

# **Informativa sul trattamento dei dati personali**

**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 ("regolamento generale sulla protezione dei dati")**

## **1. Premessa**

La presente informativa è redatta, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento"), da GDL S.p.A., titolare del marchio "Remail" e distributrice dei prodotti contrassegnati da tale marchio ("Remail"), ed è destinata:

- a. a coloro che interagiscono con il sito [www.remail.it](http://www.remail.it) ("Sito"), compilando e inviando il modulo di contatto presente sul Sito ("Modulo di Contatto") e/o scrivendo all'indirizzo e-mail pubblicato sul Sito ("E-Mail") e/o servendosi del servizio di chat offerto dal Sito e fornito dalla società Zendesk Inc., con sede in 1019 Market Street, 6th Floor, San Francisco, California, 94103 (USA) ("Servizio di Chat" o "Chat");
- b. a coloro che contattano GDL S.p.A., chiamando il numero dedicato, presente sul Sito o su altri mezzi di comunicazione (es: televisione) ("Numero Dedicato");
- c. a coloro che, avendo contattato GDL S.p.A., chiamando il Numero Dedicato o compilando e inviando il Modulo di Contatto o l'E-Mail, sono richiamati da GDL S.p.A., al fine di fornire loro, nel corso di una o più telefonate ("Telefonate"), le informazioni richieste in relazione ai Prodotti Remail, raccogliere l'eventuale interesse degli stessi a fissare un appuntamento con il consulente dei Prodotti Remail ("Consulente Remail") presso il proprio domicilio e/o fissare tale appuntamento.

## **2. Identità e dati di contatto di GDL S.p.A in qualità di titolare del trattamento**

Il titolare del trattamento è GDL S.p.A, con sede legale in via Orbetello, 54/D, 10148, Torino ("GDL"), email: [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it).

## **3. Tipologia di dati oggetto di trattamento**

I dati oggetto di trattamento in base alla presente informativa sono:

- i dati conferiti dall'utente tramite il Sito compilando e inviando il Modulo di Contatto (es: nome, indirizzo e-mail, telefono, provincia) o l'E-Mail o servendosi del Servizio di Chat (es: nome, cognome numero di telefono);

- i dati conferiti dall'utente e/o raccolti durante le Telefonate (es: numero di telefono, cognome, indirizzo postale, informazioni relative all'eventuale esistenza di un coniuge, informazioni sul regime giuridico (proprietà/affitto) e/o la tipologia di abitazione, etc.).

Si precisa inoltre che GDL conserva, entro i termini di legge, i file di log e gli indirizzi IP utilizzati in occasione dell'accesso al Sito al fine di prevenire e accertare eventuali frodi.

#### **4. Trattamento dei dati da parte di GDL per dare riscontro alle richieste dell'interessato**

GDL tratterà i dati personali forniti dagli utenti per le seguenti finalità:

- soddisfare la richiesta dell'utente di essere contattato o ricontattato per avere informazioni sui Prodotti Remail;
- fornire le informazioni su tali Prodotti;
- raccogliere l'eventuale interesse dell'utente a fissare un appuntamento con il Consulente Remail presso il proprio domicilio e, se del caso, fissare tale appuntamento;
- nel caso di fissazione dell'appuntamento con il Consulente Remail, consentire l'effettuazione dello stesso e la prestazione della consulenza da parte del Consulente Remail;
- per finalità amministrativo-contabili correlate a tali finalità.

La base giuridica per questo trattamento è l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art. 6.1.b) del Regolamento) ovvero, nel caso delle finalità amministrativo-contabili, l'obbligo di legge, di cui all'art. 6.1.c) del Regolamento.

Per questa finalità, GDL tratterà i dati dell'utente per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle singole attività di trattamento (es. i dati necessari alla fissazione e allo svolgimento dell'appuntamento con il Consulente Remail saranno trattati sino alla effettuazione di tale appuntamento), fermo restando che: (i) i dati degli utenti, compreso il contenuto delle conversazioni della Chat, che, contattati o ricontattati da GDL, in base alle loro richieste, decideranno di non dare inizio al rapporto con GDL saranno trattati per il periodo massimo di sei mesi dalla raccolta; (ii) i dati conferiti dagli utenti nel corso della Chat, compreso il contenuto delle conversazioni, sarà trattato per il periodo massimo di sette giorni, nel caso in cui l'utente non abbia fornito tramite la Chat i propri dati di contatto ovvero non abbia espresso la volontà di essere ricontattato ovvero non abbia effettuato tramite la Chat una richiesta di assistenza, salvo il trattamento previsto dalla sezione 10 della presente informativa (iii) scaduti i termini massimi di

conservazione relativi alla finalità in oggetto GDL potrà conservare i dati per le finalità e per i periodi massimi di conservazione di cui alle sezioni [6](#), [7](#) e [8](#) della presente informativa e/o, comunque, nei casi stabiliti dal Regolamento e/o dalla legge.

