

## **Informativa privacy – Tutela dei dati personali**

### **Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/649**

Con riferimento ai dati personali del Cliente, Italiaonline desidera fornire alcune informazioni in merito al trattamento dei dati personali dello stesso, svolto nell'ambito delle attività precontrattuali e di esecuzione del rapporto contrattuale.

Titolare del trattamento è Italiaonline S.p.A. (di seguito "Italiaonline" o "Titolare"), con sede legale in Via del Bosco Rinnovato 8/Palazzo U4 – 20057 Assago (MI), Milanofiori Nord. Italiaonline può essere contattata al seguente indirizzo e-mail: [info@italiaonline.it](mailto:info@italiaonline.it). Italiaonline ha nominato ai sensi dell'art. 37 del GDPR il data protection officer contattabile al seguente indirizzo form: <https://privacy.italiaonline.it/dpo/form-contatto-dpo>.

### ***Dati personali trattati da Italiaonline***

I dati personali del Cliente raccolti e trattati da Italiaonline sono:

- (a) quelli raccolti da fonti pubbliche (e.g. elenchi telefonici);
- (b) quelli conferiti dal Cliente direttamente ad altro Titolare e da questi ceduti a Italiaonline, quali, per esempio, nome, cognome, indirizzo email, dati di registrazione (IP, data/ora e URL di registrazione); tali dati sono stati acquisiti da Italiaonline sulla base del consenso fornito dal Cliente alla comunicazione dei propri dati dal Titolare originario ad aziende terze;
- (c) quelli comunicati dal Cliente in fase di sottoscrizione del Contratto, Registrazione e acquisto, tra cui, a titolo esemplificativo: nome e cognome e/o ragione sociale, email, numero di telefono, copia della carta di identità e ulteriori dati di contatto – quali il numero di cellulare – per le comunicazioni da parte di Italiaonline relative all'esecuzione dei servizi richiesti, che potranno quindi avvenire anche tramite SMS o ove previsto tramite whatsapp (e.g. gestione delle richieste di assistenza);
- (d) quelli raccolti nel corso dell'esecuzione del rapporto contrattuale.

### ***Modalità del trattamento***

I dati personali sopra descritti saranno trattati da Italiaonline con strumenti manuali e/o elettronici, nel rispetto di idonee misure di protezione, con logiche strettamente correlate alle finalità e alle relative basi giuridiche di seguito riportate.

In particolare, Italiaonline ha adottato e adotta misure organizzative (distribuzione di ruoli e responsabilità), procedurali e tecniche (quali, a titolo esemplificativo: limitazione degli accessi) adeguate a garantire la protezione dei dati personali del Cliente dall'uso improprio, l'accesso non autorizzato, la divulgazione o la modifica.

### ***Finalità e base giuridica***

I dati personali sono raccolti direttamente presso il Cliente per le finalità di seguito indicate.

1. Per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale e all'erogazione del/dei servizi acquistati dal Cliente e degli adempimenti strettamente funzionali di natura amministrativa, produttiva, di assistenza al Cliente e comunicazioni di servizio, di organizzazione dei processi di vendita anche mediante trattamento da parte di terze parti, nominati da Italiaonline Responsabili del Trattamento, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, il cui elenco, è messo a disposizione, previa richiesta. Base giuridica del trattamento: esecuzione del contratto ex art. 6.1, lett. b, del GDPR.
2. Per finalità di valutazione della solvibilità e di far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, attuate anche mediante trattamento da parte di terzi esercenti attività amministrativa, di

gestione del credito, di agenzia e di studi legali, nominati da Italiaonline Responsabili del Trattamento, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, il cui elenco, a richiesta è reso disponibile. Inoltre, al fine di consentire valutazioni della solvibilità e delle abitudini di pagamento, i dati contabili del Cliente potranno essere inviati a società di informazioni commerciali, che li tratteranno in qualità di autonomi Titolari, nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa Privacy. Per finalità di concessione di crediti e dilazioni di pagamento, Italiaonline può basare le sue valutazioni in merito a rischio di credito, affidabilità e puntualità nei pagamenti sia sulle informazioni fornite dal Cliente e l'analisi dei rapporti instaurati con lo stesso nel tempo, sia su informazioni tratte da pubblici registri o banche dati private. Base giuridica del trattamento: interesse legittimo del Titolare ex art. 6.1, lett. f, del GDPR.

