

Nota informativa al trattamento dati personali - Servizio di assistenza

ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, con particolare riferimento all'art. 13 Reg. UE 2016/679

CATEGORIE DI INTERESSATI:

I. I SOGGETTI CHE SI RIVOLGONO ALLA COOPERATIVA PER RICEVERE ASSISTENZA E SUPPORTO DI VARIO GENERE.

Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

Titolare del trattamento dei dati è **Coop Alleanza 3.0 Soc. Coop.** (nel prosieguo il "Titolare" o la "Società") con sede legale in Castenaso (BO), Frazione di Villanova, via Villanova 29/7, cap 40055, contatti: numero verde 800 000 003, sito internet www.coopalleanza3-o.it, e-mail: filo.diretto@alleanza3-o.coop.it. Il Responsabile della protezione dei dati (nel prosieguo "RPD" o "DPO") è contattabile: a mezzo posta presso la sede legale in Castenaso (BO), Frazione di Villanova, via Villanova 29/7, cap 40055, oppure via telefono al 051 6041111 fax 051 6042258, e-mail: info.privacy@alleanza3-o.coop.it.

Categoria di dati personali trattati

Il Titolare può trattare le informazioni che ti riguardano, quali:

- dati personali che consentono principalmente l'identificazione dell'interessato nella qualità di cliente, quali ad es. dati anagrafici (nome e cognome, codice fiscale, residenza, data di nascita, profilo web e/o app), il documento di identità temporaneamente depositato quale garanzia per la fruizione di beni o servizi, dati di contatto (numero di telefono, e-mail); ecc.
- dati personali che consentono principalmente l'identificazione dell'interessato nella qualità di socio e/o di socio prestatore, quali ad es. numero carta socio, numero libretto; ecc.
- dati personali dell'interessato che possono permettere di conoscere i beni e servizi usufruiti quali ad es. dati relativi alle modalità di pagamento; dati di dettaglio relativi agli acquisti (ivi incluso il saldo punti); dati di dettaglio risultanti dalle operazioni a premi; risposte fornite ai sondaggi del Titolare.

Finalità, base giuridica e tempistiche di conservazione

Finalità - 1.1 Attività di customer care

È il trattamento dei dati necessario per la gestione delle richieste di assistenza (es. supporto, richiesta informazioni, prenotazioni, assistenza garanzie, resi, rimborsi, reclami, suggerimenti e consigli, ecc.) da parte dei soggetti che si rivolgono al Titolare. Sono incluse inoltre le attività di assistenza preventiva svolte direttamente dal Titolare con riferimento ai servizi offerti (es. contatto da parte del Titolare per la comunicazione o gestione di un possibile disservizio, ecc.).

Base giuridica

Il trattamento è necessario per adempiere a specifiche richieste dell'interessato. La base giuridica del trattamento è pertanto l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte, art. 6.1 lett. b), del GDPR.

Tempo di conservazione

I dati raccolti verranno trattati per 24 mesi dall'archiviazione della richiesta di assistenza.

Finalità - 1.2 Deposito temporaneo di un documento di identità a garanzia della restituzione di beni o dell'utilizzo di servizi

Il Titolare può richiedere il deposito temporaneo di un documento di identità quale garanzia per la restituzione di beni messi a disposizione della clientela o per l'utilizzo di servizi offerti presso il punto vendita. Il documento è custodito per il tempo necessario alla fruizione del bene o del servizio richiesto ed è restituito all'interessato al termine dell'utilizzo.

Base giuridica

Legittimo interesse del Titolare alla tutela del proprio patrimonio e alla corretta gestione dei beni e servizi messi a disposizione della clientela, ai sensi dell'art 6, par. 1 lett. f) del GDPR.

Tempo di conservazione

Il documento di identità è trattenuto esclusivamente per il tempo necessario alla fruizione del bene o del servizio richiesto ed è immediatamente restituito all'interessato al termine dell'utilizzo.

Finalità - 1.3 Registrazione delle chiamate telefoniche

Solo e limitatamente alle chiamate telefoniche, il Titolare procederà sempre ad informare circa la possibilità di registrare la conversazione telefonica.

Ove l'interessato non desiderasse interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di continuazione della telefonata/assenso alla registrazione. Diversamente l'interessato potrà indirizzare la propria richiesta al Titolare mediante gli altri canali messi a disposizione dallo stesso.

Base giuridica

Consenso dell'interessato, art. 6.1, lett. a) del GDPR.

Tempo di conservazione

La registrazione della telefonata verrà conservata per il tempo strettamente necessario al sistema per l'elaborazione di una sintesi testuale del contenuto della chiamata stessa.

Finalità - 1.4 Miglioramento del servizio

È il trattamento dei dati volto al rilevamento della c.d. customer satisfaction, ovvero al rilevamento del grado di soddisfazione dell'interessato al fine di migliorare i servizi del customer care.

Gli interessati possono sempre rifiutarsi di fornire tale riscontro.

Base giuridica

Legittimo interesse del Titolare, art. 6.1, lett. f) del GDPR.

Tempo di conservazione

I dati raccolti verranno trattati per 24 mesi dall'archiviazione della richiesta di assistenza.

Finalità - 1.5 Difesa dei diritti del Titolare

Per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria.

Base giuridica

Legittimo interesse del Titolare, art. 6.1, lett. f) del GDPR.

Tempo di conservazione

I dati sono conservati per tutta la durata del reclamo e/o del procedimento stragiudiziale e/o giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione.

Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 1.1 e 1.2 sopra indicato è obbligatorio, diversamente il Titolare non potrà procedere con l'espletamento delle attività di assistenza che l'interessato si auspica di ricevere, né consentire l'accesso al bene o al servizio richiesto.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 1.3 sopra indicato è invece facoltativo, diversamente il Titolare non potrà procedere con la registrazione della telefonata e l'interessato potrà indirizzare la propria richiesta al Titolare mediante gli altri canali messi a disposizione dallo stesso.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 1.4 sopra indicato è facoltativo, diversamente il Titolare non raccoglierà informazioni circa il grado di soddisfazione dell'interessato.

Misure di sicurezza

Adeguate misure di sicurezza sia tecniche (es. accesso con password, tracciatura degli accessi, armadi chiusi e dedicati) che organizzative (mansioni riservate e svolte da personale formato e tenuto al riserbo), sono adottate per:

- prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti degli stessi ed accessi dall'esterno non consentiti
- impedire la comunicazione a soggetti interni non autorizzati ed esterni se non espressamente nominati Responsabili esterni al trattamento dei dati. I designati amministratori di sistema assegnati all'area dei programmi e degli applicativi riguardanti le risorse umane, posso avere accesso ai dati dei singoli lavoratori trattati con modalità e/o strumenti elettronici.

Modalità del trattamento

I trattamenti sono principalmente compiuti tramite la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la selezione, l'estrazione, l'utilizzo, il raffronto, la comunicazione, la cancellazione e, ricorrendo particolari condizioni, la diffusione.

Il trattamento dei dati viene effettuato principalmente con l'ausilio di strumenti elettronici dotati di idonee procedure informatiche, nonché con modalità cartacee. I già menzionati strumenti elettronici, le relative banche dati ed i sistemi mediante i quali gli stessi operano sono idonei a memorizzare, gestire e trasmettere i dati, con logiche e modalità tali da assicurare misure di sicurezza adeguate e preventive per la protezione dei dati. Specifiche misure di sicurezza tecniche ed organizzative sono osservate per prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o non corretti e gli accessi non autorizzati, se in presenza di Responsabili esterni al trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati, per le sole chiamate telefoniche, avviene altresì mediante l'ausilio di un sistema di intelligenza artificiale utilizzato per l'elaborazione di una sintesi testuale del contenuto delle chiamate, al fine di agevolare il lavoro degli operatori. Tale sistema non comporta processi decisionali automatizzati ai sensi dell'art. 22 GDPR.

Luoghi del trattamento e trasferimento dei dati

I trattamenti dei dati hanno essenzialmente luogo presso i singoli punti di vendita nonché presso le sedi della Cooperativa, attraverso il sito web www.coopalleanza3-O.it e presso i luoghi ove sono ubicate le banche dati del Titolare e/o dei Responsabili esterni al trattamento dei dati.

I dati personali sono trattati esclusivamente all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). Il Titolare non effettua trasferimenti di dati verso Paesi terzi al SEE.

Qualora in futuro si rendesse necessario un trasferimento verso Paesi terzi, il Titolare ne darà preventiva comunicazione agli interessati e garantirà il rispetto delle condizioni previste dagli artt. 44 e ss. del GDPR.

Destinatari dei dati

I dati personali oggetto del trattamento non saranno diffusi, salvo in particolari circostanze che coinvolgono l'interessato, previo consenso.

I dati personali potranno essere comunicati a soggetti:

- che operano in qualità di Responsabili interni e/o Incaricati autorizzati dal Titolare al trattamento per le finalità sopra indicate
- che operano in qualità di Titolari autonomi del trattamento qualora ciò risponda ad un obbligo di legge (ad es., Autorità pubbliche)
- che operano in qualità di Responsabili esterni del trattamento, ossia soggetti contrattualmente autorizzati che operano in nome e conto del Titolare impegnati nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte; sarà sempre possibile richiedere specifiche informazioni al Titolare.

Diritti degli interessati (Artt. 13-22 Reg. UE n. 2016/679)

L'interessato potrà far valere i propri diritti rivolgendosi al Titolare del trattamento, mediante comunicazione scritta da inviarsi preferibilmente ai seguenti indirizzi e-mail: filo.diretto@alleanza3-O.coop.it oppure info.privacy@alleanza3-O.coop.it, come indicato nella presente informativa.

In particolare, l'interessato ha diritto di:

- accedere ai suoi dati personali e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, i dati del titolare del trattamento, del responsabile del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati
- revocare il consenso in qualunque momento, nel caso in cui questo costituisca la base del trattamento. In ogni caso, la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca stessa; aggiornare o rettificare i suoi dati personali in modo che siano sempre accurati
- cancellare i suoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi del titolare nel caso in cui non siano più necessari per le finalità indicate in precedenza
- limitare il trattamento dei suoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificarne l'accuratezza;
- ottenere i suoi dati personali in formato elettronico
- opporsi al trattamento dei suoi dati personali o richiedere di interromperlo per ciascuna delle finalità sopra indicate. A seguito di tale richiesta, il Titolare del trattamento non potrà più procedere al trattamento dei dati personali, fatti salvi i casi in cui le leggi ed i regolamenti lo consentano.

Si specifica che la presente informativa potrà essere integrata, oralmente o per iscritto, con ulteriori elementi ed indicazioni, per assecondare l'evoluzione normativa. Il presente testo sostituisce le precedenti versioni.

Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo

Ogni interessato ha diritto di proporre un reclamo all'Autorità di controllo incaricata della protezione dei dati se ritiene che il trattamento dei dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dal regolamento europeo: Garante della protezione dei dati e-mail: urp@gpdp.it.

Ed. Agosto 2026