### *Ulteriori Informazioni*

Il conferimento dei dati per la finalità in oggetto è facoltativo: non esiste cioè alcun obbligo legale o contrattuale di comunicazione dei dati; tuttavia, poiché il loro trattamento è necessario per consentire a GDL di soddisfare la richiesta dell'utente di essere contattato o ricontattato per avere informazioni sul Prodotti Remail, fornire le informazioni su tali Prodotti, raccogliere l'eventuale interesse dell'utente a fissare un appuntamento con il Consulente Remail presso il proprio domicilio e, se del caso, fissare tale appuntamento e, se fissato, consentire l'effettuazione dello stesso e la prestazione della consulenza da parte del Consulente Remail, l'eventuale rifiuto dell'utente di conferire i dati in questione comporterà l'impossibilità per lo stesso di ricevere le informazioni richieste e/o di fissare l'appuntamento con il Consulente Remail e/o usufruire della sua consulenza.

## **5. Trattamento dei dati da parte di GDL per finalità di marketing generico**

Previo consenso espresso dell'utente, GDL tratterà i dati personali forniti dagli utenti al fine dell'invio da parte di GDL di comunicazioni commerciali, riferite a prodotti e/o servizi propri e/o di terzi, e per lo svolgimento di ricerche di mercato, anche dirette a valutare il grado di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction), per telefono, e-mail o con altre modalità automatizzate (es: applicazioni) (c.d. finalità di marketing generico).

La base giuridica di questo trattamento è il consenso espresso dell'utente (art. 6.1.a) del Regolamento).

L'utente potrà esprimere tale consenso tramite selezione dell'apposita casella contenuta nel Modulo di Contatto e posizionata accanto alla richiesta di consenso.

L'utente potrà revocare in ogni momento il consenso prestato e/o opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei suoi dati per finalità di marketing:

- contattando GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it)
- tramite l'apposito link presente in calce a qualsiasi e-mail a contenuto promozionale inviata da GDL.

Il conferimento dei dati per la finalità di marketing generico è facoltativo: non esiste alcun obbligo legale o contrattuale a carico dell'utente di fornire tali dati per tale finalità e/o di prestare il consenso al trattamento dei suoi dati personali per tale finalità.

Per la finalità di marketing, GDL tratterà i dati dell'utente sino alla revoca del consenso e/o all'esercizio del diritto di opposizione e, in ogni caso, non oltre 24 mesi dalla raccolta dei dati, riservandosi la facoltà, prima della scadenza di tale termine, di chiedere all'utente il rinnovo del consenso e/o l'aggiornamento dei dati.

### *Ulteriori informazioni*

Si segnala all'utente quanto segue:

- per la finalità di marketing generico GDL utilizza dati personali raccolti inizialmente per altre finalità e, segnatamente, al fine di dare riscontro alle richieste dell'interessato; tale trattamento ulteriore è consentito, in quanto basato sul consenso dell'interessato;
- la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca;
- l'opposizione e/o la revoca manifestata attraverso modalità automatizzate di contatto (es: e-mail) si estende anche all'invio di comunicazioni mediante modalità tradizionali (es: mediante telefono), fatta salva la possibilità per l'interessato di esercitare tale diritto in parte, ossia opponendosi, ad esempio, al solo invio di comunicazioni promozionali effettuato tramite strumenti automatizzati;
- nel caso in cui l'utente si opponga al trattamento dei suoi dati per finalità di marketing generico e/o revochi il consenso al trattamento per finalità di marketing generico, i suoi dati non saranno più trattati da GDL per tale finalità e saranno conservati da GDL solo nel caso in cui sussista un'altra base giuridica (come, per esempio, l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o amministrativa);
- la mancata comunicazione dei dati per la finalità di marketing generico e/o la mancata prestazione del consenso a tale trattamento e/o la revoca di tale consenso e/o l'esercizio del diritto di opposizione non comportano alcuna conseguenza sulla possibilità dell'utente di ottenere riscontro alle sue richieste.