3. Per finalità di attivazione delle richieste di incasso mediante addebito sul conto corrente, in caso di pagamento con addebito diretto in conto, su mandato conferito dal Cliente mediante compilazione e sottoscrizione dell'apposita sezione nel frontespizio dell'Ordine, limitatamente ai relativi dati anagrafici, bancari e fiscali volontariamente conferiti nel rilasciare il medesimo mandato, con trattamenti anche in forma automatizzata dal Titolare per la comunicazione all'Ente che allinea elettronicamente gli Archivi e alla Banca. Base giuridica del trattamento: esecuzione del contratto ex art. 6.1, lett. b, del GDPR.
4. Per finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite o provvedimenti emessi dalle competenti autorità. Base giuridica del Trattamento: obbligo legale (ex art. 6.1, lett. c, del GDPR).
5. Per finalità di proposte commerciali via email relative a nuovi prodotti o servizi di Italiaonline analoghi a quelli già acquistati, o aggiornamenti di quelli già acquistati, secondo quanto previsto dalle "Linee guida in materia di attività promozionale e contrasto allo spam" emesse dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali il 4 luglio 2013. Base giuridica del trattamento: Interesse legittimo del Titolare (ex art. 6.1, lett. f, del GDPR).
6. Per finalità funzionali ad attività di "marketing" quali: a) ricerche di mercato e analisi statistiche realizzate con adeguate misure di anonimizzazione b) rilevazione del livello di soddisfazione. Base giuridica del trattamento: interesse legittimo del Titolare (ex art. 6.1, lett. f, del GDPR).
7. Per svolgimento di campagne commerciali via telefono relative a prodotti e servizi di Italiaonline mediante l'utilizzo di dati presenti negli elenchi telefonici in conformità ai provvedimenti dell'Autorità delle Garanzie per le comunicazioni e del Garante Privacy. Base giuridica del trattamento: interesse legittimo del Titolare (ex art. 6.1, lett. f, del GDPR).
8. Per svolgimento di attività promozionali finalizzate al miglioramento della soddisfazione della clientela, nonché all'opportunità di ricevere proposte commerciali, alcune delle quali non disponibili sul mercato che potranno riguardare prodotti e servizi di Italiaonline, anche mediante categorizzazione e su canali tradizionali (chiamate con operatore, posta cartacea), canali di comunicazione elettronica senza intervento di operatori (es. sms, messaggistica istantanea, oltre che email) e mediante l'utilizzo dei social network. Base giuridica del Trattamento: consenso del Cliente fornito al titolare terzo o direttamente a Italiaonline (ex art. 6.1, lett. a, del GDPR), non obbligatorio. L'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di ricevere proposte commerciali.
9. Per la comunicazione e cessione dei dati personali del Cliente alle categorie di aziende terze elencate in Area Clienti. Tali soggetti tratteranno i dati del Cliente, in qualità di autonomi Titolari del Trattamento, per proprie finalità di contatto commerciali tramite mezzi automatizzati (es chiamate automatizzate, sms, notifiche push, email, social network, app di instant messaging,

messaggi sui social network) e non automatizzati (es telefono con operatore, posta cartacea). L'elenco dei soggetti terzi cui i tuoi dati personali potrebbero essere comunicati sulla base del tuo specifico consenso è disponibile in Area Clienti. Tale consenso potrà essere conferito e revocato accedendo direttamente all'Area Clienti. Base giuridica del trattamento: consenso del Cliente (ex art. 6.1 lett. a, del GDPR) non obbligatorio.

10. Per l'individuazione di profili dei clienti in base a determinati parametri, quali la tipologia di servizi acquistati e le modalità di utilizzo dei servizi stessi, per finalità di marketing e per proporre offerte personalizzate (in sintesi, attività di "profilazione"). Tale consenso potrà essere conferito e revocato accedendo direttamente all'Area Clienti. Base giuridica del trattamento: consenso del Cliente (ex art. 6.1 lett. a, del GDPR) non obbligatorio.
11. Limitatamente ai contatti telefonici finalizzati alla conclusione di un accordo commerciale o ad attività di assistenza, le registrazioni vocali delle telefonate possono essere registrate (e poi riascoltate), previa informativa rilasciata nel corso della telefonata stessa, per le seguenti distinte finalità: (i) conclusione del contratto: viene registrato il cosiddetto "verbal order" ovvero la lettura del contratto, delle informazioni e dei dati necessari alla conclusione dello stesso; (ii) per attività di ordine operativo, formativo e qualitativo: viene registrata e ascoltata la telefonata relativa alla fase di trattativa o di assistenza; (iii) per attività di ordine produttivo. Le registrazioni di cui ai punti (i) e (ii) possono essere utilizzate al fine di gestire eventuali contestazioni / reclami o contenziosi. Per il punto (i), base giuridica del trattamento: esecuzione del contratto ex art. 6.1, lett. b, del GDPR. Per i punti (ii) e (iii), base giuridica del trattamento: interesse legittimo del Titolare ex art. 6.1, lett. f, del GDPR.

### ***Conferimento dei dati***

Il conferimento dei dati personali del Cliente per le finalità di cui ai punti 1, 3 e 11 (i) è necessario per la conclusione del rapporto contrattuale e la sua esecuzione, nonché per adempiere a obblighi di legge. Pertanto, la mancata comunicazione dei dati da parte del Cliente impedisce di instaurare o proseguire il rapporto contrattuale con Italiaonline.

### ***Tempi di conservazione dei dati***

I dati personali trattati per finalità contrattuali verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale e al termine verranno conservati per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge o per finalità di valutazione della solvibilità e far valere o difendere un diritto in giudizio del titolare o di Terzi.

