



## GfK Digital Trends App Domande frequenti (F.A.Q.)

per dispositivi mobili Android e iOS

## Indice

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Domande di carattere generale.....</b>  | <b>4</b> |
| 1.1      | Che cos'è la App GfK Digital Trends?   | 4        |
| 1.2      | Quali sono i requisiti di sistema per la App GfK Digital Trends?   | 4        |
| 1.2.1    | Dispositivi Android  | 4        |
| 1.2.2    | Dispositivi Apple iOS  | 4        |
| 1.3      | Chi gestisce la App e il programma GfK Digital Trends?   | 4        |
| 1.4      | L'applicazione mobile influenza i costi della navigazione internet in mobilità e/o il volume di traffico internet?   | 5        |
| <b>2</b> | <b>Privacy e sicurezza .....</b>   | <b>5</b> |
| 2.1      | Di quali dati tiene traccia l'applicazione mobile?   | 5        |
| 2.2      | Vengono registrati anche dati personali?   | 5        |
| 2.3      | E' possibile disabilitare la App temporaneamente?  | 5        |
| 2.4      | Solo per Android: la App richiede l'autorizzazione a leggere i miei SMS, ad accedere ai miei segnalibri, a trasferire le chiamate e a usare Bluetooth. La App lo farà davvero? | 6        |
| <b>3</b> | <b>Download, installazione e disinstallazione .....</b>  | <b>6</b> |
| 3.1      | Come faccio per effettuare il download, l'installazione e la disinstallazione?   | 6        |
| 3.2      | Il link per il download non funziona o non riesco a completare il download con successo.   | 6        |
| 3.3      | Ho difficoltà a installare la App sul mio dispositivo mobile/l'installazione non è riuscita. Cosa posso fare?  | 6        |
| 3.4      | Scaricando la App Android dal Google Play Store compare il messaggio "Codice di errore sconosciuto" "-24" e non è possibile installare l'applicazione. Cosa posso fare?        | 7        |
| 3.5      | Come faccio a sapere se la mia App è installata correttamente?   | 7        |
| 3.6      | Cosa devo fare una volta che questa ricerca è terminata?   | 8        |
| <b>4</b> | <b>Domande di carattere tecnico.....</b>   | <b>8</b> |
| 4.1      | Questa applicazione mobile può rallentare o in qualche modo rendere difficoltoso l'uso del browser o del dispositivo stesso in mobilità?                                       | 8        |
| 4.2      | Solo Android: sul mio dispositivo mobile Android compare in continuazione il messaggio di errore "chiusura forzata".   | 8        |
| 4.3      | Quanta batteria consuma l'applicazione mobile?   | 8        |
| 4.4      | Solo Apple: cosa fare con la App GfK Digital Trends quando iOS si aggiorna?  | 8        |
| <b>5</b> | <b>Problemi concreti.....</b>  | <b>9</b> |
| 5.1      | Devo reinstallare l'applicazione mobile. Dove trovo un nuovo link per il download?   | 9        |
| 5.2      | Ho un nuovo dispositivo ma la stessa scheda SIM. Cosa devo fare?   | 9        |
| 5.3      | Come si presenta il codice di attivazione?   | 9        |
| 5.4      | Cosa succede se digito il codice di attivazione sbagliato?   | 9        |
| 5.5      | Cosa posso fare se perdo il mio codice di attivazione?   | 9        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 5.6      | L'ID famiglia che ho sul mio dispositivo mobile è diverso da quello che ho per il mio PC, va bene così?  | 9         |
| 5.7      | Nella pagina "Informazioni & Aiuto" dell'App non risulta né il mio ID famiglia né il mio ID utente, questo può avere delle ripercussioni sulla mia partecipazione allo studio? | 9         |
| 5.8      | Cos'è il mio "ID dispositivo"?   | 9         |
|          | Si tratta di un codice casuale generato da GfK. Potete trovarlo nella sezione "Informazioni & Aiuto" dell'App.   | 9         |
| 5.9      | Solo Apple: compare un messaggio di allerta che il "Profilo di provisioning" scadrà tra poco. Cosa devo fare?  | 10        |
| 5.10     | Quando apro l'App appare un messaggio che dice che è stata disattivata. Perché questo succede e cosa devo fare in questo caso?   | 10        |
| <b>6</b> | <b>Contattateci! .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>7</b> | <b>Disclaimer .....</b>  | <b>11</b> |

