fornire notizie, informative ed assistenza connesse all'attività espletata;
  - raccogliere, registrare, modificare e gestire l'anagrafica clienti;
  - dare esecuzione agli adempimenti connessi alla gestione dei pagamenti e della relativa fatturazione (ivi inclusa l'invio per posta della fattura ai clienti; l'invio o la consegna della copia della fattura trasmessa all'assicurazione malattia ai clienti);
- o per fidelizzare la clientela, consentendo all'interessato di iscriversi e partecipare al programma di accumulo punti fidelity card;
- o inoltro di comunicazioni informative e promozionali inerenti alle iniziative e servizi della Società;
- o per l'inoltro della newsletter;
- o per adempiere agli obblighi legali (ivi inclusi quelli inerenti all'attività di consulenza, documentazione, notifica, archiviazione e conservazione quanto al controllo delle terapie farmacologiche, delle interazioni medicamentose, intolleranze e allergie a medicamenti, segnalazione di abuso di farmaci stupefacenti) fiscali o regolamentari connessi alla gestione del rapporto instaurato;
- o per garanzia di sicurezza IT e funzionalità IT nonché di manutenzione informatica SW e HW;
- o per esternalizzazione di funzioni e servizi a prestatori di servizi e ausiliari incaricati dal Titolare;
- o per comunicare i dati personali a terzi professionisti sanitari (ad es. medici, infermieri, ...) con cui l'interessato è in terapia o che ne facciano richiesta;
- o per consegnare la terapia (dosette o farmaci) agli infermieri, famigliari o terze persone che seguono l'interessato;
- collaborare con diversi partner di cooperazione (ad es. case di cura e case per anziani);
- o per attuare misure di sicurezza per edifici e impianti;
- per il trasferimento dei dati personali dell'interessato a società terze a fronte di operazioni di cessione d'azienda o di ramo d'azienda, acquisizioni, fusioni o scissioni;
- o affermare diritti per via giudiziaria, stragiudiziale o amministrativa ed esercitare il diritto di difesa nelle controversie legali;
- gestire adempimenti connessi all'organizzazione endosocietaria e finanziaria nonché di reporting and controlling, e nello specifico per l'attività di compliance aziendale, risk management, audit e due diligence, e/o prevenzione, individuazione ed investigazione di reati;

#### 5 Base aiuridica e aiustificato motivo.

A norma dell'art. 6 LPD nonché dell'art. 6 GDPR, il Titolare tratta i Suoi dati personali all'interno del quadro giuridico applicabile. Ove richiesto, e a seconda dello scopo dell'attività di trattamento, il trattamento dei Suoi dati personali potrebbe basarsi su una delle seguenti basi giuridiche/motivi:

- per i trattamenti riguardanti il perfezionamento ed esecuzione del contratto e le incombenze di natura amministrativa: interesse preponderante del titolare, sub specie esecuzione del contratto (art. 31 LPD c. 2);
- o per l'inoltro di newsletter e comunicazioni informative e promozionali; per la comunicazione a terzi (professionisti sanitari, famigliari o persone delegate); per l'adesione al programma fedeltà: consenso dell'interessato (art. 31 LPD c.1);
- o per l'adempimento degli obblighi normativi connessi alla gestione del contratto: necessità di adempiere un obbligo legale o regolamentare (art. 31 LPD c. 1);
- o gestire adempimenti connessi all'organizzazione endosocietaria e finanziaria nonché di reporting and controlling; individuazione ed investigazione di reati nonché per affermare diritti per via giudiziaria, stragiudiziale o amministrativa ed esercitare il diritto di difesa nelle controversie legali; per il trasferimento dei dati personali dell'interessato a società terze a fronte di operazioni di cessione d'azienda o di ramo d'azienda, acquisizioni, fusioni o scissioni; per garanzia di sicurezza IT e funzionalità IT nonché di manutenzione informatica SW e HW; per esternalizzazione di funzioni e servizi a prestatori di servizi e ausiliari incaricati dallo stesso; per attuare misure di sicurezza per edifici e impianti: interesse preponderante del titolare del trattamento/interesse legittimo del titolare del trattamento (art. 31 LPD c.2).

La comunicazione dei dati personali è necessaria per la conclusione e l'esecuzione del contratto nonché per adempiere agli obblighi di legge, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per la Società di dare esecuzione al contratto.

