

Informativa resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del GDPR n. 2016/679

Help Desk – call center e registrazione delle telefonate

La preghiamo di leggere attentamente la seguente informativa, predisposta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati n. 2016/679 (nel seguito, anche “**GDPR**”), in cui Le indichiamo tutti i dettagli relativi al trattamento dei Suoi dati raccolti nell’ambito del nostro servizio di Help Desk clienti tramite *call center*.

1. Soggetti che effettuano le operazioni di trattamento

1.1. Titolare del Trattamento

La informiamo che il Titolare del Trattamento dei Suoi dati è la **Toshiba Global Commerce Solutions (Italy) Srl** con sede legale in Via delle Industrie 31, 20883, Mezzago (MB), P.IVA. 07942380960 (nel seguito anche il “**Titolare**” o “**Toshiba**”).

La informiamo inoltre che il Titolare ha nominato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati che potrà essere contattato per le questioni attinenti al trattamento dei dati al seguente recapito: PrivacyItalia@toshibagcs.com.

1.2. Altri soggetti a cui possono essere comunicati i Suoi dati

- persone autorizzate dal Titolare al trattamento di dati personali che si sono impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- partner commerciali di cui Toshiba si avvale per l’erogazione dei servizi di Help Desk e/o per le attività strettamente correlate giustamente nominati responsabili del trattamento;
- persone, società o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza al Titolare, nominati, ove necessario, responsabili del trattamento;
- soggetti, enti od autorità a cui la comunicazione dei Suoi dati personali sia obbligatoria in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità competenti;
- altre società del Gruppo di appartenenza di Toshiba.

I Suoi dati personali non saranno oggetto di trasferimenti ai di fuori dello Spazio Economico Europeo.

In nessun caso i dati personali raccolti per le finalità sopraindicate saranno sottoposti a trattamenti automatizzati, compresa la profilazione ai sensi dell’art. 22 del GDPR.

2. Dati oggetto di Trattamento

Il Titolare raccoglie ed elabora i dati personali di contatto (ad esempio nome, cognome, società di appartenenza, numero di telefono, indirizzo e-mail) indispensabili per fornirLe l’assistenza richiesta, oltre che, in generale, tutte le informazioni che Lei fornisce quando si serve del nostro servizio di Help Desk (i.e. i dati che Lei fornisce quando contatta il *call center*). Oltre a ciò, Le facciamo presente che la Sua telefonata all’Help Desk potrebbe essere registrata per le finalità sottoindicate.

Qualora Lei decidesse di fornirci dati personali di soggetti terzi La preghiamo di assicurarsi che tali soggetti siano stati preventivamente ed adeguatamente informati sulle modalità e le finalità di trattamento qui indicate. In relazione a tale ipotesi, Lei si pone come autonomo titolare del trattamento, assumendosi tutti gli obblighi e le responsabilità di legge, impegnandosi a garantire che tale particolare ipotesi di trattamento si fondi su un’idonea base giuridica ai sensi dell’art. 6 del GDPR. In tal senso, Lei si impegna a manlevare e tenere indenne il Titolare da ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, ecc. da parte di soggetti terzi i cui dati personali siano

stati trattati da Toshiba attraverso la trasmissione da parte Sua di dati personali di soggetti terzi in violazione delle norme sulla tutela dei dati personali applicabili.

3. Finalità e basi giuridica del trattamento

I Suoi dati personali potranno essere trattati dal Titolare per le seguenti finalità:

- a) svolgere tutte le attività necessarie a soddisfare le sue richieste di assistenza;
- b) definire l'ordine di priorità di presa in carico delle richieste da parte degli operatori telefonici del *call center*, al fine di migliorare la gestione del servizio, rendendolo maggiormente efficiente e limitando i tempi di attesa;
- c) verificare la qualità del servizio, anche tramite registrazione delle conversazioni intrattenute con gli operatori dell'Help Desk;
- d) prevenire la commissioni di frodi e garantire la sicurezza dei prodotti e servizi offerti da Toshiba;
- e) accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o ogniqualsiasi le autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni giurisdizionali;
- f) soddisfare richieste provenienti da pubbliche autorità o adempiere ad eventuali obblighi previsti di legge.

Con riferimento alle finalità di cui al punto **3 (a)** la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'art. 6(1)(b) GDPR – trattamento necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.