## 1 Domande di carattere generale

### 1.1 Che cos'è la App GfK Digital Trends?

La App GfK Digital Trends è un'applicazione per le indagini in mobilità ("App") che, operando nel background del dispositivo mobile, studia il modo in cui il proprietario utilizza il dispositivo e naviga in internet. La vostra privacy e la vostra sicurezza sono per noi di fondamentale importanza, e dunque non terremo traccia, per fare un esempio, di ciò che viene digitato sulla tastiera o del contenuto dei messaggi inviati. Per maggiori informazioni riguardo alle attività di cui teniamo traccia si prega di leggere quanto riportato di seguito e consultare il testo dell'informativa sulla privacy. Chi lo desidera può facilmente disinstallare l'applicazione in qualsiasi momento.

Il testo dell'informativa sulla privacy si trova qui:  
<http://www.panelconsumatorigfk.it/pages/privacy.php>.

### 1.2 Quali sono i requisiti di sistema per la App GfK Digital Trends?

#### 1.2.1 Dispositivi Android

La App GfK Digital Trends supporta smartphone e tablet Android a partire dalla versione 2.3.

#### 1.2.2 Dispositivi Apple iOS

La App GfK Digital Trends supporta le seguenti versioni iOS e dispositivi Apple:

##### **Sistema Operativo**

iOS 7.0 o successive

##### **Dispositivi supportati**

- iPhone 4, 4S, 5, 5C, 5S, 6, 6 Plus
- iPad 2, 3, 4; iPad Air, iPad Air2 e iPad mini
- iPod 5G

### 1.3 Chi gestisce la App e il programma GfK Digital Trends?

Il Programma GfK Digital Trends è condotto da GfK Eurisko S.r.l. (GfK Italia di seguito "GfK Eurisko") in collaborazione con GfK SE in Germania. GfK Digital Trends è un'indagine di mercato permanente per studiare l'uso dei dispositivi mobili e di internet tra i consumatori. Per maggiori informazioni visitare:

- <http://www.panelconsumatorigfk.it/pages/leotrace.php>
- <http://www.gfk.com>

GfK Eurisko potrà utilizzare agenzie terze (panel provider online) per reperire partecipanti al Progetto.

Una copia dell'Informativa Privacy che avete già accettato prima del download o durante l'installazione della App, è disponibile sia sulla pagina web <http://www.panelconsumatorigfk.it/pages/leotrace.php>, sia nell'apposita sezione all'interno della App.

## 1.4 L'applicazione mobile influenza i costi della navigazione internet in mobilità e/o il volume di traffico internet?

La App GfK Digital Trends potrebbe comportare costi aggiuntivi se l'abbonamento prevede una tariffa di navigazione a consumo, con costi variabili a seconda del tipo di abbonamento. Non ci saranno costi aggiuntivi per abbonamenti flat/ senza limiti.

### **Quando si è all'estero...**

**Sui dispositivi Android:** la connessione dati si effettua solo tramite il proprio provider di rete nazionale oppure tramite Wi-Fi, mai tramite l'operatore in roaming. L'upload dei dati avviene quando è disponibile un collegamento Wi-Fi, se questo non è disponibile la trasmissione viene rinviata fino al ritorno in Italia e completata tramite il fornitore di rete mobile nazionale.

**Sui dispositivi Apple iOS ATTENZIONE:** quando si è all'estero, è necessario disabilitare il roaming dati, per evitare che la App GfK Digital Trends comunichi tramite la connessione del vostro cellulare in roaming!

## 2 Privacy e sicurezza

### 2.1 Di quali dati tiene traccia l'applicazione mobile?

L'applicazione mobile tiene traccia delle informazioni generali riguardanti il vostro dispositivo mobile (per esempio tipo, marca e modello del dispositivo, versione e sistema operativo) nonché delle informazioni sull'uso quotidiano, per esempio gli URL delle pagine visitate in internet, le App usate, con che frequenza si risponde alle chiamate, si scrivono SMS o si fanno foto. La App GfK Digital Trends non è in grado di registrare il contenuto delle chiamate o dei messaggi e neppure le foto che vengono fatte.

