

## Informativa sulla privacy per il Servizio Assistenza

Data: settembre 2019

### Sommario

1	Disposizioni generali .....	1
2	Utilizzo della Piattaforma del Servizio Assistenza e invio di una richiesta da parte del cliente.....	2
3	Destinatari dei dati personali .....	3
4	Diritti dell'Utente.....	3
5	Sicurezza dei dati.....	5
6	Conservazione e cancellazione dei dati da parte di Vorwerk International ..	6
7	Stato dell'Informativa sulla privacy .....	6
8	Responsabile della protezione dei dati .....	7

### 1 Disposizioni generali

- 1.1 Le seguenti disposizioni definiscono il modo in cui Vorwerk International & Co. KmG, Verenastrasse 39, CH- 8832 Wollerau, Svizzera (di seguito "**Vorwerk International**") tratta i dati personali dell'utente in riferimento alla nostra Piattaforma del Servizio Assistenza (di seguito "Servizio Assistenza") e quali dati vengono elaborati in caso di richieste specifiche relative a uno dei prodotti o servizi Vorwerk.
- 1.2 Vorwerk International è il fornitore del Servizio Assistenza ed è pertanto il titolare del trattamento di tutti i dati raccolti tramite la Piattaforma, come descritto di seguito nella sezione 2 della presente informativa. Vorwerk International è inoltre responsabile del servizio clienti della piattaforma online Cookidoo ® (di seguito "Cookidoo"), dell'App Cookidoo ® Bimby ® Ufficiale e della Folletto Robot App (denominate collettivamente "app"),
- 1.3 Malgrado quanto riportato nella sez. 1.2, la vendita di prodotti Vorwerk (ad es. Folletto, Bimby o Temial) e il servizio clienti sono di norma applicabili ad altre società del Gruppo Vorwerk. Le rispettive competenze sono solitamente associate al luogo di residenza del cliente o al luogo di acquisto al dettaglio. Una panoramica delle entità locali di Vorwerk competenti e delle rispettive informative sulla privacy è disponibile [qui](#).
- 1.4 A scanso di equivoci, le Società del Gruppo Vorwerk non agiscono in qualità di co-titolari del trattamento, salvo esplicita indicazione contraria. Se non diversamente esplicitato di seguito, ogni trasferimento di dati tra le Società del Gruppo Vorwerk costituisce un trasferimento da titolare a titolare del trattamento e non un trattamento di una Società del

Gruppo Vorwerk per conto dell'altra.

## **2 Trattamento dei dati personali sulla nostra piattaforma**

Informazioni dettagliate riguardo al trattamento dei dati personali dell'utente sono riportate nelle sezioni seguenti della presente Informativa sulla privacy. In caso di domande o commenti, si prega di contattare il responsabile della protezione dei dati utilizzando le informazioni di contatto fornite come riportato di seguito nella sezione 0.

### **2.1 Utilizzo della Piattaforma del Servizio Assistenza e invio di una richiesta da parte del cliente**

Quando si accede alla piattaforma, per ragioni tecniche, i seguenti dati verranno automaticamente trasmessi a Vorwerk International:

- Indirizzo IP
- Data e ora
- Quantità di dati trasmessi
- Accesso al dispositivo o al browser
- Sistema operativo in esecuzione sul dispositivo di accesso
- Una notifica di conferma dell'avvenuto accesso

I dati sopraelencati saranno trattati per consentire all'Utente l'accesso tecnico alla Piattaforma. Tali dati potranno inoltre essere esaminati in forma anonima per scopi statistici e ai fini del perfezionamento dei servizi offerti e sono trattati sulla base legale dei legittimi interessi (Art. 6 (1) f, GDPR).

### **2.2 Sulla Piattaforma, l'Utente ha la possibilità di inoltrare una richiesta specifica al Servizio Assistenza utilizzando l'apposito modulo. In questo caso, i seguenti dati personali saranno raccolti per permettere all'Utente di inviare la propria richiesta e di poter essere contattato dal nostro team del Servizio Assistenza (i dati contrassegnati con \* sono facoltativi e dipendono dal tipo di richiesta che si sta inoltrando:**

- Nome
- Cognome
- CAP e luogo di residenza
- Numero di telefono
- Posta elettronica \*
- Numero di fattura/numero di voucher\*

- Codice dell'ordine\*
- Nome del prodotto del cliente\*

I dati sopraelencati saranno utilizzati al fine esclusivo di adempiere alla richiesta specifica di assistenza inviata dall'Utente e non ulteriormente trattati per altri scopi.

