

# Informativa Privacy

**Samsung Electronics Italia S.p.A** con sede in via Mike Bongiorno, 9 – 20124 Milano (MI) (“SEI”), 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 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 SEI nell’ambito dell’Assistenza.

In generale, ogni informazione o dato personale che fornirai a SEI, o che è raccolto in altro modo, come ad es. attraverso l’analisi dei tuoi dispositivi quali lavatrici, smartphone, smartwatch, tv, monitor 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

SEI, 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 affiliate SEI stabilite nell’Unione Europea al seguente indirizzo:

Samsung Electronics (UK) Limited

Samsung House, 1000 Hillswood Drive, Chertsey, Surrey KT16 0PS

e scrivendo a [dataprotection@samsung.com](mailto:dataprotection@samsung.com)

## 2. I dati personali oggetto di trattamento

Ti informiamo che SEI 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 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 SEI 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, SEI 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.

SEI 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. SEI 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**

SEI 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 SEI, relative ai prodotti e servizi di SEI 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. ("**Samsung HQ**") per fornirti il servizio di diagnostica **Samsung** da lei offerto ("**Diagnostica**");
- assolvere ad obblighi di legge che impongono a SEI la raccolta e/o l'ulteriore elaborazione di determinati tipi di Dati personali ("**Compliance**");
- proteggere i diritti, le proprietà o la sicurezza di SEI, delle nostre affiliate, 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 SEI 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 SEI 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 SEI 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 SEI). 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 SEI 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 SEI) utilizzando il link che trovi in calce ad ognuna di queste email;
- **Diagnostica Samsung:** il trattamento per questa finalità è basato sul tuo consenso. Non è obbligatorio dare il tuo consenso a SEI 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 Samsung HQ). 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 SEI possa assolvere eventuali obblighi di legge. Quando fornisci dei Dati Personali a SEI, 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 SEI (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 SEI 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 SEI 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 SEI);
- società del Gruppo Samsung per finalità amministrative interne e/o Samsung HQ 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 di SEI, alcuni dei tuoi Dati Personali sono condivisi con Destinatari che si potrebbero trovare al di fuori dello Spazio Economico Europeo. SEI 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 SEI scrivendo al seguente indirizzo: dataprotection@samsung.com.

## 7. Conservazione dei Dati Personali

I Dati Personali trattati per la finalità di **Fornitura dei Servizi** saranno conservati da SEI per il tempo strettamente necessario al perseguimento della suddetta finalità. In ogni caso, poiché tali Dati Personali sono trattati per fornirti i Servizi, SEI potrà conservarli per un periodo maggiore, in particolare per quanto possa essere necessario al fine di proteggere gli interessi di SEI 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 SEI fino alla revoca del consenso da te prestato e rinnovato periodicamente. Una volta revocato il consenso, SEI 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 SEI da possibili responsabilità basate su tale trattamento.

I Dati Personali trattati per la finalità di **Diagnostica** saranno conservati da SEI 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, SEI 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 SEI da possibili responsabilità basate su tale trattamento.

I Dati Personali trattati per la finalità di **Soft Spam** saranno conservati da SEI 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 SEI 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 SEI per il tempo strettamente necessario alla suddetta finalità e dunque fino al momento in cui SEI 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 SEI, 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 SEI, laddove fossero incompleti o non aggiornati;
- la cancellazione dei tuoi Dati Personali dai database di SEI, laddove ritenessi il trattamento non necessario o illegittimo;
- la limitazione del trattamento dei tuoi Dati Personali da parte di SEI, 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 SEI che ti riguardano, o di richiederne la trasmissione ad un altro Titolare;

- di opporsi al trattamento dei tuoi Dati Personali, utilizzando una base legale relativa alla tua situazione particolare, che ritieni dovrebbe impedire a SEI 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:

[dataprotection@samsung.com](mailto:dataprotection@samsung.com)

[sei.privacy@partner.samsung.com](mailto:sei.privacy@partner.samsung.com)

Puoi altresì esercitare i tuoi diritti accedendo al sito <http://www.samsung.com/request-desk>

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. SEI si riserva di modificarne o semplicemente aggiornarne il contenuto, in parte o completamente, anche a causa di variazioni della normativa applicabile. SEI ti informerà di tali variazioni non appena verranno introdotte ed esse saranno vincolanti non appena ti saranno comunicate. SEI 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 SEI.