Il testo dell'informativa sulla privacy si trova qui: <http://www.panelconsumatorigfk.it/pages/leotrace.php>

### 2.2 Vengono registrati anche dati personali?

Non raccoglieremo alcun dato personale come per esempio password, nomi utenti, conversazioni o alcun contenuto di siti web. La protezione dei vostri dati è per noi di fondamentale importanza.

### 2.3 E' possibile disabilitare la App temporaneamente?

Sì.

Sui dispositivi iOS (Apple iPad e iPhone) è possibile disattivare temporaneamente la Virtual Private Network (VPN), la rete tramite la quale vengono inviate tutte le richieste HTTP and HTTPS dal vostro dispositivo verso i server remoti. Questo impedisce anche la registrazione di queste richieste da parte del server proxy GfK. **ATTENZIONE:** disabilitare in maniera permanente la VPN sul vostro dispositivo impedirà la vostra partecipazione al Programma.

Sui dispositivi Android è possibile scegliere di navigare in "Modalità privata" dal menu dell'App. Per maggiori dettagli consultare la guida della App. **ATTENZIONE:** utilizzare in maniera permanente la "Modalità Privata" impedirà la vostra partecipazione al Programma.

## **2.4 Solo per Android: la App richiede l'autorizzazione a leggere i miei SMS, ad accedere ai miei segnalibri, a trasferire le chiamate e a usare Bluetooth. La App lo farà davvero?**

No, non lo farà. Le autorizzazioni che il sistema operativo richiede sono di natura generica: quando la App necessita di una determinata funzionalità per svolgere un compito specifico richiederà l'autorizzazione per un'intera categoria di funzionalità, senza per questo usarle tutte. La App GfK Digital Trends non è programmata per tenere traccia dei messaggi email, degli SMS, e non avrà accesso ai vostri segnalibri, non potrà trasferire le chiamate né attivare il Bluetooth.

## **3 Download, installazione e disinstallazione**

### **3.1 Come faccio per effettuare il download, l'installazione e la disinstallazione?**

Si possono reperire, separatamente, approfonditi manuali di installazione per sistemi operativi di dispositivi mobili.

I manuali sono disponibili al seguente link: <http://www.panelconsumatorigfk.it/pages/leotrace.php>.

Per qualsiasi difficoltà non esitate a contattare il servizio di assistenza del Panel inviando una e-mail a [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com) o chiamando il numero verde 800 535 665.

### **3.2 Il link per il download non funziona o non riesco a completare il download con successo.**

Verificare che il proprio dispositivo soddisfi i requisiti di sistema necessari (vedi F.A.Q. "1.2 Quali sono i requisiti di sistema per la App GfK Digital Trends?"). Se il dispositivo non è compatibile, l'installazione non è possibile. Se non è possibile completare il download o l'installazione rivolgersi al servizio di assistenza del Panel all'indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com).

### **3.3 Ho difficoltà a installare la App sul mio dispositivo mobile/l'installazione non è riuscita. Cosa posso fare?**

Verificare che...

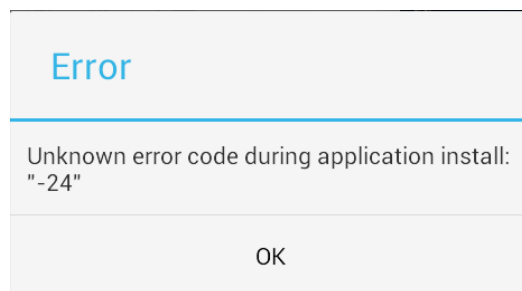
- il dispositivo su cui si vuole effettuare l'installazione sia compatibile. Controllare i requisiti di sistema sopra indicati.
- ci sia una connessione internet stabile
- il codice di attivazione digitato sia quello giusto

... oppure riprovare più tardi.

Se l'installazione della App GfK Digital Trends comporta ancora dei problemi raccomandiamo di scaricare nuovamente il software. Se è necessario un nuovo link per il download richiederlo al servizio di assistenza del Panel all'indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com).

