

## **Informativa Privacy ex Regolamento UE 679/2016 ("GDPR")**

Informativa Privacy Global Service S.r.l. con sede in via Merulana, 44,45 – 00185 Roma (RM) ("GL"), si impegna costantemente per tutelare la privacy dei suoi clienti. Questo documento ("Informativa") è stato redatto al fine di consentirti di comprendere in che modo i tuoi dati personali saranno trattati allo scopo di fornirti l'assistenza ottimale (il "Servizio"), fornirti, su tua esplicita e separata richiesta, i servizi di diagnostica Samsung, Huawei, Lg che raccolgono le informazioni "tecniche" del prodotto (sia firmware sia hardware) permettendo ai tecnici di individuare più velocemente la causa del malfunzionamento del prodotto ("Diagnostica") ed al fine di rilevare ed analizzare il grado di soddisfazione (questa finalità, unitamente al Servizio e alla Diagnostica, la "Assistenza"). L'Informativa è volta a fornirti le informazioni necessarie affinché tu possa esprimere, se lo ritieni opportuno, un consenso esplicito ed informato ai trattamenti svolti da GL nell'ambito dell'Assistenza. In generale, ogni informazione o dato personale che fornirai a GL, o che è raccolto in altro modo, come ad es. attraverso l'analisi dei tuoi dispositivi quali smartphone, smartwatch, etc. (collettivamente i "Device"), nell'ambito dell'Assistenza, saranno trattati secondo i principi, internazionalmente riconosciuti, di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

### **1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati**

GL, come identificata all'inizio dell'Informativa, è il Titolare del trattamento relativamente a tutti i dati personali che sono trattati nell'ambito dell'Assistenza.

Puoi contattare il Responsabile della protezione dei dati ("DPO") unico per tutte le sedi GL stabilite nell'Unione Europea al seguente indirizzo: Global Service S.r.l. Via Giosuè Carducci n.63 04011 Aprilia (LT).

e scrivendo a [globalgdpr@global-s.it](mailto:globalgdpr@global-s.it)

### **2. I dati personali oggetto di trattamento**

Ti informiamo che GL tratterà informazioni che ti riguardano, che potranno essere costituite da un identificativo come il nome, un numero di identificazione, un identificativo online o da uno o più elementi caratteristici della tua identità fisica, fisiologica, psichica, economica, culturale o sociale idonea a renderti identificato o identificabile (di seguito solo "Dati Personali").

I Dati Personali trattati nell'ambito dell'Assistenza sono i seguenti:

a. Nome, dettagli di contatto e altri Dati Personali

Portando il tuo Device presso un nostro Centro di Assistenza Tecnica (il "C.A.T.") ti verrà richiesto di comunicare informazioni quali il nome, l'indirizzo di residenza, l'indirizzo e-mail, il numero di telefono, il seriale del dispositivo, l'IMEI, etc. Inoltre potrà esserti chiesto anche di inserire informazioni relative al conto corrente su cui vorrai ricevere un indennizzo, se dovuto.

Inoltre, col tuo consenso, potremo contattarti per sondaggi e survey sulla qualità del Servizio. In tale occasione GL potrà raccogliere le ulteriori informazioni che deciderai di fornire.

#### b. Speciali categorie di dati personali

Alcuni Device potrebbero contenere Dati Personali. Quando porti il tuo Device ad un C.A.T. per ricevere il Servizio, laddove non fosse possibile o opportuno procedere ad un factory reset, GL potrebbe trattare, per la sola finalità del Servizio, alcune categorie sensibili di Dati Personali, come dati idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, 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.

GL ti invita a rimuovere, per quanto possibile, tali Dati Personali dal Device prima di richiedere il Servizio. Ti preghiamo di tenere in considerazione che tali speciali categorie di Dati Personali possono essere oggetto di trattamento solo con il tuo consenso esplicito e nel rispetto della normativa pro tempore vigente. GL sottolinea, pertanto, l'importanza di manifestare il tuo esplicito consenso al trattamento delle speciali categorie di Dati Personali, laddove fossero presenti all'interno del Device per cui richiedi il Servizio.

### 3. Finalità del trattamento

GL utilizzerà i tuoi Dati Personali, raccolti nell'ambito dell'Assistenza, per le seguenti finalità:

- fornirti assistenza tecnica da te richiesta relativamente al tuo Device, sostituirlo laddove non fosse possibile ripararlo, rimborsarti/indennizzarti laddove dovessi averne diritto e fornirti qualsiasi altro servizio tu richiedi ("Fornitura del Servizio");
- inviarti comunicazioni di marketing, promozioni e pubblicità, incluse ricerche di mercato e sondaggi, tramite e-mail, SMS, per telefono, tramite banner, messaggistica istantanea, tramite un operatore, via posta cartacea e attraverso le pagine social ufficiali di GL, relative ai prodotti e servizi di GL e di terze parti ("Marketing e/o Sondaggi sulla soddisfazione del Cliente");
- inviarti comunicazioni di marketing promozioni e pubblicità via email riguardanti prodotti e servizi simili a quelli che hai richiesto ("Soft Spam");