## **6. Trattamento dei dati da parte di GDL per naflità di assistenza/customer care**

GDL tratterà i dati degli utenti per attività generica di assistenza e di customer care e quindi per dare riscontro alle richieste di informazioni provenienti dagli utenti,

con qualsiasi mezzo formulate (per esempio: tramite il Modulo di Contatto, per e-mail, per telefono o mediante la Chat) ovvero per rispondere a reclami, segnalazioni e contestazioni, anche riferite a prodotti contrassegnati dal marchio "Remail".

La base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse di GDL (art. 6.1.f) del Regolamento).

Costituisce interesse legittimo di GDL rispondere alle richieste di assistenza e/o alle segnalazioni e/o alle contestazioni e/o ai reclami degli utenti. Tale legittimo interesse di GDL coincide inoltre con il legittimo interesse degli stessi utenti che effettuano le richieste e/o le segnalazioni e/o le contestazioni e/o i reclami in oggetto e che, quindi, nell'ambito della relazione con GDL, si può ritenere che ragionevolmente si aspettino che i loro dati personali siano utilizzati da GDL per dare loro un riscontro.

Il legittimo interesse di GDL, così individuato, può ritenersi quindi prevalente sui diritti e le libertà fondamentali dell'interessato, anche in ragione di tali ragionevoli aspettative e della relazione esistente tra l'interessato e GDL nonché in considerazione della natura dei dati trattati e del coincidente interesse degli interessati medesimi.

L'utente ha, in ogni caso, il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione personale, al trattamento dei dati personali che lo riguardano per la finalità in oggetto (i.e. assistenza e customer care).

Per esercitare tale diritto, l'utente può contattare GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it)

#### *Ulteriori informazioni*

Nel caso di esercizio del diritto di opposizione al trattamento dei dati per finalità di assistenza/customer care, GDL si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali degli utenti per tale finalità, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi e i diritti e le libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Il conferimento dei dati personali per la finalità in oggetto è facoltativo: non esiste, cioè, alcun obbligo legale e/o contrattuale di comunicazione dei dati; tuttavia, data la finalità del trattamento, la mancata comunicazione dei dati e/o l'esercizio del

diritto di opposizione può rendere impossibile la risposta alle richieste e/o alle segnalazioni e/o ai reclami e/o alle contestazioni degli utenti, qualora la risposta a tali richieste implichi il trattamento di dati personali dell'utente.

Per questa finalità, GDL tratterà i dati dell'utente per il tempo necessario allo svolgimento delle attività richieste e, quindi, segnatamente, per il tempo necessario a fornire le informazioni richieste dall'utente ovvero per rispondere ai reclami e/o alle segnalazioni e/o alle contestazioni presentati dall'utente.

## **7. Trattamento dei dati da parte di GDL per consentire l'esercizio di diritti**

GDL tratterà i dati degli utenti al fine di:

- dare riscontro alle richieste di esercizio dei diritti nascenti dal rapporto precontrattuale o contrattuale con GDL;
- effettuare le attività che si rivelino necessarie quale conseguenza dell'esercizio di tali diritti;
- ricevere e dare riscontro alle richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali previsti dal Regolamento e svolgere tutte le attività conseguenti.

La base giuridica di questo trattamento è l'adempimento di obblighi di legge cui GDL è soggetta (art. 6.1.c) del Regolamento).

Il conferimento dei dati per la finalità in oggetto è obbligatorio, perché il loro trattamento è necessario per consentire a GDL di adempiere a obblighi di legge nonché all'utente di esercitare i diritti che la legge o il rapporto con GDL gli attribuiscono. L'eventuale rifiuto di conferire i dati per questa finalità comporterà l'impossibilità per l'utente di esercitare tali diritti.

Per questa finalità, GDL tratterà i dati sino alla scadenza dei termini di legge previsti per l'esercizio del diritto (termine di prescrizione e/o decadenza) ovvero, nel caso di esercizio di tali diritti, per il tempo necessario alla gestione e alla chiusura della pratica; nel caso di esercizio dei diritti previsti dal Regolamento, i dati saranno trattati fino all'attestazione, da parte del titolare del trattamento, di avere adempiuto alla richiesta ovvero fino all'adempimento stesso, a seconda di quale dei due eventi si verifichi per ultimo.

## **8. Trattamento dei dati da parte di GDL per finalità di accertamento, esercizio o difesa di un diritto**

GDL tratterà i dati degli utenti per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in tutte le competenti sedi.

La base giuridica di questo trattamento è l'interesse legittimo del titolare del trattamento (art. 6.1.f) del Regolamento).