### 3.4 Scaricando la App Android dal Google Play Store compare il messaggio “Codice di errore sconosciuto” “-24” e non è possibile installare l'applicazione. Cosa posso fare?

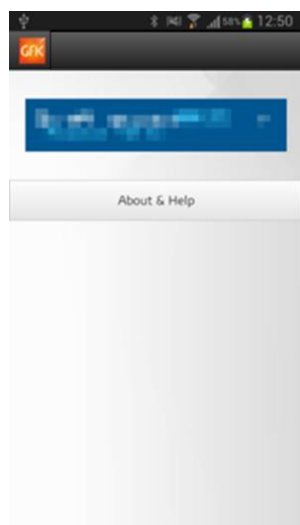
Contattateci se l'errore si verifica ancora mentre si cerca di effettuare il download dallo store di Google Play.



### 3.5 Come faccio a sapere se la mia App è installata correttamente?

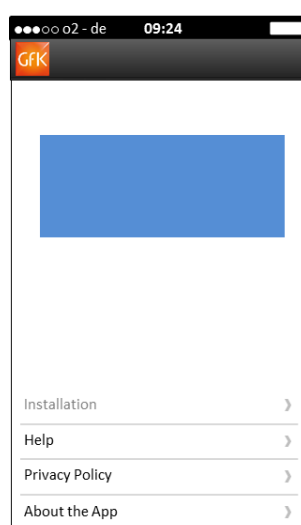
#### Android:

Una schermata simile dovrebbe apparire aprendo la App su Android. Inserire il codice di attivazione fornito da GfK se la App lo richiede.



#### iOS:

Una schermata simile dovrebbe apparire aprendo la App su dispositivo iOS (qui: iPhone). Inserire il codice di attivazione fornito da GfK se la App lo richiede.



Per ulteriori informazioni sull'installazione delle App Android e iOS consultare gli appositi manuali.

### 3.6 Cosa devo fare una volta che questa ricerca è terminata?

Vi avviseremo quando il progetto sarà terminato e sarà quindi possibile eliminare la App.

**AVVISO IMPORTANTE per i dispositivi Apple iOS: al termine del progetto GfK Digital Trends – o nel momento in cui doveste decidere di non partecipare più – sarà necessario annullare le modifiche alle impostazioni della VPN fatte durante l’installazione della App. In caso contrario, l’utilizzo di internet sul vostro dispositivo continuerà ad essere monitorato anche se avete disinstallato l’App GfK. Le istruzioni sono riportate nella sezione “informazioni & Aiuto” della App. Per qualsiasi dubbio potete scriverci a [webmonitor.gfkitaly@gfk.com](mailto:webmonitor.gfkitaly@gfk.com).**

## 4 Domande di carattere tecnico

### 4.1 Questa applicazione mobile può rallentare o in qualche modo rendere difficoltoso l'uso del browser o del dispositivo stesso in mobilità?

No. L'applicazione mobile è come un osservatore silenzioso sullo sfondo. È però possibile che vi arrivino notifiche di configurazione dell'App GfK Digital Trends, o anche inviti a partecipare ad altre indagini.

**Solo per i dispositivi Apple iOS:** a causa della connessione VPN, i servizi di localizzazione possono non funzionare correttamente.

### 4.2 Solo Android: sul mio dispositivo mobile Android compare in continuazione il messaggio di errore “chiusura forzata”.

Consigliamo di provare a installare nuovamente la app. Se il messaggio di errore si presenta di nuovo, segnalare questo fatto al servizio di assistenza del panel.

### 4.3 Quanta batteria consuma l'applicazione mobile?

La App è progettata per ridurre al minimo i consumi aggiuntivi della batteria. Tuttavia, a seconda di come viene utilizzato il dispositivo, l'impatto sulla durata della batteria potrebbe essere maggiore.

### 4.4 Solo Apple: cosa fare con la App GfK Digital Trends quando iOS si aggiorna?

Gli aggiornamenti di iOS provocano un riavvio forzato del dispositivo mobile. In genere ciò accade in modo automatico, provocando la chiusura di tutte le App. Una volta che il dispositivo è stato riavviato, la App GfK Digital Trends dovrà essere riavviata manualmente. Non riavviare la App significa che essa rimane inattiva e non può quindi raccogliere dati: in questo caso non si riceveranno i punti!