Il trattamento dei Suoi dati personali per finalità di inoltro di newsletter, comunicazioni informative e promozionali, per la comunicazione a terzi, per l'adesione al programma fedeltà, potrà avvenire solo sulla base di un Suo specifico e distinto consenso. L'eventuale mancato consenso per tali finalità avrà come unica conseguenza quella di impedire il trattamento dei dati personali da parte del Titolare per le predette Finalità.

Qualora la base giuridica del trattamento sia il legittimo interesse del Titolare, lo stesso garantisce di aver preventivamente effettuato una valutazione ("balancing test") volta ad assicurare la proporzionalità del trattamento affinché non siano pregiudicati i diritti e le libertà degli Interessati, tenendo conto delle ragionevoli aspettative degli stessi in relazione alla specifica attività di trattamento svolta.

Nel caso in cui la Società intendesse utilizzare i Suoi dati personali per qualsiasi altra finalità incompatibile con le Finalità per le quali gli stessi sono stati originariamente raccolti o autorizzati, la Società La informerà anticipatamente e, ove richiesto, richiederà il Suo consenso per tale attività di trattamento.

#### 6 Modalità del trattamento dei dati personali.

I dati personali verranno trattati con strumenti manuali, informatici e telematici.

È possibile provvedere, con strumenti e procedure tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati, alla loro raccolta, registrazione, conservazione, utilizzazione, modificazione, comunicazione, archiviazione, cancellazione o distruzione.

I dati personali non verranno trattati con strumenti integralmente automatizzati, ivi inclusa la profilazione.

#### 7 Periodo di conservazione

I Suoi Dati Personali saranno conservati nel rispetto di quanto previsto dalla normativa privacy vigente in base al principio di necessità di trattamento. Ed in particolare:

- o I dati personali dell'interessato contenuti nella cartella sanitaria e negli altri documenti sanitari (ad. es. nelle ipotesi di dispensazione di farmaci su prescrizione medica, in assenza di prescrizione medica o su consiglio/richiesta; svolgimento di prestazione medica; preparazione della terapia farmacologica) saranno conservati per tutta la durata del trattamento e, successivamente alla conclusione del trattamento per almeno 20 anni, tenuto conto delle indicazioni della normativa specifica di settore.
- o I dati personali dell'interessato trattati al fine di dare esecuzione al contratto (di servizio/vendita) verranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale, per un periodo non superiore ad anni 20 (salvo il ricevimento di atti interruttivi della prescrizione ovvero la sussistenza dei presupposti per la sospensione della prescrizione; o, comunque, per il diverso periodo previsto dalla legge per la prova dell'assolvimento degli obblighi legali o fiscali o quello necessario al fine di consentire alla Società di eventualmente tutelare i propri diritti in sede giudiziaria, amministrativa o comunque davanti ad una Pubblica Autorità);
- I dati personali dell'interessato trattati attraverso l'app di messaggistisca di whatsapp saranno conservati per un arco temporale non superiore a mesi 18 dall'esaurimento della finalità per la quale gli stessi vengono trattati;
- Per quanto riguarda i dati personali trattati con il consenso dell'interessato gli stessi saranno conservati fino alla revoca del consenso da parte dell'interessato.

L'interessato ha il diritto di revocare il consenso al trattamento di tali dati personali precedentemente prestato in qualsiasi momento, fermo restando che la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca.

In ogni caso i dati saranno conservati per tutta la durata del procedimento stragiudiziale e/o giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione.

Successivamente, venute meno le predette ragioni del trattamento, i Dati saranno cancellati, distrutti o semplicemente conservati in forma anonima salvo che non ci siano ulteriori interessi legittimi del Titolare e/o obblighi di legge che rendano necessaria, previa minimizzazione, la loro conservazione.

#### 8 Misure di sicurezza

Tutto il personale della Società che ha accesso ai dati personali è tenuto a rispettare le norme e le procedure interne relative al trattamento dei dati personali al fine di proteggerli e garantirne la riservatezza. Il titolare ha inoltre implementato misure tecniche e organizzative adeguate a proteggere i dati personali dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dall'abuso, dalla divulgazione o da accessi non autorizzati, accidentali o illeciti, nonché da tutte le altre forme illecite di trattamento.