Tali dati vengono elaborati sulla base legale dell'esecuzione di un contratto (Art. 6 (1) f, GDPR).

### 2.3 Servizio clienti locale

Nel caso in cui la richiesta del cliente riguardi un prodotto o un servizio Vorwerk nell'ambito di competenza di un altro servizio clienti all'interno del Gruppo Vorwerk (cfr. sezioni 1.2 e 1.3), condivideremo i dati raccolti tramite il modulo di contatto con la rispettiva entità locale di Vorwerk al fine di soddisfare tale richiesta. In tali casi, come menzionato nella sez. 2.2.1, i dati personali saranno inoltrati all'entità locale di Vorwerk competente e trattati per questa finalità.

Tali dati vengono elaborati sulla base legale del consenso del cliente (Art. 6 (1) a GDPR).

## 3 Destinatari dei dati personali

3.1 In occasione della fornitura di supporto relativo alla richiesta inviata dall'Utente, è possibile che i dati personali siano condivisi con soggetti che agiscono per nostro conto o diversamente coinvolti nel supporto al cliente, tra cui:

- Fornitori di servizi che raccolgono dati per nostro conto
- Altri partner commerciali che ci forniscono servizi, quali ad esempio
  - o Fornitori di hosting IT
  - o Fornitori di servizi di comunicazione

3.2 I destinatari dei dati personali sopraelencati potrebbero avere sede legale al di fuori dello Spazio Economico Europeo. Ove necessario e salvo qualora il Paese verso il quale i dati sono trasferiti sia stato classificato dalla Commissione europea come Paese con un livello di protezione adeguato, chiediamo a tali destinatari di rispettare le misure di protezione dei dati come le clausole contrattuali standard, l'offerta di garanzie appropriate in base alle linee guida della Commissione europea o alla certificazione dello Scudo per la privacy UE-USA o Svizzera-USA.

## 4 Diritti dell'Utente

### 4.1 Diritto di accesso (Art. 15 GDPR)

L'Utente ha diritto di chiedere conferma del fatto che Vorwerk International tratti i suoi dati personali e, in tal caso, che Vorwerk International gli fornisca l'accesso ai dati memorizzati da Vorwerk International e le informazioni su tali dati, che riguardino l'Utente stesso o il suo pseudonimo.

#### **4.2 Diritto di rettifica (Art. 16 GDPR)**

L'Utente ha diritto di rettifica qualora i dati personali raccolti che lo riguardano siano inesatti.

#### **4.3 Diritto di cancellazione (Art. 17 GDPR)**

- 4.3.1 In determinate circostanze, l'Utente ha il diritto di chiedere la cancellazione dei dati personali senza indebito ritardo. Ciò si può verificare, ad esempio, se i dati personali non sono più necessari per gli scopi per i quali sono stati raccolti o se l'Utente revoca il consenso su cui si basa il nostro trattamento secondo l'Art. 6 (1) a, GDPR e qualora non sussista un altro fondamento giuridico per il trattamento.

#### **4.4 Diritto di limitazione del trattamento (Art. 18 GDPR)**

In determinate circostanze, l'Utente ha il diritto di ottenere una limitazione del trattamento. Ciò si può verificare, ad esempio, se l'Utente ritiene che i propri dati personali non siano esatti o se, pur non necessitando di tali dati per lo scopo originale del trattamento, egli desidera che li conserviamo per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria.

#### **4.5 Diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 GDPR)**

In determinate circostanze, l'Utente ha il diritto di ricevere i dati personali da lui forniti, in un formato strutturato, comunemente utilizzato e atto alla lettura automatica, e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza alcun tipo di impedimento o senza chiederci di provvedervi.

#### **4.6 Diritto di opposizione al trattamento (Art. 21 GDPR)**

**Nella misura in cui elaboriamo i suoi dati personali, sulla base legale di interessi legittimi (secondo Art. 6 (1) f GDPR), ha il diritto di opporsi a questo trattamento per motivi relativi alla sua situazione particolare. Rispetteremo la sua richiesta, a meno che non abbiamo motivi legittimi e convincenti per trattare i suoi interessi e diritti, o se abbiamo bisogno di elaborare i dati per stabilire, esercitare o difendere una richiesta legale. Tuttavia, rispetteremo la sua richiesta ogni volta che i suoi dati personali vengono utilizzati per scopi di marketing.**

#### **4.7 Diritto di revoca del consenso**

Qualora trattiamo i dati personali dell'Utente sulla base del consenso da lui stesso fornito ai sensi dell'Art. 6 (1) a, GDPR, egli ha il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca.