## 5 Problemi concreti

### 5.1 Devo reinstallare l'applicazione mobile. Dove trovo un nuovo link per il download?

Rivolgersi al servizio di assistenza del panel all'indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com) che vi fornirà un nuovo link.

### 5.2 Ho un nuovo dispositivo ma la stessa scheda SIM. Cosa devo fare?

La App deve essere scaricata/installata nuovamente sul nuovo dispositivo. Rivolgersi al servizio di assistenza del panel all'indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com) e richiedere un nuovo codice di attivazione.

### 5.3 Come si presenta il codice di attivazione?

I codici di attivazione per la App GfK Digital Trends consistono di 5 caratteri (lettere minuscole e/o numeri). Per esempio hg3zh.

### 5.4 Cosa succede se digito il codice di attivazione sbagliato?

Un messaggio di errore segnalerà che il codice di attivazione digitato è errato, successivamente si potrà nuovamente digitare il codice. Se il problema si verifica di nuovo rivolgersi al servizio di assistenza del pane all'indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com).

### 5.5 Cosa posso fare se perdo il mio codice di attivazione?

In caso di smarrimento del codice di attivazione rivolgersi servizio di assistenza del panel all'indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com).

### 5.6 L'ID famiglia che ho sul mio dispositivo mobile è diverso da quello che ho per il mio PC, va bene così?

No. L'ID deve essere lo stesso. Se non è così è necessario segnalare al più presto questa situazione al servizio di assistenza del panel all'indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com).

### 5.7 Nella pagina "Informazioni & Aiuto" dell'App non risulta né il mio ID famiglia né il mio ID utente, questo può avere delle ripercussioni sulla mia partecipazione allo studio?

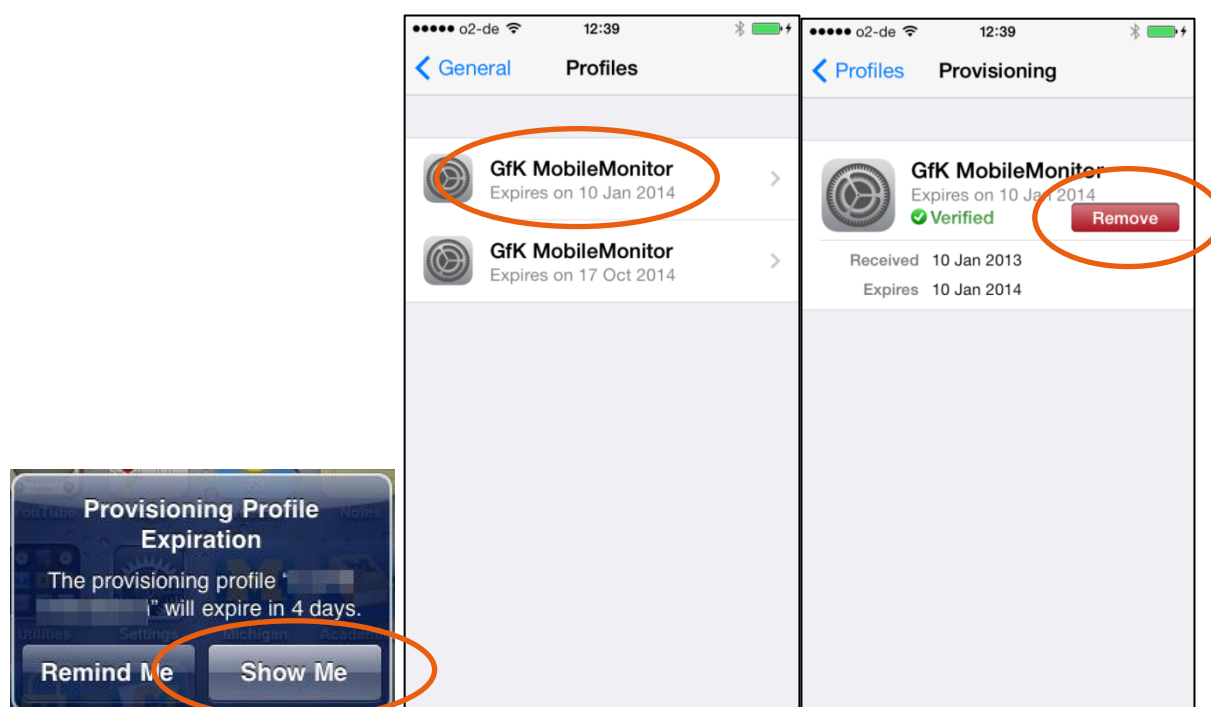
Sì. Vi preghiamo di informare il servizio di assistenza del panel, inviando una e-mail a [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com) con il proprio nome, numero di telefono e indirizzo email e specificando il problema.