- comunicare i tuoi Dati Personali raccolti a Samsung Electronics Co., Ltd., Huawei Technologies Co. Ltd e Lg Electronics Co. Ltd per fornirti il servizio di diagnostica offerto ("Diagnostica")
- assolvere ad obblighi di legge che impongono a GL la raccolta e/o l'ulteriore elaborazione di determinati tipi di Dati personali ("Compliance");
- proteggere i diritti, le proprietà o la sicurezza di GL, delle nostre sedi, dei nostri partner commerciali, dipendenti o clienti, ad esempio, nell'ambito di procedimenti giudiziari, indagini interne e indagini delle autorità competenti, nonché prevenire o individuare qualsiasi abuso o qualsiasi attività fraudolenta ("Abusi/Frodi").

#### **4. Base legale e natura obbligatoria o facoltativa del trattamento**

Le basi legali utilizzate da GL per trattare i tuoi Dati Personali, secondo le finalità indicate nel precedente Paragrafo 3, sono le seguenti:

- Fornitura del Servizio: il trattamento per questa finalità è necessario per poterti fornire il Servizio e, pertanto, per l'esecuzione del contratto in essere con te. Il trattamento delle speciali categorie di Dati Personali eventualmente presenti sul tuo Device si basa sul tuo consenso. Il conferimento dei tuoi Dati Personali a GL per questa finalità non è obbligatorio, così come il rilascio del tuo consenso al trattamento delle speciali categorie di Dati Personali eventualmente presenti sul tuo Device, ma in caso contrario non sarà possibile fornirti alcun Servizio.
- Marketing: il trattamento per questa finalità si fonda sul tuo consenso. Non è obbligatorio prestare il tuo consenso a GL per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (se non quella di non poter più ricevere comunicazioni di marketing da GL). Puoi revocare il consenso precedentemente prestato seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- Soft Spam: il trattamento per tale finalità è basato sull'interesse di GL ad inviarti comunicazioni di marketing via email riguardanti prodotti e servizi simili a quelli che hai già richiesto nell'ambito dell'Assistenza. Puoi interrompere la ricezione di queste comunicazioni, senza alcuna conseguenza per te (se non quella di non poter più ricevere ulteriori comunicazioni di questo genere da GL) utilizzando il link che trovi in calce ad ognuna di queste email;

- Diagnostica Global Service: il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a GL per questa finalità e sei libero di revocarlo in qualsiasi momento senza alcuna conseguenza (se non per il fatto che non potrai più ricevere il servizio di Diagnostica da Global Service). Puoi revocare il tuo consenso precedentemente conferito seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- Compliance: il trattamento per questa finalità è necessario perché GL possa assolvere eventuali obblighi di legge. Quando fornisci dei Dati Personali a GL, essi saranno trattati secondo la normativa applicabile, il che potrebbe comportare la loro conservazione e comunicazione alle Autorità per obblighi contabili, fiscali o di altra natura.
- Abusi/Frodi: le informazioni raccolte per questa finalità saranno usate esclusivamente per prevenire e/o individuare eventuali attività fraudolente o abusi nei confronti di GL (aventi rilevanza penale).

## 5. Destinatari dei dati personali

I tuoi Dati Personali potranno essere condivisi con i soggetti presenti indicati di seguito (i "Destinatari"):

- soggetti che agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ossia: i) i C.A.T.; e ii) persone, società o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a GL in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria, finanziaria e di recupero crediti relativamente alla erogazione del Servizio;
- soggetti con i quali sia necessario interagire per l'erogazione del Servizio (ad esempio gli hosting provider o i fornitori di piattaforme per l'invio di mail);
- soggetti delegati a svolgere attività di manutenzione tecnica (inclusa la manutenzione degli apparati di rete e delle reti di comunicazione elettronica);
- persone autorizzate da GL al trattamento di Dati Personali necessario a svolgere attività strettamente correlate all'erogazione dei Servizi, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza (es. dipendenti di GL);
- società del Gruppo Global Service per finalità amministrative interne e/o C.A.T. GS per offrirti i servizi di Diagnostica, qualora tu abbia espresso il relativo consenso;
- soggetti, enti od autorità a cui sia obbligatorio comunicare i tuoi Dati Personali per finalità di Compliance, Abusi o Frodi, o per ordini delle autorità;
- 

## 6. Trasferimenti dei dati personali

Considerata la presenza internazionale dei clienti/ Fornitori GL, alcuni dei tuoi Dati Personali sono condivisi con Destinatari che si potrebbero trovare al di fuori dello Spazio Economico Europeo. GL assicura che il trattamento dei tuoi Dati Personali da parte di questi Destinatari avviene nel rispetto della normativa applicabile. Invero, i trasferimenti vengono effettuati tramite adeguate garanzie, quali decisioni di adeguatezza, Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea o altre garanzie considerate adeguate. Maggiori informazioni sono disponibili presso GL scrivendo al seguente indirizzo: [gloablgdpr@global-s.it](mailto:gloablgdpr@global-s.it)

## **7. Conservazione dei Dati Personali**

I Dati Personali trattati per la finalità di Fornitura dei Servizi saranno conservati da GL per il tempo strettamente necessario al perseguimento della suddetta finalità. In ogni caso, poiché tali Dati Personali sono trattati per fornirti i Servizi, GL potrà conservarli per un periodo maggiore, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di GL da possibili responsabilità relative ai Servizi.

