

INFORMATIVA RESA AI SENSI DELL'GLI ART. 13-14 DEL REGOLAMENTO (UE) N.  
2016/679  
GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Con la presente informativa resa ai sensi degli art. 13-14 del Regolamento (UE) N. 2016/679 – GDPR, Arneg S.p.A. (di seguito anche “il Titolare”) procede al trattamento dei dati da Lei forniti nel rispetto della normativa vigente e secondo quanto di seguito riportato. Desideriamo informarLa che i dati personali saranno trattati dalla società che gestisce il servizio, adottando tutte le misure idonee a garantirne la sicurezza e nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza stabiliti dal Regolamento.

**Titolare del trattamento dei dati**

Il titolare del trattamento è: **Arneg S.p.A.** Via Venezia n.58 - 35010 Campo San Martino (PD) che può essere contattato tramite l'indirizzo e-mail: [privacy@arneg.it](mailto:privacy@arneg.it)

**Finalità del trattamento dei dati**

I dati personali da Lei forniti vengono trattati nel rispetto delle previsioni del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), nonché degli obblighi di riservatezza cui si è sempre ispirata l'attività della nostra azienda.

Il Titolare svolge il trattamento dei Suoi dati personali per:

- gestione chiamate per l'erogazione di servizi di assistenza tecnica e montaggi;
- gestire richieste d'informazione e richieste di servizi;
- espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato (ad esempio l'analisi ed il monitoraggio della qualità dei servizi di assistenza alla clientela e la verifica del relativo livello di gradimento, attività di test dei sistemi informatici).

**Base giuridica del trattamento dei dati**

A seconda della finalità sopra indicate, il Trattamento dei dati può avere come base giuridica:

- l'esecuzione di misure contrattuali per l'erogazione di servizi di assistenza (art. 6. Co.1 lett.b) del GDPR);
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare (comunicazione dati personali all'interno del gruppo imprenditoriale a fini amministrativi interni, aggiornamenti promozionali/informativi rientranti nell'ambito del servizio, analisi dei servizi di assistenza alla clientela; art. 6. Co.1 lett.f) del GDPR);

**Tipi di dati trattati**

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi alla fornitura (es. tipologia fornitura, ...);
- registrazioni vocali;

**Modalità di trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati sarà effettuato dal personale autorizzato e istruito dal Titolare che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

Le telefonate potranno essere registrate all'esclusivo scopo di analizzare e monitorare la qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela.

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.

**Durata della Conservazione dei dati**

I Suoi dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati o per l'adempimento ad obblighi di legge.

I dati delle registrazioni telefoniche saranno conservati per 3 mesi.

I reclami saranno conservati per 10 anni dall'evasione del reclamo o dalla cessazione/ultimo adempimento legato al contratto.

In caso di contenzioso il tempo di conservazione sopra indicato potrà essere esteso fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.

Tutte le attività inerenti reclami e contenzioso possono contemplare la possibilità di mantenere le registrazioni per un tempo necessario allo svolgimento e all'adempimento delle suddette.

### **Comunicazione e diffusione dei dati**

In alcun caso i dati personali saranno comunicati, diffusi, ceduti o comunque trasferiti a terzi per scopi illeciti e, comunque, senza rendere idonea informativa agli Interessati e acquisirne il consenso, ove richiesto dalla legge. Resta salva l'eventuale comunicazione dei dati su richiesta dell'autorità giudiziaria o di pubblica sicurezza, nei modi e nei casi previsti dalla legge. I dati personali non saranno trasferiti all'estero, verso Paesi o Organizzazioni internazionali non appartenenti all'Unione Europea che non garantiscono un livello di protezione adeguato, riconosciuto, ai sensi dell'art. 45 GDPR, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione UE. Nel caso in cui si renda necessario per l'erogazione dei servizi del Sito, il trasferimento dei dati personali verso Paesi o Organizzazioni internazionali extra UE, per cui la Commissione non abbia adottato alcuna decisione di adeguatezza ai sensi dell'art. 45 GDPR, avrà luogo solo in presenza di garanzie adeguate fornite dal Paese o dall'Organizzazione destinatari, ai sensi dell'art. 46 GDPR e a condizione che gli interessati dispongano di diritti azionabili e mezzi di ricorso effettivi. In mancanza di una decisione di adeguatezza della Commissione, ai sensi dell'art. 45 GDPR, o di garanzie adeguate, ai sensi dell'art. 46 GDPR, comprese le norme vincolanti d'impresa, il trasferimento transfrontaliero avrà luogo soltanto se si verifica una delle condizioni indicate all'art. 49 GDPR.

### **Diritti dell'Interessato**

La informiamo che è sua facoltà esercitare, in qualsiasi momento, i diritti previsti agli artt.15-22 del GDPR, ed espressamente:

- chiedere conferma dell'esistenza o meno dei propri dati personali nonché averne accesso;
- ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- ottenere la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- opporsi al trattamento;
- ottenere la portabilità dei dati personali;
- revocare il consenso, ove il trattamento dei dati personali non sia obbligatorio per legge (la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;

### **Modalità di esercizio dei diritti**

I diritti di cui sopra sono esercitati con richiesta rivolta al Titolare, direttamente o per il tramite di un soggetto autorizzato, oralmente o mediante invio di messaggio di posta elettronica all'indirizzo [privacy@arneg.it](mailto:privacy@arneg.it). La richiesta è formulata liberamente e senza formalità dall'interessato, che ha diritto di riceverne idoneo riscontro entro un termine ragionevole, in funzione delle circostanze del caso.

L'interessato può avvalersi, per l'esercizio dei suoi diritti, di organismi, organizzazioni o associazioni senza scopo di lucro, i cui obiettivi statutari siano di pubblico interesse e che siano attivi nel settore della protezione dei diritti e delle libertà degli Interessati con riguardo alla protezione dei dati personali, conferendo, a tal fine, idoneo mandato. L'interessato può, altresì, farsi assistere da una persona di fiducia.

Per conoscere i propri diritti, proporre un reclamo ed essere sempre aggiornato sulla normativa in materia di tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali, l'interessato può rivolgersi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, consultando il sito web all'indirizzo <http://www.garanteprivacy.it/>.