Costituisce interesse legittimo del titolare del trattamento esperire mezzi di ricorso per garantire il rispetto dei suoi diritti contrattuali e/o precontrattuali ovvero dimostrare di avere adempiuto agli obblighi nascenti dal rapporto, anche precontrattuale, con l'interessato o imposti al titolare del trattamento dalla legge. Tale legittimo interesse trova, a sua volta fondamento, nel diritto alla difesa costituzionalmente tutelato. Esso può quindi ritenersi prevalente sui diritti e le libertà fondamentali dell'interessato, anche in ragione delle ragionevoli aspettative dello stesso.

L'utente ha, in ogni caso, il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione personale, al trattamento dei dati personali che lo riguardano per la finalità in oggetto (i.e. difesa di un diritto/fini di giustizia).

Per esercitare tale diritto, l'utente può contattare GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it)

### *Ulteriori informazioni*

Si segnala all'utente che, in particolare, GDL conserverà ed eventualmente utilizzerà i dati:

- a. per provare di aver dato riscontro alla richiesta di informazioni sui Prodotti Remail e/o di assistenza effettuata dall'utente e/o di aver dato fissato gli appuntamenti con il Consuete Remail richiesti dall'interessato e/o di aver svolto tali appuntamenti tramite il Consulente Remail e/o per avviare o rispondere ad azioni relative al rapporto precontrattuale o contrattuale con l'interessato davanti a qualsiasi autorità amministrativa e/o giurisdizionale e/o per tutelare i propri diritti nelle fasi propedeutiche del giudizio e/o del procedimento; per questa finalità i dati saranno conservati per 5 anni, a seconda dei casi, dall'ultima risposta alla richiesta dell'interessato o dalla fissazione dell'appuntamento con il Consulente Remail o dall'effettuazione di tale appuntamento;
- b. per provare di aver consentito l'esercizio dei diritti previsti dal Regolamento e/o dalla legge e di aver effettuato quanto previsto dalla legge in merito;
- c. per provare di avere dato riscontro ai reclami e/o alle segnalazioni e/o alle contestazioni degli utenti;
- d. nel caso di esercizio di diritti previsti dalla legge in relazione alla relazione precontrattuale o contrattuale con l'interessato, i dati saranno conservati per

- 5 anni, decorrenti dalla chiusura della pratica ovvero dall'effettuazione dell'azione che la definisce; per chiusura della pratica si intende l'ultima corrispondenza relativa all'esercizio del diritto in questione;
- e. nel caso di esercizio di diritti previsti dalla legge in relazione alla relazione precontrattuale con l'interessato, i dati saranno conservati per 5 anni, decorrenti dalla chiusura della pratica ovvero dall'effettuazione dell'azione che la definisce; per chiusura della pratica si intende l'ultima corrispondenza relativa all'esercizio del diritto in questione;
  - f. nel caso di reclami e/o segnalazioni e/o contestazioni, i dati saranno conservati per tre anni dalla chiusura della pratica, da intendersi come ultima corrispondenza in merito.

Si segnala, inoltre, che:

- il conferimento dei dati per questa finalità è facoltativo: non esiste alcun obbligo di legge o contrattuale che imponga all'interessato di fornire i dati per questa finalità;
- per la finalità in oggetto sono utilizzati dati raccolti inizialmente per una finalità diversa, il cui trattamento ulteriore è consentito in quanto basato sul legittimo interesse del titolare, attesa la compatibilità di tale finalità ulteriore con la finalità iniziale della raccolta, tenuto conto anche del fatto che, nella misura in cui il trattamento sia necessario all'accertamento, all'esercizio e alla difesa di un diritto, il titolare del trattamento è, altresì, esentato dall'obbligo di cancellazione, per espressa previsione del Regolamento;
- nel caso di esercizio del diritto di opposizione, infatti, il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali, salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, sui diritti e le libertà fondamentali dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

## **9. Trattamento da parte di GDL di dati relativi alla salute**

Per l'invio del Modulo di Contatto e/o in genere per la richiesta e/o la fornitura di informazioni sui Prodotti Remail, anche mediante l'uso della Chat, e/o per la fissazione dell'appuntamento con il Consulente Remail, GDL non richiede il conferimento di dati relativi alla salute. E' anzi espressamente vietato all'interessato fornire dati relativi alla salute mediante la Chat.

Fermo tale divieto, può accadere, tuttavia, che, data la tipologia dei prodotti contrassegnati dal marchio "Remail" ovvero la tipologia di richiesta da parte degli utenti, GDL possa trattare dati che, in base all'art. 4.15) del Regolamento, possono essere considerati come "dati relativi alla salute", in quanto da essi può desumersi,

anche indirettamente, lo stato di salute di una persona fisica ovvero possono inferirsi informazioni relative al suo stato di salute.