I Dati Personali trattati per la finalità di Marketing e/o Sondaggi sulla soddisfazione del Cliente saranno conservati da GL fino alla revoca del consenso da te prestato e rinnovato periodicamente. Una volta revocato il consenso, GL non utilizzerà più i tuoi Dati Personali per tale finalità, ma potrà comunque conservarli, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di GL da possibili responsabilità basate su tale trattamento.

I Dati Personali trattati per la finalità di Diagnostica saranno conservati da GL fino alla revoca del consenso da te prestato e comunque non oltre uno (1) anno. Una volta revocato il consenso o decorso il termine indicato, GL non utilizzerà più i tuoi Dati Personali per tale finalità, ma potrà comunque conservarli, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di GL da possibili responsabilità basate su tale trattamento.

I Dati Personali trattati per la finalità di Soft Spam saranno conservati da GL fino a quando non ti opporrai a tale trattamento attraverso il link che trovi in calce ad ognuna delle e-mail di Soft Spam.

I Dati Personali trattati per la finalità di Compliance saranno conservati da GL per il periodo previsto da specifici obblighi legali o dalla normativa applicabile.

I Dati Personali trattati al fine di prevenire Abusi/Frodi saranno conservati da GL per il tempo strettamente necessario alla suddetta finalità e dunque fino al momento in cui GL sarà tenuta a conservarli per tutelarsi in giudizio a comunicare detti dati alle Autorità competenti.

Al termine del periodo di conservazione, eliminiamo i Dati Personali in modo da garantire che non possano essere ricostruiti o letti.

## **8. Diritti dell'interessato**

Hai il diritto di chiedere a GL, in qualunque momento:

- l'accesso ai tuoi Dati Personali (e/o una copia di tali Dati Personali), nonché ulteriori informazioni sui trattamenti in corso su di essi;
- la rettifica o l'aggiornamento dei tuoi Dati Personali trattati da GL, laddove fossero incompleti o non aggiornati;

- la cancellazione dei tuoi Dati Personali dai database di GL, laddove ritenessi il trattamento non necessario o illegittimo;
- la limitazione del trattamento dei tuoi Dati Personali da parte di GL, laddove ritenessi che i tuoi Dati Personali non siano corretti, necessari o siano illegittimamente trattati, o laddove ti fossi opposto al loro trattamento;
- di esercitare il tuo diritto alla portabilità dei dati, ossia di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico una copia dei Dati Personali forniti a GL che ti riguardano, o di richiederne la trasmissione ad un altro Titolare;
- di opposti al trattamento dei tuoi Dati Personali, utilizzando una base legale relativa alla tua situazione particolare, che ritieni dovrebbe impedire a GL di trattare i tuoi Dati Personali;
- revocare il tuo consenso per le finalità di Marketing e/o Sondaggi sulla soddisfazione del Cliente e Diagnostica.

Puoi revocare il consenso al Marketing inviato a mezzo e-mail e interrompere la ricezione di Soft Spam utilizzando l'apposito link che trovi in calce ad ogni e-mail ricevuta.

Oltre a quanto sopra riportato, puoi esercitare i tuoi diritti anche scrivendo ad uno dei seguenti indirizzi: [globalgdpr@global-s.it](mailto:globalgdpr@global-s.it); [g.global@global-s.it](mailto:g.global@global-s.it) Puoi altresì esercitare i tuoi diritti accedendo al sito <https://www.global-s.it>

In ogni caso, hai sempre diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente, qualora ritieni che il trattamento dei tuoi Dati Personali sia contrario alla normativa in vigore.

## 9. Modifiche

La presente Informativa è in vigore dal 25/05/2018. GL si riserva di modificarne o semplicemente aggiornarne il contenuto, in parte o completamente, anche a causa di variazioni della normativa applicabile. GL ti informerà di tali variazioni non appena verranno introdotte ed esse saranno vincolanti non appena ti saranno comunicate. GL ti invita quindi a prestare attenzione alle eventuali comunicazioni che ti saranno inviate per prendere cognizione della più recente ed aggiornata versione dell'Informativa in modo da essere sempre aggiornato sui Dati Personali raccolti e sull'uso che ne fa GL.