#### 9 Destinatari.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati, ove necessario e solo per le finalità sopra esposte, a:

- √ responsabili;
- ✓ studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza (ad es. società di contabilità e revisione, legale);
- ✓ terzi fornitori del Titolare (ad es. IT provider, fornitori sistemi POS, enti preposti alla fatturazione e compensazione)
- ✓ assicurazioni sociali (ad es. Al) e sanitarie (ad es. Cassa Malati, Assicurazione infortunio etc..);
- ✓ terzi professionisti sanitari (medici, infermieri, dentisti, fisioterapisti e altri professionisti della salute, i loro assistenti, nonché ospedali, e cliniche)
- ✓ partner di cooperazione, ad es. case di cura e case per anziani, istituti di cure e/o aiuto a domicilio, servizi Spitex, infermieri indipendenti, strutture di assistenza alle famiglie, ecc.)
- ✓ famigliari o terze persone dell'interessato che lo assistono con le necessità quotidiane e nella somministrazione di farmaci;
- √ soggetti che hanno facoltà di accedere ai Suoi dati per disposizione di legge, normativa secondaria;
- ✓ Autorità competenti per adempimenti di obblighi di leggi e/o disposizioni di organi pubblici su richiesta (cfr. l'UFSP, Uffici sanitari cantonali (Farmacista cantonale e medico cantonale), l'istituto svizzero per gli agenti terapeutici Swissmedic, Autorità fiscali, Autorità di PD);
- ✓ Consulente per la protezione dei Dati personali laddove nominato

Laddove il Titolare trasferisca i Suoi dati a fornitori di servizi terzi, lo stesso si assicura che ali stessi soddisfino medesimi standard di sicurezza.

I fornitori di servizi terzi sono pertanto tenuti a rispettare una serie di misure di sicurezza tecniche e organizzative, indipendentemente dalla loro ubicazione, comprese le misure relative a: (i) gestione della sicurezza delle informazioni; (ii) valutazione dei rischi per la sicurezza delle informazioni e (iii) misure di sicurezza delle informazioni (ad esempio controlli di accesso fisici, controlli di accesso logici; protezione da malware e hacking; misure di crittografia dei dati; misure di gestione dei backup e di recovery). Le terze parti sopra descritte devono elaborare i dati personali condivisi ai sensi di questa disposizione in conformità con lo scopo per cui tali dati sono stati originariamente raccolti e almeno secondo lo stesso livello di protezione vigente in Svizzera.

L'elenco dei Responsabili del trattamento è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

#### 10 Comunicazione dei dati al di fuori della Confederazione.

I Suoi dati personali, trattati per le finalità di cui all'art. 4, saranno mantenuti in Svizzera e non saranno trasferiti verso Paesi terzi che non hanno le stesse leggi sulla protezione dei dati del paese in cui inizialmente le informazioni sono state fornite. In ragione di ciò, il Titolare si è adoperato:

Per completezza si evidenzia che potrebbe esservi un trasferimento dei Suoi dati personali al di fuori della Confederazione svizzera ed in particolare in Italia qualora Lei o il Suo medico di riferimento si trovino sul territorio italiano oppure in USA qualora venga utilizzato WhatsApp.

Il Titolare dà quindi atto che il trasferimento dei Suoi dati personali verso l'Italia avverrà nel rispetto dell'art.16 della LPD, atteso che l'Italia è stato ritenuto paese

adeguato e inserito nell'all.1 dell'OPDa del 31 agosto 2022 (Stato 15 settembre 2024).

Il Titolare da atto che la Società a cui è riconducibile WhatsApp risulta certificata secondo i principi del quadro per la protezione dei dati tra la Svizzera e gli Stati Uniti in quanto accreditata nel dataprivacyframework e che il trasferimento verso gli stati Uniti risulta quindi effettuato verso un paese adeguato ai sensi dell'OPDa del 31 agosto 2022 (Stato 15 settembre 2024) – all.1.

