

INFORMATIVA PRIVACY SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

In relazione alle sue richieste pervenuteci attraverso l'indirizzo email/numero telefonico del nostro servizio di assistenza o attraverso altri canali, quali ad esempio piattaforme web, store online, social networks e app, anche di terzi, come pure in relazione alle segnalazioni e recensioni da lei effettuate attraverso uno qualsiasi dei canali sopra indicati, la informiamo che il titolare del trattamento, Fater S.p.A. (P.IVA 01282360682; sede legale in Spoltore, Via Mare Adriatico, 122; dato di contatto del DPO: dataprotectionofficer@fatergroup.com), tratterà i dati personali (dati comuni e eventualmente dati sulla salute) da lei direttamente forniti per riscontrare le sue richieste e i suoi reclami, o per ovviare alle problematiche da lei segnalate, utilizzando, all'occorrenza, anche i medesimi canali sopra indicati. Nell'ambito di tali richieste, segnalazioni e recensioni, lei potrebbe di sua iniziativa decidere di comunicare a Fater dati sulla salute, con ciò autorizzando Fater al loro trattamento per le finalità di cui sopra.

I dati saranno trattati da personale di Fater appositamente autorizzato, da responsabili esterni nominati da Fater (quali, ad es.: gestori del servizio assistenza clienti; fornitori servizi IT e cloud) e, ricorrendone le condizioni di legge, da autonomi titolari per un tempo massimo di 6 mesi e successivamente verranno cancellati o anonimizzati, fatti comunque salvi ulteriori periodi di conservazione determinati in base alla legge o a motivi legittimi (ad es., pendenza di un contenzioso).

Se lei è registrato ai siti internet dei brand di Fater o al Club Pampers, i dati verranno invece conservati in conformità alla durata della registrazione indicata nelle informative privacy specifiche pubblicate su tali siti.

Inoltre, Fater potrà inviarle per email un questionario di gradimento dei servizi, con l'invito a restituirlo sempre per email oppure potrà chiederle di rispondere tramite sistema automatico telefonico a tale questionario. Fater potrà anche sottoporle alcune domande per email e/o telefono per l'effettuazione di ricerche di mercato su argomenti di suo specifico interesse (ad es., su prodotti e iniziative Fater). Lei può decidere se rispondere o meno; la mancata risposta o il rifiuto di fornire le informazioni richieste o alcune di esse non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire del servizio di assistenza clienti o di altri servizi di Fater. Rispondendo alle domande di tali questionari, lei acconsente al trattamento dei suoi dati personali. La raccolta delle informazioni tramite i questionari è finalizzata esclusivamente, a seconda dei casi, alla valutazione della qualità del servizio customer care, oppure all'effettuazione di ricerche di mercato. Le risposte ai questionari saranno conservate in forma anonima e aggregata e sottoposte ad elaborazioni statistiche.

La base giuridica che legittima il trattamento dei dati personali comuni per la finalità di assistenza clienti è l'esecuzione di obblighi contrattuali o legali posti a carico di Fater; per quanto riguarda i dati sulla salute, la base giuridica è il suo consenso, prestato anche quale rappresentante legale del cliente minorenni o incapace.

Nell'eventualità in cui lei, rivolgendosi al servizio di assistenza clienti di Fater, comunichi i dati personali di un terzo di cui lei non è rappresentante legale, lei assicura a Fater di aver ottenuto il consenso di tale terzo interessato.

La base giuridica per la valutazione del servizio di assistenza clienti e per ricerche di mercato è il suo consenso.

La base giuridica che legittima la conservazione dei dati in caso di contenzioso è l'interesse legittimo di Fater ad approntare un'adeguata difesa a tutela dei propri diritti ed interessi; il trattamento dei dati sulla salute per questa finalità è giustificato dall'art. 9, par. 2, lett. f, Regolamento UE n. 679/2016 ("GDPR").

I dati saranno trattati anche con modalità informatiche e telematiche e archiviati su server localizzati in UE, ma alcuni fornitori di Fater potranno trasferire i dati in Paesi extra UE sulla base di garanzie adeguate individuate dal GDPR.

Nei casi previsti dagli artt. 15 e ss. GDPR, lei ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento di tali dati o di opporsi al trattamento, oltre che il diritto alla portabilità dei dati. Lei ha altresì il diritto di revocare il consenso prestato. Per l'esercizio dei diritti sopraelencati può rivolgersi a Fater S.p.A., scrivendo all'indirizzo email servconsumatori.f@fatergroup.com. Ricorrendone i presupposti, Lei ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante Privacy secondo le procedure previste.