

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
CUSTOMER SERVICE**

Art 13-14 Reg UE 2016/679

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (di seguito il Regolamento), Le forniamo le seguenti informazioni relative al trattamento dei dati personali che Lei ci conferisce contattandoci al nostro SERVIZIO CLIENTI.

1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è ESE S.r.l., con sede legale in Roma, via Salaria 1322, 00138. Il Responsabile della Protezione dei Dati è sempre raggiungibile al suddetto recapito ovvero all'indirizzo e-mail: dpoese@pec.gruppoapi.com.

2. Dato personale

Per dato personale si intende qualsiasi informazione che La riguarda ed è a Lei riferibile. Nello specifico, i dati personali acquisiti sono quelli da Lei forniti 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, e-mail; contenuto della richiesta; registrazione e trascrizione delle telefonate ricevute, solo ed esclusivamente nel caso in cui lei dovesse scegliere di parlare con un operatore. E' 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.

3. Finalità e base giuridica del trattamento

I Suoi Dati verranno trattati per le seguenti finalità e sul presupposto delle seguenti basi giuridiche:

ESE S.r.l. con Socio Unico

soggetta all'attività di direzione e coordinamento di api holding S.p.A. | sede legale: Via Salaria n. 1322 - 00138 Roma
cap. soc. Euro 1.010.000,00 int. vers. | Codice Fiscale, Partita IVA e n. iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma 17112421007 |
R.E.A. n. RM-1696571

	FINALITÀ DEL TRATTAMENTO		BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO
	1) Per dare seguito alle richieste dei clienti che contattano il servizio di assistenza		il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (Art. 6 par. 1 lett. b GDPR)
	2) Solo e limitatamente alle chiamate registrate, la valutazione della qualità del servizio e misurare e monitorare il livello di soddisfazione dei clienti, per migliorare i servizi del customer service.		Consenso dell'interessato (Art. 6 par. 1 lett. a GDPR)
	3) Tutelare la società in caso di contestazioni o reclami		il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento (Art. 6 par. 1 lett. f GDPR)

4. Natura del conferimento dei Dati

In relazione alla finalità di cui al punto 3.1), il conferimento dei Suoi Dati è requisito necessario per riscontrare la Sua richiesta e fornirLe il relativo servizio e supporto: il mancato conferimento anche parziale dei Suoi Dati o la successiva richiesta di cancellazione comporta l'oggettiva impossibilità di effettuare le attività sopra indicate, potendo contattare il customer service tramite e-mail al servizioclienti@eseitalia.it.

La registrazione e trascrizione della telefonata di cui al punto 3.2) 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, se vorrà, la telefonata, rilasciando in tal modo il proprio consenso alla registrazione o riagganciare non rilasciando

ESE S.r.l. con Socio Unico

soggetta all'attività di direzione e coordinamento di api holding S.p.A. | sede legale: Via Salaria n. 1322 - 00138 Roma
 cap. soc. Euro 1.010.000,00 int. vers. | Codice Fiscale, Partita IVA e n. iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma 17112421007 |
 R.E.A. n. RM-1696571

il consenso e potendo contattare il customer service tramite il customer service tramite e-mail al servizioclienti@eseitalia.it.

5. Modalità del trattamento

Nell'ambito delle finalità indicata al precedente punto 3), il trattamento dei Suoi Dati avverrà mediante strumenti elettronici, nel rispetto delle disposizioni normative in materia di trattamento dei dati personali, adottando le misure di sicurezza adeguate.

Il trattamento dei Suoi Dati sarà gestito da personale interno a ESE S.r.l., appositamente autorizzato ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679, formato e istruito per garantirne l'adeguata sicurezza e riservatezza, nonché per evitare rischi di perdita e/o distruzione e accessi da parte di soggetti non autorizzati.

6. Comunicazione e diffusione dei Dati

Per attività legate alle operazioni di trattamento inerenti la finalità sopra descritta e per le attività relative alla gestione e manutenzione dei sistemi informatici, i Dati possono essere trattati da società a ciò addette, specificamente nominate Responsabili del Trattamento.

L'elenco aggiornato dei soggetti coinvolti nelle operazioni di trattamento, che agiranno in qualità di Responsabili o comunque quali persone autorizzate appositamente nominate, è disponibile presso la sede del Titolare cui potrà essere richiesto, anche via e-mail, ai recapiti indicati in questa informativa.

Si precisa che i dati in questione non saranno soggetti a diffusione fatto salvo ove ciò sia previsto per legge.

7. Periodo di conservazione dei Dati

Le registrazioni telefoniche verranno conservate per il periodo di 15 (quindici) giorni dall'acquisizione della chiamata, fermo restando in ogni caso la possibilità di revoca del consenso come da successivo punto 9). Decorsi questi termini, ad eccezione dei casi in cui vi sia in atto un contenzioso, le stesse verranno distrutte.

I dati relativi al cliente ed il contenuto delle richieste di assistenza verranno trattati in formato digitale dal Titolare e verranno conservati per il periodo necessario all'esecuzione della finalità indicata al punto 3.1), salvo richiesta di cancellazione come da successivo punto 9), e precisamente verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a 15 (quindici) giorni dalla chiusura della richiesta di assistenza. Decorsi questi termini, ad eccezione dei casi in cui vi sia in atto un contenzioso, gli stessi verranno distrutti ovvero resi anonimi e utilizzati per sole finalità statistiche.

ESE S.r.l. con Socio Unico

soggetta all'attività di direzione e coordinamento di api holding S.p.A. | sede legale: Via Salaria n. 1322 - 00138 Roma
cap. soc. Euro 1.010.000,00 int. vers. | Codice Fiscale, Partita IVA e n. iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma 17112421007 |
R.E.A. n. RM-1696571

8. Diritti dell'interessato

Con riferimento ai Suoi Dati, La informiamo che, in relazione ai menzionati trattamenti, potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo 2016/679 fra i quali quello di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati nei casi previsti dalla Legge.

L'esercizio dei suoi diritti e/o per eventuali chiarimenti in materia di tutela dati personali potrà avvenire attraverso l'invio di una richiesta e-mail all'indirizzo data.privacy@eseitalia.it ovvero scrivendo presso la sede del Titolare ai recapiti sopra indicati.

9. Reclamo

In caso di violazione della normativa vigente poste a tutela della riservatezza e dei dati personali, Le è riconosciuto anche il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali i cui recapiti sono rinvenibili nel sito www.garanteprivacy.it.

10. Trasferimento dei Dati all'estero

I Suoi Dati sono conservati presso la sede di ESE S.r.l. e su server ubicati nell'Unione Europea.

ESE si riserva il diritto di modificare, aggiornare, aggiungere o rimuovere parti della presente informativa sulla privacy a propria discrezione e in qualsiasi momento. Il testo aggiornato sarà sempre disponibile sul sito <https://www.eseitalia.it/>.

ESE S.r.l. con Socio Unico

soggetta all'attività di direzione e coordinamento di api holding S.p.A. | sede legale: Via Salaria n. 1322 - 00138 Roma
cap. soc. Euro 1.010.000,00 int. vers. | Codice Fiscale, Partita IVA e n. iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma 17112421007 |
R.E.A. n. RM-1696571