Con riferimento alle finalità di cui al punto **3 (b), (c), (d) e (e)**, la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'art. 6(1)(f) GDPR – legittimo interesse del Titolare. In merito alle finalità basate sul legittimo interesse del Titolare o di terzi, si specifica che il legittimo interesse del Titolare a trattare i dati è equamente bilanciato con i Suoi interessi, diritti e libertà fondamentali. Il trattamento basato sull'interesse legittimo del Titolare non è obbligatorio e Lei potrà opporsi a detto trattamento e, in tale caso, il Titolare non potrà trattare i dati personali per tale finalità, a meno che lo stesso dimostri la presenza di motivi legittimi prevalenti. Con particolare riferimento alle registrazioni effettuate per la finalità di cui al punto **3 (c)**, Lei può opporsi al trattamento dei suoi dati personali per tale finalità già in fase di richiesta dei servizi di Help Desk, direttamente durante la telefonata con l'operatore di *call center*, o anche successivamente, con le modalità indicate nel paragrafo 5.

Fatta eccezione che con riguardo ai dati trattati per la finalità di cui al punto **3 (c)**, il conferimento dei dati personali è necessario per usufruire del servizio di Help Desk.

Con riferimento alla finalità di cui al punto **3 (f)**, la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'art. 6(1)(c) GDPR – adempimento di obblighi legali a cui il Titolare è soggetto.

4. Periodi di conservazione dei dati

Con riferimento al trattamento effettuato per erogare i servizi di Help Desk, La informiamo che i dati trattati per soddisfare le sue richieste rivolte all'Help Desk saranno conservati per il tempo strettamente necessario a gestire tali richieste, ferma restando la facoltà per il Titolare di conservare i dati personali per un diverso o ulteriore periodo al solo fine di consentire a quest'ultimo di perseguire specifiche finalità indicate nella presente informativa. In ogni caso Toshiba tratterà i dati personali fino al tempo permesso dalla normativa italiana a tutela dei propri interessi (Art. 2946 e ss. del Codice Civile) nell'ambito di possibili reclami relativi ai servizi.

I dati personali trattati per la finalità di cui al **punto 3 (b)** saranno conservati per il periodo di tempo necessario a prioritizzare le richieste formulate dai clienti. In particolare, il punteggio di priorità attribuito a ciascuna richiesta sarà cancellato a seguito della presa in carico della chiamata da parte degli operatori di *call center* o dell'abbandono da parte Sua della chiamata.

I dati personali trattati per la finalità di cui al **punto 3 (c)** saranno conservati per i periodi di tempo necessari ad espletare le attività di controllo qualità. In particolare, le registrazioni delle chiamate saranno conservate per tale finalità per un periodo di 3 mesi.

I dati personali trattati per la finalità di cui al **punto 3 (d)** saranno conservati per i periodi di tempo necessari a svolgere tutte le attività necessarie a prevenire la commissione di frodi.

Con riferimento ai trattamenti di cui al **punto 3 (e)**, i Suoi dati personali verranno trattati per il periodo di tempo strettamente necessario per consentire al Titolare di difendere i diritti e legittimi interessi propri e/o di terzi in ambito giudiziale e stragiudiziale e, in ogni caso, per il tempo massimo di prescrizione applicabile ai sensi dell'art. 2947 commi 1 e 3 c.c.

Con riferimento ai trattamenti di cui al **punto 3 (f)**, i Suoi dati personali verranno trattati per il periodo strettamente necessario a consentire al Titolare di adempiere agli obblighi di legge a cui è soggetto e, in ogni caso, saranno conservati per un periodo di tempo massimo di 10 anni.

5. Esercizio dei Suoi diritti e revoca del consenso

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare in qualunque momento l'accesso ai Suoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o di opporsi al loro trattamento nei casi previsti dall'art. 21 GDPR (ivi inclusa la registrazione delle telefonate), ha il diritto di richiedere la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR, nonché di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che la riguardano nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR.

Le richieste possono essere rivolte all'indirizzo di posta elettronica PrivacyItalia@toshbagcs.com.

In ogni caso, Lei ha sempre diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (Autorità Garante per la protezione dei dati personali), ai sensi dell'art. 77 del GDPR, qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati personali sia contrario alla normativa in vigore.