### 5.8 Cos'è il mio "ID dispositivo"?

Si tratta di un codice casuale generato da GfK. Potete trovarlo nella sezione "Informazioni & Aiuto" dell'App.

## 5.9 Solo Apple: compare un messaggio di allerta che il “Profilo di provisioning” scadrà tra poco. Cosa devo fare?

Se dovesse comparire la scritta “Profilo di Provisioning in scadenza – il profilo di Provisioning ... scadrà tra ... giorni”, toccare “Mostra”. Sulla schermata successiva saranno elencati due profili con due diverse date di scadenza. Toccare il profilo che ha la data di scadenza **più vecchia** e poi, nella schermata successiva, toccare “Elimina”. Rivolgersi al servizio di assistenza del panel all’indirizzo e-mail [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com) se compare un solo profilo, poiché questo non deve essere rimosso.



## 5.10 Quando apro l’App appare un messaggio che dice che è stata disattivata. Perché questo succede e cosa devo fare in questo caso?

Se vedete un messaggio di “App disattivata” sulla schermata iniziale, questo indica che GfK ha disattivato da remoto l’App sul vostro dispositivo. Questo può essere dovuto a diverse ragioni: avete chiesto di non partecipare più al Programma, oppure il programma è terminato.

**AVVISO IMPORTANTE per i dispositivi Apple iOS: al termine del progetto GfK Digital Trends – o nel momento in cui doveste decidere di non partecipare più – sarà necessario annullare le modifiche alle impostazioni della VPN fatte durante l’installazione della App. In caso contrario, l’utilizzo di internet sul vostro dispositivo continuerà ad essere monitorato anche se avete disinstallato l’App GfK. Le istruzioni sono riportate nella sezione “informazioni & Aiuto” della App. Per qualsiasi dubbio potete scriverci a [webmonitor.gfkitaly@gfk.com](mailto:webmonitor.gfkitaly@gfk.com).**

Se avete domande o ritenete che la App sia stata disattivata per errore per favore contattateci inviando una e-mail a [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com) o chiamando il numero verde 800 535 665.

## 6 Contattateci!

Vi preghiamo di contattarci se ci fossero altre domande cui non sono state date risposte. Allo scopo di comprendere eventuali problemi tecnici è necessario, oltre a una breve descrizione del problema, sapere qual è il vostro dispositivo mobile, di quale marca e modello si tratta, il sistema operativo e la versione utilizzati e se sono o meno state installate App che possano potenzialmente entrare in conflitto. Più informazioni abbiamo, più è facile per noi identificare la causa del problema.

Email: [Webmonitor.GfKItaly@GfK.com](mailto:Webmonitor.GfKItaly@GfK.com) Numero Verde: 800.535.665

## 7 Disclaimer

Tutti i nomi di prodotto e di società sono marchi commerciali™ o marchi commerciali registrati® dei rispettivi proprietari. Il loro utilizzo non comporta alcun legame di affiliazione con tali marchi o approvazione da parte di questi.

Google, Android e Google Play sono marchi registrati di Google Inc. negli Stati Uniti e in altri Paesi.

iPhone, iPad, iPad Air, iPad mini e iPod touch sono marchi commerciali registrati di Apple Inc. negli Stati Uniti e in altri paesi. iOS è un marchio commerciale o un marchio commerciale registrato di Cisto negli Stati Uniti e in altri Paesi e viene utilizzato da Apple Inc. dietro licenza.