

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI REGISTRAZIONE TELEFONATE CUSTOMER SERVICE Art 13 – 14 Reg UE 2016/679

In relazione al trattamento dei dati personali forniti si informa che:

1. Titolare del Trattamento e Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO)

Titolare del Trattamento è la società Marcolin S.p.A., con sede legale in Zona Industriale Villanova 4, 32013 Longarone (BL), P.IVA 00298010257 (di seguito per brevità "la Società" o il "Titolare").

La Società ha provveduto altresì a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati Personali/Data Protection Officer (RPD/DPO) i cui dati di contatto sono: dpo@marcolin.com.

2. Tipologia di dati trattati, Finalità del trattamento e base giuridica del Trattamento

I dati personali acquisiti sono quelli forniti dall'Interessato in fase di contatto del Servizio Clienti del Titolare ossia raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica, contrattuale e di customer care con l'ausilio di mezzi informatici. In particolare, saranno raccolti e trattati i seguenti dati personali: dati di contatto, nome cognome, anagrafica, ruolo, e-mail del Cliente/personale del cliente/soggetto chiamante; contenuto della richiesta; registrazione e trascrizione delle telefonate ricevute. È escluso ogni interesse di raccolta e/o registrazione di dati particolari o giudiziari, pertanto si invita a non fornire tali informazioni durante le telefonate con gli operatori. L'eventuale comunicazione di dati particolari sarà trattata dal Titolare unicamente nel caso in cui siano conferiti per gestire la vostra richiesta.

Le finalità del trattamento sono le seguenti:

- Gestire le vostre richieste in modo più efficiente e veloce
- Misurare e monitorare il livello di soddisfazione dei clienti e/o eventuali criticità nelle relazioni e definire azioni commerciali dedicate e verso gli operatori
- Misurare e migliorare i servizi del customer service
- Tutelare la società in caso di contestazioni o reclami

La base giuridica del trattamento dei dati è il rilascio del vostro espresso consenso al trattamento avvenuto al momento della telefonata. Durante la telefonata, l'utente risulterà preventivamente avvisato in merito alla registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da voce registrata. Se non intenderà interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione.

3. Comunicazione dei dati a terzi - Destinatari dei dati

I dati potranno essere comunicati internamente ed a società terze contrattualmente legate al titolare, individuate come Responsabili del trattamento, per adempiere alle finalità sopra indicate ed in particolare a: i) soggetti interni aziendali incaricati del trattamento (Customer Service, Customer Experience, Amministratori di sistema) limitatamente ai reciproci compiti; ii) soggetti esterni appartenenti alle seguenti categorie: società che assistono il Titolare nelle attività di hosting dei dati e assistenza dei gestionali; iii) altre società del Gruppo.

4. Trasferimento dei dati a Paesi Terzi

I dati trattati potrebbero essere trasferiti verso Paesi terzi. In caso di eventuale trasferimento, lo stesso avverrà nel rispetto della normativa di volta in volta vigente in tema di trasferimento di dati verso Paesi Terzi.

5. Modalità di trattamento, periodo e criteri di conservazione dei dati

I dati relativi al cliente ed il contenuto del case verranno trattati in formato digitale sul sistema CRM della società e verranno conservati per il periodo necessario all'esecuzione della/e finalità suindicate e al termine di esse per l'ulteriore periodo prescrizione di legge relativo alla conservazione di contratti e dati amministrativi e/o per la difesa in giudizio qualora necessario (dieci anni dall'ultimo utilizzo e/o evento interruttivo della prescrizione).

Le registrazioni telefoniche verranno conservate per il periodo di due mesi.

6. Conferimento dei dati

La registrazione e trascrizione della telefonata è facoltativa. Nel momento del ricevimento della chiamata, l'utente sarà avvisato della registrazione della telefonata e delle finalità del trattamento, con rinvio alla presente informativa per maggiori informazioni e potrà proseguire la telefonata, rilasciando in tal modo il proprio consenso alla registrazione o riagganciare non rilasciando il consenso e potendo contattare il customer service tramite e-mail.

Il conferimento dei dati relativo al cliente è obbligatorio per l'esecuzione della richiesta ed il collegamento dello stesso al cliente. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di rispondere. Il conferimento di altri dati richiesti relativi al chiamante è facoltativo ed il mancato conferimento non comporterà conseguenze per la gestione del case.

7. Diritti dell'interessato, Revoca del Consenso e Reclamo all'Autorità di controllo

L'interessato ha il diritto in qualunque momento di richiedere l'accesso ai propri dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione degli stessi, di opporsi al trattamento e di esercitare il diritto alla portabilità dei dati scrivendo all'indirizzo email sotto indicato. In ogni caso, l'interessato ha il diritto di revocare in ogni momento il consenso eventualmente prestato al trattamento dei dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca.

In caso di presunta violazione l'interessato, ricorrendone i presupposti, ha inoltre il diritto di proporre reclamo ad una Autorità di controllo sul trattamento dei dati posta nello stato membro UE dove egli risiede abitualmente o nello Stato UE in cui lavora o in cui è avvenuta la presente violazione.

8. Profilazione e processi decisionali automatizzati

Il trattamento non viene effettuato mediante processi decisionali automatizzati (es. profilazione).

9. Contatti e richieste

Per conoscere l'elenco completo dei Delegati Privacy nominati per ciascuna area e attività e dei Responsabili/per avere maggiori informazioni in ordine al trasferimento dei dati verso Paesi extra UE, i meccanismi e le tutele di trasferimento dei dati ex art 44 ss GDPR/ per esercitare la revoca del consenso eventualmente prestato/ per esercitare i Suoi diritti (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità) potrà inviare una richiesta al contatto email: info@marcolin.com.

Marcolin SpA