

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ ENREGISTREMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES DU SERVICE CLIENTÈLE Art 13 - 14 Reg. UE 2016/679

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel fournies, veuillez noter que :

### 1. Responsable du traitement des données et Délégué à la protection des données (DPD)

Le responsable du traitement des données est la société Marcolin S.p.A., dont le siège social se trouve à Zona Industriale Villanova 4, 32013 Longarone (BL), n.de TVA 00298010257 (ci-après dénommée « la Société » ou le « Responsable du traitement »).

La Société a également désigné un Délégué à la protection des données/Data Protection Officer (DPD) dont les coordonnées sont les suivantes : [dpo@marcolin.com](mailto:dpo@marcolin.com).

### 2. Type de données traitées, Finalité et Base juridique du traitement

Les données à caractère personnel acquises sont celles fournies par la personne concernée lorsqu'elle contacte le Service clientèle du Responsable du traitement, c'est-à-dire collectées dans le cadre des services commerciaux, techniques, contractuels et d'assistance à la clientèle à l'aide de moyens informatiques. En particulier, les données à caractère personnel suivantes seront collectées et traitées : données de contact, prénom, nom, rôle, e-mail du client/appelant ; contenu de la demande ; enregistrement et transcription des appels reçus. Tout intérêt pour la collecte et/ou l'enregistrement de données sensibles ou judiciaires est exclu ; veuillez donc ne pas fournir de telles informations lors des appels téléphoniques avec les opérateurs. Toute communication de données sensibles ne sera traitée par le Responsable du traitement que dans la mesure où elles sont fournies dans le but de traiter votre demande.

Les finalités du traitement sont les suivantes :

- Traiter vos demandes plus efficacement et plus rapidement
- Mesurer et suivre le niveau de satisfaction des clients et/ou toute criticité dans les relations et définir des actions commerciales dédiées et envers les opérateurs.
- Mesurer et améliorer le service à la clientèle
- Protéger l'entreprise en cas de litiges ou de plaintes

La base juridique du traitement des données est l'octroi de votre consentement explicite au traitement au moment de l'appel téléphonique. Lors de l'appel téléphonique, l'utilisateur sera averti à l'avance de l'enregistrement par une brève note d'information émise par une voix enregistrée. S'il n'a pas l'intention de mettre fin à l'appel, le principe de « poursuite de l'appel/consentement » à l'enregistrement est réputé s'être manifesté.

### 3. Communication de données à des tiers - Destinataires des données

Les données peuvent être communiquées en interne et à des sociétés tierces liées contractuellement au Responsable du traitement, identifiées comme Sous-traitants, pour remplir les finalités indiquées ci-dessus et en particulier à : i) des sujets internes à l'entreprise chargés du traitement des données (Service Client, Expérience Client, Administrateurs du système) limités à leurs tâches réciproques ; ii) des sujets externes appartenant aux catégories suivantes : sociétés qui assistent le Responsable du traitement dans les activités d'hébergement des données et d'assistance à la gestion ; iii) d'autres sociétés du Groupe.

### 4. Transfert de données vers des Pays Tiers

Les données traitées peuvent être transférées vers des pays tiers. En cas de transfert, le transfert lui-même s'effectuera dans le respect de la réglementation en vigueur sur le transfert de données vers des Pays Tiers.

### 5. Méthodes de traitement, période et critères de conservation des données

Les données des clients et le contenu des dossiers seront traités sous format numérique dans le système GRC de la société et seront conservés pendant la période nécessaire à la réalisation des objectifs susmentionnés et, à l'issue de cette période, pendant la période de prescription légale supplémentaire relative à la conservation des contrats et des données administratives et/ou pour la défense en justice si nécessaire (dix ans à compter de la dernière utilisation et/ou de l'événement d'interruption de la prescription).

Les enregistrements téléphoniques seront conservés pendant une période de deux mois.

### 6. Fourniture des données

L'enregistrement et la transcription de l'appel téléphonique sont facultatifs. À la réception de l'appel, l'utilisateur sera informé de l'enregistrement de l'appel et de la finalité du traitement, avec une référence à la présente politique pour de plus amples informations, et pourra soit poursuivre l'appel, donnant ainsi son consentement à l'enregistrement, soit raccrocher en ne donnant pas son consentement et pourra contacter le service clientèle par courrier électronique.

La fourniture des données du client est obligatoire pour l'exécution de la demande et la connexion du client. En l'absence de fourniture des données, il sera impossible de répondre. La fourniture des autres données demandées sur l'appelant est facultative et le fait de ne pas les fournir n'aura aucune conséquence sur le traitement de l'affaire.

### 7. Droits de la personne concernée, retrait du Consentement et plainte auprès de l'Autorité de contrôle

La personne concernée a le droit, à tout moment, de demander l'accès à ses données à caractère personnel, de les faire rectifier, effacer ou restreindre, de s'opposer à leur traitement et d'exercer le droit à la portabilité des données en écrivant à l'adresse électronique ci-dessous. En tout état de cause, la personne concernée a le droit de révoquer à tout moment tout consentement donné au traitement des données, sans préjudice de la légalité du traitement fondé sur le consentement donné avant la révocation. En cas de violation présumée, la personne concernée a également le droit, si les conditions sont réunies, d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle du traitement des données située dans l'État membre de l'UE où elle réside normalement ou dans l'État membre de l'UE où elle travaille ou dans lequel la violation présumée s'est produite.

## **8. Processus de profilage et de prise de décision automatisée**

Le traitement n'est pas effectué au moyen de processus décisionnels automatisés (par exemple, le profilage).

## **9. Contacts et demandes**

Pour obtenir la liste complète des personnes de contact pour la protection de la vie privée désignées pour chaque domaine et activité et des Sous-traitants/ pour obtenir plus d'informations sur le transfert des données vers des Pays non membres de l'UE, les mécanismes et les protections pour le transfert des données ex art 44 et suivants du RGPD/ pour exercer la révocation de tout consentement donné/ pour exercer vos droits (accès, rectification, annulation, restriction, opposition, portabilité) vous pouvez envoyer une demande à l'adresse e-mail [info@marcolin.com](mailto:info@marcolin.com).

Marcolin SpA