

**DECLARACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES  
GRABACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
Arts. 13 y 14 Reglamento UE 2016/679**

En relación con el tratamiento de los datos personales facilitados, le informamos de que:

**1. Responsable del Tratamiento y Delegado de Protección de Datos (DPD/DPO)**

El Responsable del Tratamiento es la sociedad Marcolin S.p.A., con domicilio social en Zona Industriale Villanova 4, 32013 Longarone (BL), Número de IVA 00298010257 (en lo sucesivo, la "Empresa" o el "Responsable del Tratamiento"). La Empresa también ha nombrado a un Delegado de Protección de Datos/Data Protection Officer (DPD/DPO) cuya dirección de contacto es: [dpo@marcolin.com](mailto:dpo@marcolin.com).

**2. Tipo de datos tratados, finalidad del tratamiento y base jurídica del tratamiento**

Los datos personales adquiridos son los proporcionados por el interesado al ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente del Responsable del Tratamiento, es decir, recogidos en el marco de los servicios comerciales, técnicos, contractuales y de atención al cliente por medios informáticos. En particular, se recogerán y tratarán los siguientes datos personales: datos de contacto, nombre, apellidos, cargo, correo electrónico del cliente/interesado, contenido de la solicitud, grabación y transcripción de las llamadas recibidas. Se excluye todo interés en recoger y/o registrar datos particulares o judiciales, por lo que le rogamos que no facilite dicha información durante las llamadas con los operadores. Cualquier comunicación de datos particulares sólo será tratada por el Responsable del Tratamiento en caso de que se faciliten con el fin de tramitar su solicitud.

Las finalidades del tratamiento son las siguientes:

- a) Gestionar sus solicitudes con mayor eficacia y rapidez
- b) Evaluar y controlar el nivel de satisfacción de los clientes y/o cualquier criticidad en las relaciones, y definir acciones comerciales específicas y hacia los operadores.
- c) Evaluar y mejorar el servicio al cliente
- d) Proteger a la Empresa en caso de litigios o reclamaciones

La base jurídica del tratamiento de los datos es el consentimiento expreso al tratamiento otorgado al hacer la llamada. Durante la llamada, una breve nota informativa emitida por una voz grabada advertirá de antemano al usuario de que será grabado. Al continuar con la llamada, se considera que se da el principio de "continuación de la llamada/consentimiento" a la grabación.

**3. Comunicación de datos a terceros - Destinatarios de los datos**

Los datos podrán ser comunicados internamente y a terceras sociedades vinculadas contractualmente con el Responsable del Tratamiento, identificadas como Encargados del Tratamiento, para el cumplimiento de las finalidades indicadas anteriormente y en particular a: i) sujetos internos encargados para el tratamiento (Servicio de Atención al Cliente, Customer Experience, Administradores de Sistema) limitados a sus propias tareas; ii) sujetos externos pertenecientes a las siguientes categorías: sociedades que asisten al Responsable del Tratamiento en las actividades de alojamiento de datos y asistencia a la gestión; iii) otras sociedades del Grupo.

**4. Transferencia de datos a terceros países**

Los datos tratados podrán ser transferidos a terceros países. En caso de transferencia, esta se realizará de conformidad con la legislación sobre transferencia de datos a terceros países vigente en cada momento.

**5. Métodos de tratamiento, período y criterios de conservación de los datos**

Los datos de los clientes y el contenido de los casos se tratarán en formato digital en el sistema CRM de la Empresa, y se conservarán durante el periodo necesario para cumplir la/las finalidad/es antes mencionada/s y, una vez finalizada/s esta/a, durante el periodo legal adicional relativo a la conservación de contratos y datos administrativos y/o para la defensa en juicio si fuera necesario (diez años a partir del último uso y/o evento de interrupción de la prescripción).

Los registros telefónicos se conservarán durante dos meses.

**6. Provisión de datos**

La grabación y transcripción de la llamada telefónica es opcional. Al recibir la llamada, el usuario será avisado de que la llamada será grabada, de la finalidad del tratamiento y de que podrá consultar esta política para más información; y podrá continuar la llamada, dando así su consentimiento a la grabación, o terminar y declinar este consentimiento, en cuyo caso tendrá la posibilidad de contactar con el Servicio de Atención al Cliente por correo electrónico.

El cliente deberá proporcionar sus datos para dar curso a la solicitud y la conexión de la provisión de datos con el cliente. Si no se facilitan los datos, no será posible responder a su solicitud. Proporcionar otros datos solicitados sobre la persona que llama será opcional y su omisión no tendrá consecuencias para la tramitación del caso.

**7. Derechos del interesado, retirada del consentimiento y reclamaciones ante la Autoridad de Control**

El interesado tiene derecho a solicitar en cualquier momento el acceso a sus datos personales, la rectificación, la supresión, la limitación de los mismos, a oponerse al tratamiento y a ejercer su derecho a la portabilidad de los datos,

dirigiéndose a la dirección de correo electrónico que figura más abajo. En cualquier caso, el interesado podrá retirar en cualquier momento el consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos, sin perjuicio de la licitud del tratamiento basado en el consentimiento dado antes de la revocación.

En caso de presunta infracción, el interesado, si se cumplen las condiciones, también podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de Control del tratamiento de datos ubicada en el Estado miembro de la UE en el que resida habitualmente, trabaje o en el que se haya producido la presunta infracción.

## **8. Elaboración de perfiles y procesos automatizados de toma de decisiones**

El tratamiento no se lleva a cabo mediante procesos automatizados de toma de decisiones (por ejemplo, elaboración de perfiles).

## **9. Contactos y solicitudes**

Podrá acceder a la lista completa de los Delegados de Privacidad designados para cada área y actividad y de los Encargados del Tratamiento para obtener más información sobre la transferencia de datos a países no comunitarios, los mecanismos y garantías para la transferencia de datos de acuerdo con los arts. 44 y ss RGPD; para ejercer la revocación de cualquier consentimiento otorgado; para ejercer sus derechos (acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad) enviando una solicitud al correo electrónico de contacto: [info@marcolin.com](mailto:info@marcolin.com).

Marcolin SpA