Tali dati saranno trattati solo al fine di dare esecuzione alla richiesta dell'utente e solo ed esclusivamente previo consenso esplicito e specifico dell'interessato, che sarà chiesto all'utente una volta ricevuta la richiesta dell'utente contenente tali dati e prima della ulteriore trattazione della stessa, fermo il divieto di conferimento di dati relativi alla salute tramite la Chat.

La base giuridica di questo trattamento è il consenso esplicito dell'interessato (art. 9.2.a) del Regolamento).

Il conferimento dei dati relativi alla salute è facoltativo: non esiste alcun obbligo di legge o di contratto che preveda a carico dell'utente l'obbligo di fornire tali dati. Anche il conferimento del consenso al trattamento di tali dati è facoltativo. Tuttavia, attesa la finalità del trattamento (i.e. consentire il riscontro alle richieste dell'interessato e/o l'esercizio di diritti da parte dell'interessato), nel caso di mancato conferimento di tali dati e/o di mancato conferimento del consenso al trattamento dei dati relativi alla salute, l'utente non potrà ottenere riscontro alla richiesta, anche di esercizio di un diritto, effettuata. Nel caso di mancata prestazione del consenso al trattamento dei dati relativi alla salute, i dati relativi alla salute eventualmente già spontaneamente forniti dall'interessato saranno immediatamente cancellati. Si ricorda che non è consentito conferire dati relativi alla salute mediante la Chat.

### *Ulteriori informazioni*

Si segnala che:

- non è consentito conferire dati relativi alla salute mediante la Chat;
- il consenso conferito avrà efficacia solo in relazione alla specifica richiesta effettuata dall'interessato e ai dati relativi alla salute in essa contenuti e/o ad essa connessi;
- nel caso in cui l'utente effettui una nuova richiesta contenente e/o implicante il trattamento di dati relativi alla salute, il consenso al trattamento di tali dati gli sarà nuovamente richiesto, fermo restando che il consenso manifestato in relazione a una richiesta potrà essere revocato in ogni momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

L'utente potrà revocare il consenso, contattando GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it)

GDL tratterà i dati in oggetto per il tempo necessario alla gestione della richiesta effettuata dall'interessato e, quindi, con i tempi massimi di conservazione indicati nelle sezioni [4](#), [6](#), [7](#) e [8](#) della presente informativa, fermi gli ulteriori periodi di conservazione consentiti dalla legge o dal Regolamento. I dati relativi alla salute eventualmente conferiti non saranno trattati per finalità di marketing.

## **10. Trattamento dei dati da parte di GDL per finalità di comunicazione a Zendesk Inc.**

Previo consenso espresso dell'utente, GDL comunicherà i dati personali forniti dagli utenti tramite la Chat, compreso il contenuto delle conversazioni, a Zendesk Inc., con sede in 1019 Market Street, 6th Floor, San Francisco, California, 94103 (USA), per consentire alla stessa di analizzare l'uso della chat da parte degli utenti al fine di sviluppare e migliorare il Servizio di Chat.

La base giuridica di questo trattamento è il consenso espresso dell'utente (art. 6.1.a) del Regolamento).

L'utente potrà esprimere tale consenso tramite selezione del tasto "Accetto" presente nel pop up che si apre sul Sito quando l'utente clicca sul widget della Chat denominato "Usa la chat" ("Pop Up").

L'utente potrà revocare in ogni momento il consenso prestato, contattando GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it).

Il conferimento dei dati per la finalità in oggetto è facoltativo: non esiste alcun obbligo legale o contrattuale a carico dell'utente di fornire tali dati per tale finalità e/o di prestare il consenso al trattamento dei suoi dati personali per tale finalità. Il mancato conferimento dei dati e/o la mancata prestazione del consenso per la finalità in oggetto, tuttavia, comporteranno l'impossibilità per l'utente di utilizzare il Servizio di Chat. Per poter sviluppare e migliorare il Servizio di Chat, è necessario, infatti, analizzare l'uso della Chat da parte degli utenti. L'utilizzo della Chat comporta quindi la comunicazione a Zendesk Inc. dei dati personali forniti tramite la Chat, compreso il contenuto delle conversazioni. Nel caso in cui l'utente non desideri che i suoi dati siano comunicati a Zendesk Inc., l'utente, quindi, deve astenersi dall'utilizzare il Servizio di Chat. Nel caso in cui l'utente abbia cliccato sul widget della Chat, egli potrà manifestare il suo rifiuto a conferire il consenso alla comunicazione dei dati a Zendesk Inc, cliccando sul bottone "Rifiuto", presente nel Pop Up. L'utente potrà, comunque, richiedere informazioni o assistenza, scrivendo all'indirizzo [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it), o chiedere di essere ricontattato compilando il modulo di contatto che trova sul Sito e al quale l'utente

