

**Allegato 12 c)**  
**INFORMATIVA ESTESA PER I CLIENTI**

\*\*\*

**PRIVACY POLICY CLIENTI**  
**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
(Art. 13 Regolamento UE 2016/679)

**M. & C. S.r.l. Società a Socio Unico**, con sede legale a Villanova di Castenaso (BO), via Ca' dell'Orbo Nord 22, P. I.V.A. IT02233501200 (“**M&C**” o il “**Titolare**”) tutela continuamente la *privacy* dei propri clienti.

La presente *Privacy Policy* è redatta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (“**Regolamento**”) a si riferisce ai vari **servizi di assistenza clienti** che Lei può richiedere a M&C (quali, a titolo esemplificativo: reclami, segnalazioni, richieste di informazioni ad esempio sui punti vendita o centri di assistenza tecnica, attivazione della garanzia legale, reso degli acquisti o diritto di recesso), nonché alle richieste di esercizio dei diritti *privacy* previsti dal Regolamento.

La presente *Privacy Policy* descrive quindi come verranno trattati i Suoi dati personali (i “**Dati**”) come soggetto interessato del trattamento (l’“**Interessato**”) dal momento in cui chiama il *call center* o inoltra una richiesta di assistenza clienti o una richiesta di esercizio dei *diritti privacy*.

Secondo le norme del Regolamento, i trattamenti effettuati da M&C sono improntati ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

Tutto ciò premesso, M&C dichiara quanto segue.

**1. Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento è **M&C S.r.l.**, con sede legale a Villanova di Castenaso (BO), via Ca' dell'Orbo Nord 22, P.IVA IT02233501200.

Il Titolare del trattamento è contattabile ai seguenti recapiti di cui al successivo punto 8 ovvero mediante comunicazione da inviare all'indirizzo di cui sopra.

**2. Dati oggetto di trattamento**

Il servizio di assistenza clienti comporta un trattamento di Dati, come ad esempio nome, cognome, indirizzo, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono, oltre che, in generale, di tutte le informazioni che l'Interessato fornisce quando contatta il servizio di assistenza clienti, ad esempio chiamando il *call center*.

In generale, quando l'Interessato richiede il servizio di assistenza clienti, lo si invita a fare attenzione a non fornire informazioni che possano rientrare nell'ambito delle categorie particolari di dati personali di cui all'art. 9 del Regolamento (“*dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona*”), salvo che ciò sia strettamente necessario a consentire a M&C di fornire all'Interessato l'assistenza richiesta.

In rari casi, qualora l'Interessato fornisca categorie particolari di dati personali e tali informazioni siano necessarie perché legate ad eventuali contenziosi presenti e futuri, M&C tratterà tali dati al solo

fine di accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, conformemente a quanto previsto dall'art. 9, comma 2, lett. f) del Regolamento (“[...] il trattamento è necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o ogniqualvolta le autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni giurisdizionali”);

Qualora nell'ambito dei servizi di assistenza clienti l'Interessato fornisca a M&C Dati di soggetti terzi si assume i relativi obblighi e responsabilità di legge, garantendo che tale trattamento si fonda su una idonea base giuridica ed esonerando M&C da qualsiasi responsabilità in caso di contestazioni, pretese, richieste di risarcimento da parte dei terzi.

#### 4. Finalità del Trattamento

I Dati verranno trattati per le seguenti finalità:

(i) svolgere tutte le attività necessarie a soddisfare le richieste di assistenza, quali, a titolo esemplificativo: assistenza nell'erogazione di servizi di cortesia (reclami e/o segnalazioni), informazioni sui centri di assistenza tecnica, attivazione della garanzia legale, reso, diritto di recesso, risoluzione delle controversie (“**assistenza clienti**”);

(ii) soddisfare richieste provenienti dalle autorità o adempiere ad eventuali obblighi previsti dalle leggi vigenti, da regolamenti o dalla normativa comunitaria, compresi gli obblighi in materia *privacy* (“**compliance**”);

(iii) verificare la qualità del servizio offerto (“**controllo qualità**”);

(iv) definire l'ordine di priorità di presa in carico di una chiamata da parte degli operatori del *call center*, al fine di migliorare la gestione del servizio di assistenza telefonico, limitando i tempi di attesa (“**gestione della coda per il call center**”).

#### 5. Base giuridica del Trattamento

Le basi giuridiche utilizzate da M&C per il trattamento dei Dati dell'Interessato secondo le finalità indicate al precedente punto 4) sono: (i) assistenza clienti: il trattamento dei Dati dell'Interessato per questa finalità è necessario per potere fornire all'Interessato i servizi di assistenza. Tale trattamento si basa sull'art. 6, comma 1, lett. b) del Regolamento (“[...] 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”); (ii) compliance: il trattamento dei Dati dell'Interessato per questa finalità è necessario affinché M&C possa assolvere eventuali obblighi di legge o soddisfare richieste delle autorità. Tale trattamento si basa sull'art. 6, comma 1, lett. c) del Regolamento (“[...] il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento. In questo caso, il trattamento potrebbe comportare la conservazione e comunicazione dei Dati dell'Interessato ad autorità per obblighi contabili, fiscali o di altra natura; (iii) controllo qualità: la base giuridica del trattamento per tale finalità è l'art. 6, comma 1, lett. f) del Regolamento (“[...] il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento [...]”) in quanto costituisce un legittimo interesse di M&C verificare la qualità del servizio reso tramite *call center*. L'Interessato può opporsi al trattamento dei Dati per tale finalità sia in fase di richiesta del servizio di assistenza, che successivamente, scrivendo ai recapiti indicati al successivo punto 8; (iv) gestione della coda per il call center: la base giuridica del trattamento per tale finalità è l'art. 6, comma 1, lett. f) del Regolamento (“[...] il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento [...]”) in quanto costituisce legittimo interesse di M&C migliorare la gestione del servizio di assistenza clienti telefonico, limitando i tempi di attesa. L'Interessato può opporsi al trattamento dei Dati per tale finalità sia in fase di richiesta del servizio di assistenza, che successivamente, scrivendo ai recapiti indicati al successivo punto 8.