I dati personali raccolti per la finalità di legittimo interesse di cui al punto 5 saranno trattati per un periodo di 24 mesi dalla raccolta o fino a che il Cliente non si opponga al trattamento per la predetta finalità se precedente.

I dati personali raccolti per le finalità di legittimo interesse di cui al punto 7 saranno trattati finché saranno presenti all'interno degli elenchi pubblici e l'utente non si è opposto al trattamento mediante iscrizione al registro delle opposizioni.

Una volta concluso il contratto, i dati potranno essere utilizzati: per le finalità di marketing e di comunicazione dei dati a soggetti terzi di cui al punto 8 e 9 per 24 mesi; per la finalità di marketing profilato di cui al punto 10, per 12 mesi o fino a che il Cliente non revochi al trattamento per la predetta finalità se precedente.

Con riferimento al punto 11, le registrazioni di cui ai punti (ii) e (iii) verranno conservate, rispettivamente, per un periodo massimo di 15 giorni e di 12 mesi, decorso il quale verranno automaticamente cancellate, a meno di sopraggiunte necessità di conservazione ulteriore correlata alla gestione di

eventuali contestazioni e contenziosi in corso. In tale caso, le registrazioni potranno essere utilizzate esclusivamente per la finalità di ordine produttivo di cui al punto 11 (iii).

Alla cessazione del periodo di conservazione i dati personali saranno cancellati, anonimizzati o aggregati, fatta salva l'ulteriore conservazione in caso di pendenza di un eventuale contenzioso per il quale i dati personali debbano essere trattati, fino alla conclusione del medesimo.

### ***Destinatari dei dati del Cliente e trasferimento dei dati***

In relazione alle finalità del trattamento sopra indicate, e nei limiti strettamente pertinenti alle medesime, i dati personali potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti:

1. terze parti esercenti attività tipografico/editoriale ovvero partner commerciali nonché fornitori che supportano Italiaonline nella gestione delle piattaforme utilizzate per fornire assistenza ed erogare i servizi, soggetti che effettuano servizi di elaborazione dei dati o servizi amministrativi, contabili, legali, di consulenza o di altra natura, necessari per l'esecuzione degli incarichi ricevuti dalla clientela e dei contratti; tali soggetti terzi, ove non agiscano in qualità di titolari autonomi, saranno nominati da Italiaonline Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, il cui elenco completo è messo a disposizione del Cliente previa richiesta;
2. call center esterni che supportano Italiaonline nelle attività di assistenza, di vendita, di promozione e che agiscono in qualità di Responsabili del trattamento;
3. Pubbliche Autorità su richiesta o per adempiere ad obblighi di legge.

L'elenco dei responsabili terzi nominati da Italiaonline ai sensi dell'art. 28 del GDPR è disponibile su richiesta.

I dati personali potrebbero essere comunicati a soggetti terzi aventi sede e/o operanti in paesi nei quali non è applicabile il GDPR, ma per i quali la Commissione Europea abbia riconosciuto la sussistenza di adeguati livelli di protezione o che comunque abbiano fornito tutte le garanzie di cui all'art. 46 del medesimo GDPR. Ove Italiaonline, per eventuali future esigenze connesse alla sede di fornitori di servizi, necessiti di trasferire dati al di fuori dell'Unione Europea, in paesi per cui la Commissione Europea non abbia emesso una decisione di adeguatezza, la stessa si impegna a garantire livelli di tutela e salvaguardia anche di carattere contrattuale adeguati secondo le norme applicabili, ivi inclusa la stipulazione di clausole contrattuali tipo eventualmente integrate da misure supplementari di tipo tecnico, legale e organizzativo necessarie a garantire che il livello di protezione dei dati personali sia equivalente a quello dell'Unione Europea.

### ***Diritti del Cliente***

Ai sensi degli artt. 15 – 22 del GDPR il Cliente potrà in qualunque momento esercitare i suoi diritti, di seguito elencati, scrivendo a [info@italiaonline.it](mailto:info@italiaonline.it) o oppure scrivendo al Responsabile per la Protezione dei dati di Italiaonline (DPO) mediante l'apposito modulo ed i contatti che troverà sul sito di Italiaonline S.p.A. nella sezione privacy (<https://privacy.italiaonline.it/dpo/form-contatto-dpo>):

- **Accesso** - ottenere dal Titolare conferma dell'esistenza dei propri Dati e chiederne una copia;
- **Rettifica / Cancellazione** - chiedere la modifica o cancellazione dei propri Dati;
- **Revoca** - revocare i singoli consensi, ove prestati, senza pregiudizio per la liceità dei trattamenti anteriori;
- **Limitazione** - chiedere la limitazione del trattamento, nei casi previsti dalla legge;
- **Opposizione** - opporsi al trattamento per motivi legittimi;
- **Portabilità** - ricevere una copia in formato elettronico dei propri dati;

- **Reclamo** - proporre reclamo all'Autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) in caso di violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali.

*Data ultimo aggiornamento: febbraio 2025*