è reindirizzato mediante il link presente nel Pop Up. GLD offre, quindi, due servizi di informazione e di assistenza equivalenti: l'uno, il Servizio di Chat, che prevede il consenso dell'interessato, e un altro, il servizio prestato a seguito di richieste pervenute tramite il Modulo di Contatto o l'E-mail o per telefono, che non prevede il consenso dell'interessato. La mancata prestazione del consenso alla comunicazione dei dati a Zendesk Inc., quindi, non ha alcun impatto sulla possibilità dell'interessato di ricevere da GDL informazioni e/o assistenza: l'utente che non presta il consenso a tale comunicazione, infatti, non può richiedere e/o ottenere informazioni e/o assistenza mediante la Chat ma può richiedere e/o ottenere informazioni e/o assistenza tramite il Modulo di Contratto e/o l'E-mail e/o il telefono.

Per la finalità in oggetto, GDL tratterà i dati dell'utente per il tempo strettamente necessario alla comunicazione a Zendesk Inc. e, comunque, sino alla revoca del consenso.

#### *Ulteriori informazioni*

Si segnala all'utente quanto segue:

- per la finalità di comunicazione a Zendesk Inc., GDL utilizza dati personali raccolti inizialmente per altre finalità e, segnatamente, al fine di dare riscontro alle richieste dell'interessato; tale trattamento ulteriore è consentito, in quanto basato sul consenso dell'interessato;
- la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca;
- nel caso in cui l'utente revochi il consenso al trattamento per la finalità di comunicazione a Zendesk Inc.: (i) i suoi dati non saranno più trattati da GDL per tale finalità e saranno conservati da GDL solo nel caso in cui sussista un'altra base giuridica (come, per esempio, l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria o amministrativa ovvero le finalità di cui alle sezioni 4 o, rispettivamente, 6 che precedono); (ii) GDL comunicherà a Zendesk Inc. la revoca del consenso così come l'eventuale esercizio da parte dell'interessato degli altri diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento, qualora tale esercizio sia effettuato nei confronti di GDL, quale fonte dei dati;
- i dati, una volta comunicati a Zendesk Inc., previo consenso dell'interessato, saranno trattati da Zendesk Inc. in qualità di titolare autonomo, sulla base della privacy policy di Zendesk Inc.

## **11. Categorie di soggetti a cui GDL comunica i dati personali dell'utente (destinatari)**

I dati personali conferiti dall'utente possono essere comunicati da GDL alle categorie di destinatari di seguito indicate, ferma la comunicazione a Zendesk Inc., previo consenso dell'interessato, come indicato nella sezione 10 della presente informativa. I soggetti a cui GDL comunica i dati agiscono in qualità di responsabili esterni del trattamento designati da GDL tramite apposito contratto ("Responsabili del Trattamento") o di persone autorizzate al trattamento di dati personali sotto l'autorità diretta di GDL ("Incaricati") ovvero, nel caso di terzi di cui il Responsabile del Trattamento si avvalga, in qualità di "Sub-Responsabili", tranne nei casi in cui il destinatario agisce in qualità di titolare autonomo del trattamento, come avviene, con riferimento a Zendesk Inc., nel caso di comunicazione alla stessa dei dati sulla base del consenso dell'interessato, ai sensi di quanto previsto nella sezione 10 della presente informativa.

### *Ulteriori informazioni*

I dati personali degli utenti possono essere comunicati da GDL alle seguenti categorie di destinatari:

- a. ai Consulenti Remail;
- b. a società, consulenti o professionisti eventualmente incaricati dell'installazione, della manutenzione, dell'aggiornamento e, in generale, della gestione degli hardware e software di GDL o di cui essa si serva per l'erogazione dei propri servizi e, in particolare a AWS, in qualità di fornitore del servizio di cloud computing e/o ai terzi di cui essa si avvalga e Zendesk Inc., in qualità di fornitore del Servizio di Chat, e/o a terzi di cui essa si avvalga;
- c. a tutti quei soggetti (ivi incluse le Pubbliche Autorità) che hanno accesso ai dati personali in virtù di provvedimenti normativi o amministrativi;
- d. a tutti quei soggetti pubblici o privati, persone fisiche e/o persone giuridiche (studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale; uffici giudiziari, etc.), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi assunti e/o degli obblighi derivanti dalla legge.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati del trattamento è consultabile presso la sede di GDL.

