



Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 ("GDPR").

Verisure Italy S.r.l. (di seguito anche "**Verisure**" o la "Società"), in qualità di Titolare del trattamento (il "Titolare"), si pone come obiettivo il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e, per questo motivo, agisce nel rispetto dei principi da questa stabiliti. In applicazione dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 ("**GDPR**"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, desideriamo informarLa, nella Sua qualità di interessato (di seguito "**Interessato**"), che tutte le conversazioni telefoniche che possono intercorrere con gli operatori Verisure *inbound* e *outbound*, saranno registrate in ottemperanza al D.M. 269/2010 per motivi di sicurezza e per finalità di monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio reso.

Chi è il Titolare del trattamento dei Suoi dati?

Il Titolare del trattamento è Verisure Italy S.r.l., con sede legale in viale dell'Umanesimo 36/A, 00144 Roma (RM), e-mail privacy@verisure.it.

Chi è il Data Protection Officer ("DPO") di Verisure?

La Società ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) che gli Interessati possono contattare all'indirizzo e-mail privacy@verisure.it per qualunque informazione o richiesta inerente al trattamento dei dati personali.

Che tipo di dati vengono trattati?

I dati trattati dal Titolare saranno quelli che Lei ha fornito a Verisure attraverso durante la chiamata con l'operatore. Consistono generalmente in elementi di identificazione personale raccolti direttamente presso di Lei. Di seguito, alcuni esempi delle tipologie di dati che potrebbero essere trattati: i) nome e cognome; ii) numero di telefono; iv) e-mail.

Come abbiamo raccolto i Suoi dati?

I dati che trattiamo in Verisure ci sono stati forniti da Lei durante la chiamata, previo specifico consenso facoltativo, ma necessario per formalizzare, accogliere e gestire le Sue richieste. Pertanto, senza il conferimento di dati non ci sarà possibile dare seguito alle Sue richieste.



Quali sono le finalità e le basi giuridiche del trattamento?

Il trattamento, comprese le registrazioni delle conversazioni telefoniche, in conformità con la normativa applicabile, si basa sul Suo espresso consenso, rilasciato durante il processo in cui ha fornito, volontariamente, i Suoi dati personali a Verisure.

I dati verranno trattati per le seguenti finalità:

- a) adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il titolare;
- b) tutela del patrimonio dei clienti e del Titolare nonché prevenire/impedire eventuali danni a persone e/o cose;
- c) l'esecuzione dei rapporti contrattuali in corso, nonché eventuali attività di assistenza;
- d) predisporre uno strumento per consentire di monitorare la qualità del servizio e il miglioramento delle competenze professionali del personale;
- e) esigenze di difesa dei diritti nel corso di procedimenti giudiziali, amministrativi o stragiudiziali e nell'ambito di controversie sorte in relazione ai servizi offerti.

Il Trattamento dei dati per le finalità sopra indicate è lecito in quanto è necessario:

- per adempiere ad un obbligo di legge a cui è soggetto il titolare;
- per all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o di misure precontrattuali;
- per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento;
- per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento alla difesa dei propri diritti.

Alcuni dati sono indispensabili per l'instaurazione del rapporto contrattuale o per la sua esecuzione, paragrafo che precede lett. a), b), c) mentre altri si possono definire facoltativi, paragrafo che precede lett. d) ed e), ma necessari per gestire il controllo sul servizio erogato e sui livelli qualitativi ed eventualmente per formalizzare, accogliere e gestire le richieste e/o i reclami presentati dall'interessato, oppure per difendere i diritti del Titolare o agire in giudizio nei confronti Suoi o di terze parti. Il conferimento dei dati è obbligatorio per i soli dati per cui è previsto un obbligo normativo o contrattuale. In quest'ultimo caso, l'eventuale rifiuto metterebbe Verisure nelle condizioni di non poter dare esecuzione o prosecuzione al rapporto intercorrente con Lei.