Per completezza, si evidenzia che ai sensi dell'art. 16 e 17 della LPD, il trasferimento dei Suoi dati personali potrà essere comunicato all'estero solo nell'ipotesi in cui il Consiglio Federale abbia constatato che la legislazione dello stato destinatario o l'organismo internazionale garantisce una protezione adeguata dei dati, o nell'ipotesi in cui la persona interessata ha prestato il suo consenso; oppure la comunicazione è in relazione diretta con la conclusione o esecuzione del contratto; oppure la comunicazione è necessaria per la tutela di un interesse pubblico preponderante o per accertare, esercitare o far valere un diritto innanzi ad un giudice o ad un'autorità estera competente; o anche se la comunicazione è necessaria per proteggere la vita o l'integrità fisica della persona interessata o di un terzo; o se la persona interessata ha reso i dati personali accessibili a chiunque; o anche se i dati provengono da un registro previsto dalla legge accessibile al pubblico o alle persone con un interesse degno di protezione.

I Suoi dati personali non saranno soggetti a diffusione a terzi o ad alcun processo decisionale interamente automatizzato.

#### 11 Diritti dell'interessato

In base a quanto stabilito dalla LPD, il Titolare riconosce in particolare i seguenti diritti (elenco non esaustivo):

- o essere sottoposto ad un trattamento trasparente (art. 19-21 LPD);
- o ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali compresa una copia degli stessi e la comunicazione, tra le altre, delle seguenti informazioni: finalità del trattamento, categorie di dati personali trattati, destinatari cui questi sono stati o saranno comunicati, periodo di conservazione dei dati, (diritto di accesso articolo 25 della LPD);
- o ottenere, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali inesatti e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica articolo 32 cpv 1, 3 e 4 della LPD);
- o ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati personali (diritto alla cancellazione articolo 32 cpv 2 lett. c della LPD);
- o ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali, qualora il trattamento si basi sul consenso e sia effettuato con mezzi automatizzati (diritto alla portabilità dei dati articolo 28 della LPD);
- o opporsi al trattamento in qualsiasi momento, per motivi connessi alla propria situazione (diritto di opposizione articolo 30 2 lett. B e 3 LPD). In caso di esercizio di tale diritto, la Società si asterrà dal trattare ulteriormente i dati personali, a condizione che non sussistano motivi legittimi cogenti per procedere comunque al trattamento;
- o ottenere la limitazione del trattamento (diritto di limitazione di trattamento) qualora venga contestata l'esattezza dei dati personali (per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza dei dati personali) oppure qualora

l'interessato si sia opposto al trattamento (in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato);

- o far valere il proprio punto di vista rispetto alle decisioni automatizzate ed in particolare quello di pretendere una revisione della decisione da parte di un essere umano (diritto a non essere sottoposto ad una decisione individuale automatizzata art. 21 LPD);
- o proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (in Svizzera l'Incaricato Federale della Protezione dei Dati e della Trasparenza -IFPDT);
- o qualora né la correttezza né l'inesattezza dei dati personali possano essere provate, richiedere l'aggiunta di una nota per indicare la contestazione;
- o richiedere che la rettifica, la distruzione, il blocco, soprattutto la comunicazione a terzi, oltre alla nota sulla contestazione o sentenza venga comunicata a terzi o pubblicata;
- o far dichiarare l'illegittimità del trattamento dei dati personali. L'interessato potrà esercitare i propri diritti nelle seguenti modalità:
- via mail: inviando una richiesta alla Società al seguente indirizzo di posta elettronica privacyquisisana@gmail.com
- via posta ordinaria alla sede della Società: Farmacia Quisisana SA, Via Marcetto n. 3, (6883) Novazzano.

Nel contattare il Titolare del trattamento, l'utente dovrà accertarsi di includere il proprio nome, indirizzo e-mail, indirizzo postale e/o numero/i di telefono, per essere sicuro che la lo stesso possa gestire correttamente la Sua richiesta.

La Società adempierà a tali richieste, revoche o obiezioni come richiesto dalle norme applicabili in materia di protezione dei dati al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tale termine potrebbe essere prorogato in funzione della complessità o numerosità delle richieste e la Società provvederà a spiegarle il motivo della proroga.

#### 12 Referente Privacy

La Società ha provveduto alla nomina di un referente per la protezione dei dati personali, che può essere contattato presso l'indirizzo del Titolare del trattamento sopra indicato oppure inviando una mail a privacyquisisana@gmail.com.

#### 13 Aggiornamento della presente informativa

Il Titolare si riserva il diritto di modificare, aggiornare, aggiungere o rimuovere parti della presente informativa sulla privacy a propria discrezione e in qualsiasi momento.

Data di messa in vigore 22.09.2025