#### **4.8 Come esercitare i diritti in materia di protezione dei dati**

In caso di domande che riguardano la raccolta, il trattamento, l'uso, la divulgazione, la rettifica, il blocco, la cancellazione, l'opposizione a una specifica tipologia di trattamento o il diritto alla portabilità dei dati, si prega di contattare il responsabile della protezione dei dati utilizzando le informazioni di contatto fornite di seguito nella sezione 0.

L'utente ha il diritto di fornirci istruzioni sulle modalità di trattamento dei propri dati personali dopo la sua morte.

#### **4.9 Diritto di proporre reclamo**

4.9.1 L'Utente ha il diritto di proporre reclamo presso un'autorità di controllo, in particolare nello stato membro della propria residenza abituale.

4.9.2 Qualora si ritenga insoddisfatto di qualsiasi aspetto riguardante il trattamento dei propri dati personali da parte di Vorwerk International, saremo lieti di comprendere e valutare insieme le ragioni del malcontento e individuare possibili soluzioni a tale situazione. A tal riguardo, si prega di contattarci attraverso le informazioni di contatto fornite di seguito nella sezione 0. Tuttavia, l'Utente potrà presentare un reclamo presso l'autorità di controllo locale per la protezione dei dati.

### **5 Sicurezza dei dati**

In Vorwerk International abbiamo attuato adeguate misure tecniche e organizzative finalizzate a scongiurare la distruzione accidentale o illegale, la perdita, la modifica, la

divulgazione o l'accesso non autorizzati ai dati personali trasmessi, conservati o altrimenti trattati.

## **6 Conservazione e cancellazione dei dati da parte di Vorwerk International**

- 6.1 Conserviamo i dati personali e altre informazioni riguardanti l'Utente (ad esempio i dati contabili relativi ai suoi acquisti) per il tempo necessario a fornirgli il nostro supporto, operare in conformità alle leggi applicabili (comprese quelle relative alla conservazione dei documenti), risolvere le controversie con eventuali altre parti e, se necessario, consentirci di svolgere le nostre attività. Di conseguenza, eliminiamo i dati personali non appena non sono più necessari per gli scopi di cui sopra.
- 6.2 Qualora l'Utente revochi il consenso su cui si basa il trattamento, cancelleremo o renderemo anonimi i dati personali da lui forniti senza indebito ritardo dopo tale revoca, salvo non vi sia una base legale per conservare i dati.
- 6.3 Se archiviamo i dati personali al solo scopo di conformità alle leggi sulla conservazione dei documenti, conserveremo tali dati personali in modalità archiviazione. Ciò significa che l'accesso a questi dati personali è strettamente limitato a quelle persone che potrebbero aver bisogno di accedervi al fine di rispettare le suddette leggi.
- 6.4 Tra i criteri utilizzati per definire la durata dei periodi di conservazione dei dati personali relativi all'Utente figurano gli obblighi di conservazione sanciti da leggi e regolamenti vigenti nonché dai nostri requisiti operativi, quali la manutenzione degli account, la gestione dei rapporti con il consumatore e la replica ad azioni legali, alla presentazione di reclami e alle richieste provenienti da forze dell'ordine o autorità competenti. In caso di domande su un periodo di conservazione specifico per determinati tipi di dati personali trattati, si prega di contattarci attraverso le informazioni di contatto fornite di seguito nella sezione 0.

## **7 Stato dell'Informativa sulla privacy**

L'ultimo aggiornamento della presente Informativa sulla privacy risale a settembre 2019. Ci riserviamo il diritto di modificare periodicamente l'informativa, in coincidenza di eventuali variazioni nel trattamento dei dati. Qualora l'Informativa sulla privacy venga aggiornata, ci adopereremo per notificarlo all'Utente con l'ausilio di mezzi opportuni, mediante il proprio account o altri mezzi laddove ritenuti più appropriati (ad es. posta elettronica).

## **8 Responsabile della protezione dei dati**

È possibile contattare il responsabile della protezione dei dati di Vorwerk International all'indirizzo

Vorwerk International & Co. KmG  
Verenastrasse 39  
CH-8832 Wollerau  
Switzerland  
[dpo@vorwerk.ch](mailto:dpo@vorwerk.ch)