Nei casi in cui non sia previsto alcun obbligo di legge al conferimento dei dati, il rifiuto non sortirebbe le conseguenze di cui sopra, ma impedirebbe comunque di dare esecuzione alle operazioni accessorie.

Con quali modalità vengono trattati i dati personali?

Il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza, in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. I dati saranno trattati con modalità informatiche e cartacee. Le telefonate saranno registrate con strumenti informatizzati.

I dati sono protetti attraverso adeguate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, la integrità e la disponibilità.

Durante la telefonata, Lei sarà preventivamente avvisato in merito all'avvio della registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da voce registrata. Se a seguito dell'ascolto della predetta nota informativa non interromperà la telefonata, si intenderà manifestato l'assenso alla registrazione.

I dati personali saranno trasferiti fuori dall'UE?

Il trattamento dei Suoi dati avverrà all'interno dell'UE. Qualora parte del trattamento dovesse comportare il trasferimento dei dati in paesi extra-UE, in ragione di esigenze organizzative ed amministrative, ciò avverrà sempre nel rispetto dei diritti e delle garanzie previste dalla normativa vigente. In tal caso, in mancanza di una decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno adottate, quali adeguate garanzie per il trasferimento, le clausole contrattuali tipo (cd. "SCC") adottate dalla Commissione europea, eventualmente integrate da misure supplementari.

A chi vengono comunicati i Suoi dati?

I dati saranno trattati per il Titolare da persone autorizzate ed istruite, che opereranno secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza e tutelando la riservatezza dei dati personali tramite misure di sicurezza tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di protezione adeguato.

I Suoi dati verranno comunicati alle seguenti categorie di destinatari, nell'ambito delle finalità sopra indicate:



1. responsabili del trattamento di volta in volta identificati;
2. soggetti terzi, anche internazionali, che forniscono eventuali servizi in favore di Verisure;
3. società e professionisti di cui il Titolare si avvale al fine di tutelare un proprio diritto (ad esempio, commercialisti, avvocati, consulenti fiscali, revisori contabili, consulenti, ecc.).
4. forze dell'Ordine e Autorità di Giustizia.

Per quanto tempo verranno conservati i Suoi dati?

I Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità di cui sopra saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità e, comunque, fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento. Decorso i termini di conservazione, i Dati saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup. In ogni caso, **le registrazioni saranno conservate 12 mesi** dalla data della chiamata.

Quali sono i Suoi diritti?

La disciplina in materia di protezione dei dati personali garantisce una serie di diritti per tutta la durata del trattamento. I diritti che potrà esercitare, in qualità di Interessato, sono:

- Diritto di accesso: per conoscere quali dati siano trattati e tutte le informazioni relative al trattamento.
- Diritto di rettifica: per poter richiedere la modifica dei dati poiché inesatti o obsoleti.
- Diritto alla portabilità: per ottenere copia dei dati che vengono trattati, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, al fine di facilitare un eventuale trasferimento dei dati verso un altro titolare del trattamento, diverso da Verisure.
- Diritto di limitazione del trattamento: per poter limitare il trattamento dei propri dati, a condizione che ricorra una delle ipotesi previste dalla disciplina applicabile.
- Diritto alla cancellazione: richiedere la cancellazione dati.
- Diritto di opposizione: richiedere la cessazione del trattamento dei dati (ad es. la cessazione delle comunicazioni commerciali).



- Diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo: per promuovere eventuali segnalazioni, reclami o ricorsi al Garante per la Protezione dei Dati Personali.

L'esercizio di tali diritti può essere realizzato attraverso i mezzi postali, elettronici o gli eventuali e ulteriori strumenti di comunicazione scelti dall'Interessato, utilizzando i contatti indicati sopra.

Gli Interessati hanno inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ove ritengano che il trattamento dei loro dati avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR.

Per esercitare tali diritti e ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei propri dati personali, l'Interessato può inviare un'e-mail all'indirizzo privacy@verisure.it.

Data ultimo aggiornamento: giugno 2022