#### 6. Destinatari dei Dati

I Dati dell'Interessato potranno essere comunicati per le finalità di cui al precedente punto 4) ai seguenti destinatari (i “**Destinatari**”):

- a) soggetti che agiscono in qualità di responsabili del trattamento ossia: 1) persone, società o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a M&C in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria, finanziaria e di recupero crediti; 2) soggetti con i quali sia necessario interagire per l'erogazione dei servizi di assistenza clienti (ad esempio i fornitori di cui M&C si avvale, anche per l'erogazione dei servizi di *call center*); 3) soggetti delegati a svolgere attività di manutenzione tecnica (inclusa la manutenzione degli apparati di rete e delle reti di comunicazione elettronica); 4) soggetti che nei centri di assistenza tecnica si occupano della gestione dell'attività di riparazione dei prodotti difettosi, nonché della spedizione, consegna e restituzione del prodotto riparato o di eventuali pezzi di ricambi;
- b) persone incaricate e autorizzate da M&C al trattamento dei Dati per svolgere attività correlate all'erogazione dei servizi di assistenza clienti (es. dipendenti di M&C);
- c) soggetti, enti od autorità a cui sia obbligatorio comunicare i Dati dell'Interessato in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità o per prevenire e/o individuare eventuali attività fraudolente;
- d) società controllate e collegate, anche all'estero ma all'interno dell'Unione Europea;

I soggetti ai quali i Dati possono essere comunicati effettueranno il trattamento dei medesimi, a seconda dei casi, in qualità di responsabili espressamente nominati ai sensi del Regolamento, o, piuttosto, in qualità di titolari o autonomi titolari.

L'elenco dei responsabili designati è costantemente aggiornato presso il Titolare e disponibile su richiesta dell'Interessato scrivendo ai recapiti indicati al successivo punto 8.

M&C non trasferisce i Dati al di fuori dell'Unione Europea. Eventuali trasferimenti verso Paesi terzi saranno, infatti, soggetti a garanzie adeguate quali, a titolo esemplificativo, la presenza di decisioni di adeguatezza o la sottoscrizione di clausole tipo di protezione di dati adottate o approvate dalla Commissione europea. Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare su richiesta dell'Interessato scrivendo ai recapiti indicati al successivo punto 8.

I Dati non saranno in ogni caso oggetto di diffusione.

## 6. Conservazione dei Dati

In conformità al “principio di limitazione della conservazione dei dati” di cui all'art. 5 del Regolamento, i Dati verranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale con M&C e poi cancellati, ad eccezione di quelli necessari per il rispetto di normative fiscali, contabili o amministrative o per adempiere ad altri obblighi di legge e/o per documentare le attività svolte e, comunque, per tutto il tempo previsto dalla normativa a tutela degli interessi di M&C (cfr. art. 2946 c.c. e ss.).

In particolare, i Dati Personali trattati per le finalità di: (i) assistenza clienti saranno conservati per un periodo non superiore a 10 anni; (ii) compliance saranno conservati fino al tempo previsto dallo specifico obbligo o norma di legge applicabile; (iii) controllo qualità saranno conservati fino all'espletamento dei processi di controllo qualità per un periodo di 3 mesi; (iv) gestione della coda per il call center saranno conservati fino all'espletamento dei processi di prioritizzazione e saranno cancellati al termine del servizio, a seguito della presa in carico della chiamata da un operatore o dell'abbandono della chiamata.

## 7. Modalità del trattamento

Il trattamento dei Dati è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) del Regolamento e, precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

Le operazioni di trattamento possono essere svolte sia in forma manuale, che con l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati che consentano la memorizzazione, la gestione e la trasmissione

dei Dati, ma sempre configurati in modo da garantire la massima riservatezza e la necessaria tutela dei medesimi.

### **8. Diritti dell'Interessato**

L'Interessato può esercitare i seguenti diritti previsti dal Regolamento (artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21), ossia ha la facoltà di: *(i)* accedere ai Dati che lo riguardano; *(ii)* chiederne la rettifica, l'aggiornamento, l'integrazione, la cancellazione, la limitazione o la portabilità; *(iii)* opporsi al trattamento; *(iv)* revocare il consenso al trattamento dei Dati (in questo caso non sarà più possibile inviare alcuna comunicazione all'Interessato) e *(v)* proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

L'esercizio dei citati diritti può essere richiesto ai seguenti recapiti: via *e-mail* all'indirizzo [info@m-c-srl.it](mailto:info@m-c-srl.it); via pec all'indirizzo [m-c.srl@legalmail.it](mailto:m-c.srl@legalmail.it).

### **9. Modifiche o aggiornamenti della Privacy Policy Clienti**

La presente Privacy Policy Clienti è in vigore dal 26/11/2024. M&C potrà modificarne o aggiornarne il contenuto, anche in forza di eventuali aggiornamenti normativi. M&C informerà l'Interessato di eventuali variazioni e saranno vincolanti non appena pubblicate sul sito web di M&C al link [M. & C. S.r.l. \(m-c-srl.it\)](http://M.&C.S.r.l.(m-c-srl.it)). M&C invita l'Interessato, quindi, a visitare con regolarità questa sezione per prendere cognizione della più recente ed aggiornata versione della Privacy Policy Clienti in modo da essere sempre aggiornato sui dati raccolti e sull'uso che ne fa M&C.