I dati personali oggetto della presente informativa non saranno oggetto di diffusione.

A fini di chiarezza, con riferimento a Zendesk Inc., si segnala che Zendesk Inc., fornitore del Servizio di Chat, agisce:

(i) in qualità di titolare autonomo nell'ambito delle finalità di cui alla sezione 10 della presente informativa, nel caso in cui, previo consenso dell'interessato, GDL

comunichi alla stessa i dati personali degli utenti che usano la Chat, compreso il contenuto delle conversazioni;

(ii) in qualità di Responsabile del Trattamento, incaricato da GDL, nell'ambito delle finalità di cui alle sezioni 4 e 6 della presente informativa e con riferimento unicamente ai dati degli utenti che usano la Chat.

## 12. Trasferimento verso paesi terzi

I dati personali degli utenti sono trasferiti da GDL verso i seguenti paesi terzi: U.S.A.

Il trasferimento avviene sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione europea e dei conseguenti provvedimenti di autorizzazione del Garante per la Protezione dei Dati Personalni e sulla base delle clausole contrattuali tipo tra titolare e responsabile del trattamento.

### *Ulteriori informazioni*

In particolare si segnala quanto segue:

- i dati personali oggetto della presente informativa sono conservati in cloud sui server di Amazon Web Service Inc. società di diritto americano con sede in 410 Terry Ave North Seattle, WA 98109-5210, US ("AWS"); essi sono conservati sui server di AWS ubicati a Francoforte, Germania, o a Dublino, Irlanda;
- il Servizio di Chat è fornito da Zendesk Inc., società di diritto americano con sede in 1019 Market Street, 6th Floor, San Francisco, California, 94103 (USA) con conseguente trasferimento negli USA dei dati degli utenti che usano la Chat ed eventuale loro ulteriore trasferimento anche al di fuori del territorio degli USA;
- il trasferimento dei dati negli U.S.A. (e l'eventuale loro trasferimento al di fuori degli USA) avviene sulla base della "Decisione di esecuzione (UE) 2016/2295 della Commissione del 12 luglio 2016 (a norma della Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, sulla adeguatezza della protezione offerta dal regime dello scudo UE-USA" [notificata con il numero C(2016)4176] e della conseguente "Autorizzazione al trasferimento di dati all'estero tramite l'accordo denominato "E.U. – U.S.A. Privacy-Shield" emessa dal Garante per la Protezione dei Dati Personalni in data 27.10.2016, essendo sia AWS che Zendesk Inc. iscritte al Privacy Shield; in aggiunta, sia nel contratto con AWS che nel contratto con Zendesk Inc. sono inserite anche le clausole contrattuali tipo di cui alla "Decisione della Commissione del 5 febbraio 2010 relativa alle clausole contrattuali tipo per il trasferimento di dati personali a responsabili del trattamento stabiliti in

paesi terzi a norma della Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio" [notificata con il numero C(2010)87/UE] e quindi sulla base della conseguente "Autorizzazione ai trasferimenti verso paesi terzi tramite le clausole contrattuali tipo di cui alla decisione della Commissione 2010/87/UE in caso di importatore stabilito in un paese terzo" emessa dal Garante per la Protezione dei Dati Personalni con provvedimenti del 27 maggio 2010 e del 15 novembre 2012.

### **13. Diritto di opposizione**

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuati per le finalità di cui alle sezioni [6](#) e [8](#) della presente informativa e aventi come base giuridica il legittimo interesse del titolare del trattamento.

Nel caso in cui i dati siano trattati per finalità di marketing diretto (e quindi nel caso di trattamento per la finalità di cui alla sezione [5](#) della presente informativa), l'interessato ha inoltre il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità.

L'interessato può esercitare il diritto di opposizione contattando GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it).

#### *Ulteriori informazioni*

Nel caso di esercizio del diritto di opposizione, il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali, salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Qualora l'interessato si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i dati personali non sono più oggetto di trattamento per tale finalità.

### **14. Diritto di accesso**

L'interessato ha diritto di ottenere dal titolare del trattamento (e, quindi, da GDL la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni di seguito indicate).

L'interessato può esercitare il diritto di accesso, contattando GDL ai recapiti

indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it).

### *Ulteriori informazioni*

Nel caso di esercizio del diritto di accesso, l'utente può ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- a. le finalità del trattamento;
- b. le categorie di dati personali in questione;
- c. i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- d. quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- e. l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o a cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- f. il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- g. qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- h. l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che riguardano l'interessato o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona, e almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato;

Qualora i dati personali siano trasferiti in un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate relative al trasferimento, ai sensi dell'art. 46 del Regolamento.

Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.

## **15. Diritto di rettifica**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento (e quindi da GDL) la rettifica dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere

l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

L'interessato può esercitare il diritto di rettifica contattando GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it).

## 16. Diritto di cancellazione

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento (e quindi da GDL) la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei seguenti motivi:

- a. i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- b. l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento (e, quindi, nelle ipotesi di revoca del consenso al trattamento per le finalità di cui alla sezione [5](#) della presente informativa), se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- c. l'interessato si oppone al trattamento basato sul legittimo interesse del titolare del trattamento per motivi connessi alla sua situazione particolare (e, quindi, nelle ipotesi di opposizione al trattamento per le finalità di cui alle sezioni [6](#) e [8](#) della presente informativa) e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente oppure si oppone al trattamento dei suoi dati personali per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto (si segnala che i dati di cui alla presente informativa non sono trattati per finalità di profilazione ai fini di marketing, ma solo a fini di marketing generico, come indicato nella sezione [5](#) della presente informativa);
- d. i dati personali sono trattati illecitamente;
- e. i dati personali devono essere cancellati per adempiere a un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento.

L'interessato può esercitare il diritto di cancellazione contattando GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it).

*Ulteriori informazioni*

Se il titolare del trattamento ha reso pubblici i dati personali ed è obbligato a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione,

adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

Il diritto di cancellazione non trova applicazione nella misura in cui il trattamento sia necessario:

- a. per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e informazione;
- b. per l'adempimento di un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui il titolare sia soggetto o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico ovvero nell'esercizio di pubblici poteri;
- c. per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- d. a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, nella misura in cui il diritto di cancellazione rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento;
- e. per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

## **17. Diritto di limitazione di trattamento**

L'interessato ha diritto di ottenere dal titolare del trattamento (e quindi da GDL) la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- a. l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali per il periodo di tempo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- b. il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- c. benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- d. l'interessato si è opposto al trattamento nelle ipotesi di trattamento basato sul legittimo interesse del titolare del trattamento, per motivi connessi alla sua situazione particolare (e, quindi, in caso di opposizione al trattamento dei dati per le finalità di cui alle sezioni [6](#) e [8](#) della presente informativa), in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

L'interessato può esercitare il diritto di limitazione, contattando GDL ai recapiti indicati nella sezione [2](#) della presente informativa e, in particolare, scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@gdlspa.it](mailto:privacy@gdlspa.it).

*Ulteriori informazioni*

Se il trattamento è limitato, i dati personali oggetto della limitazione sono trattati, salvo che per la conservazione, solo con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.

L'interessato che ha ottenuto la limitazione del trattamento è informato dal titolare del trattamento prima che detta limitazione sia revocata.

## **18. Tempi e modalità di risposta in caso di esercizio dei diritti dell'interessato**

Il titolare del trattamento fornisce all'interessato le informazioni circa le azioni intraprese in relazione a una richiesta di esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento (i.e. diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto di cancellazione, diritto di limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione) e di cui alle sezioni [13](#), [14](#), [15](#), [16](#), e [17](#) della presente informativa ("Diritti dell'Interessato"), senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste. Il titolare del trattamento informa l'interessato di tale proroga, e dei motivi del ritardo, entro un mese dal ricevimento della richiesta. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, le informazioni sono fornite, ove possibile, con mezzi elettronici, salvo diversa indicazione dell'interessato.

### *Ulteriori informazioni*

Se non ottempera alla richiesta dell'interessato, il titolare del trattamento informa l'interessato senza ritardo, e al più tardi, entro un mese dal ricevimento della richiesta, dei motivi dell'inottemperanza e della possibilità di proporre un reclamo a un'autorità di controllo e di proporre ricorso giurisdizionale.

Le comunicazioni in risposta all'esercizio dei Diritti dell'Interessato e le azioni intraprese sono gratuite. Se le richieste dell'interessato sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, il titolare del trattamento può:

- a. addebitare un contributo ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per fornire le comunicazioni o intraprendere l'azione richiesta;
- b. rifiutare di soddisfare la richiesta.

Quando il titolare del trattamento nutra ragionevoli dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta la richiesta relativa ai Diritti dell'Interessato può richiedere ulteriori informazioni necessarie per confermare l'identità dell'interessato.

## **19. Diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo**

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo in cui si è verificata la presunta violazione. L'autorità di controllo a cui è stato proposto il reclamo informa il reclamante dello stato o dell'esito del reclamo, compresa la possibilità di un ricorso giurisdizionale.