

## INFORMATIVA PER L'UTILIZZO DEI COOKIE

Quando un visitatore utilizza il servizio di "chat live" Vee24, naviga attraverso il sito web e interagisce con esso, i nostri sistemi registrano automaticamente informazioni sulle sezioni visitate, attingendole dal dispositivo utilizzato per accedere al sito.

Queste informazioni sono utili per migliorare la fruizione del servizio e del sito web per tutti i visitatori.

### UTILIZZO DI COOKIE

Un "cookie" è una stringa di informazioni di solo testo che un sito web trasferisce nel file dei cookie del browser nella memoria del dispositivo da cui si effettua la connessione. I cookie possono aiutare un sito web a gestire i contenuti in modo che corrispondano più rapidamente con le caratteristiche del visitatore. I cookie da soli non possono essere utilizzati per identificare i visitatori.

Il servizio di "chat live" Vee24 utilizza due tipi di cookie:

1. cookie di sessione, ossia dei cookie temporanei che restano nel file dei cookie del browser fino a quando non si esce dal sito web;
2. cookie multi-sessione, che restano nel file dei cookie del browser più a lungo.

Identificatori univoci.

Tra i cookie, in particolare, Vee24 utilizza alcuni identificatori univoci globali (GUIDS) per tenere traccia delle informazioni del visitatore:

- GUID utente: identifica un utente sul sito. È multi-sessione (6 mesi). Viene impostato quando un utente visita una pagina del sito con JavaScript Vee24;
- GUID di sessione: si tratta di un ID temporaneo assegnato a un utente che visita un sito. Se un utente interagisce con un operatore, gli viene assegnato un nuovo GUID di sessione al termine dell'interazione.
- GUID di interazione: identifica un'interazione con un utente specifico. Questo valore è impostato all'inizio di un'interazione. Viene conservato per 3 mesi e viene sovrascritto ad ogni successiva interazione. Viene inoltre aggiornata la data dell'interazione.

### MODALITÀ DI UTILIZZO DEI COOKIE E TIPO DI DATI RACCOLTI

I cookie di sessione sono utilizzati:

- per consentire al visitatore di trasferire le informazioni da una pagina all'altra del sito web, evitando di doverle reimmettere ogni volta;
- nell'ambito di una registrazione, per consentire l'accesso alle informazioni archiviate.

I cookie multi-sessione sono utilizzati:

- per aiutarci a riconoscere i visitatori unici (utilizzando un numero il visitatore non può essere identificato personalmente) quando fanno ritorno sul sito web;
- per compilare statistiche anonime e aggregate che ci consentano di comprendere in che modo gli utenti utilizzano il nostro sito e permetterci di migliorarne la struttura. In questo modo non possiamo identificare personalmente gli utenti.

| <b>Nome Cookie</b>      | <b>Finalità</b>  | <b>Tipo di cookie</b> | <b>Periodo di conservazione</b> |
|-------------------------|--|-----------------------|---------------------------------|
| vee24.testCookie        | Testare se i cookie sono abilitati sul browser   | Necessario            | Singola sessione web            |
| vee24.userIsActive      | Testare se l'utente è attivo (ad es. se ha mosso il mouse negli ultimi secondi)          | Funzionale            | Singola sessione web            |
| vee24.nudges            | Gestire i <i>nudge</i> per una specifica sessione  | Funzionale            | Singola sessione web            |
| v24u_<sitename>         | Cookie utente: consentire di riconoscere quando lo stesso utente ritorna sul sito web    | Necessario            | 6 mesi                          |
| v24s_<sitename>         | Cookie di sessione: ID temporaneo assegnato a un utente che visita un sito               | Necessario            | Singola sessione web            |
| v24e_<sitename>         | Cookie di interazione: ID temporaneo assegnato ad un'interazione con un utente specifico | Necessario            | Singola sessione web            |
| v24TestCookie<sitename> | Ulteriore cookie per testare se i cookie sono abilitati sul browser                      | Necessario            | Singola sessione web            |