



Informativa sulla Privacy e trattamento dei Dati Personali da parte di Smart Service S.r.l.

Privacy

L'Unione Europea ha deciso di cambiare la regolamentazione relativa alla riservatezza dei dati con l'introduzione del General Data Protection Regulation (GDPR). Il protocollo è entrato in vigore dal 25 maggio 2018. Noi di SMART accogliamo con favore le modifiche apportate dal GDPR e riconosciamo le nostre responsabilità in materia in quanto Titolari e Responsabili del trattamento dei dati personali. La nostra priorità è mantenere i dati personali al sicuro e rispettare le normative applicabili in fatto di telecomunicazione e protezione dei dati nei paesi in cui operiamo. Prendiamo la privacy molto seriamente. Desideriamo informarti sui mezzi con cui trattiamo i dati personali in SMART. Continuando a visitare le nostre pagine esprimi il tuo consenso alla nostra Privacy Policy. Se non sei d'accordo con i nostri termini e condizioni relativi alla privacy, ti invitiamo a non interagire con noi in nessun modo. Leggi di più su come raccogliamo e gestiamo i dati.

Smart Service S.r.l. di seguito denominato "SMART" è responsabile del trattamento dei dati personali per conto dei Clienti SMART e tratta i dati personali in accordo con le leggi e le normative vigenti.

Terminologia

Glossario dei termini ricorrenti all'interno di questa informativa sulla privacy che dovrebbe essere inteso come nell'articolo 4 del GDPR:

- l'Interessato è una persona identificabile;
- il Titolare del trattamento è la persona legale che, da sola o con altri, determina le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali;
- il Responsabile del trattamento è la persona legale che processa i dati personali per conto del Titolare del trattamento;
- si intende per Dati Personali ogni tipo di dato legato direttamente o indirettamente a una persona (Interessato);
- si intende per Trattamento dei dati ogni uso dei Dati Personali, incluse le operazioni di raccolta, archiviazione, modifica, trasferimento o eliminazione;
- i Dati di Traffico sono dati originati attraverso l'uso di una rete. Ad esempio, quando un individuo utilizza la rete mobile, vengono generate informazioni su chi sta inviando e ricevendo un messaggio o una telefonata, l'orario di inizio e fine, e la posizione del telefono cellulare. Se i Dati sul Traffico possono essere direttamente o indirettamente collegati a uno specifico individuo, questi vengono classificati come Dati Personali. I Dati sul Traffico possono, per esempio, essere utilizzati per le operazioni di fatturazione;
- i Dati Anonimi sono tutti quei dati da cui ogni elemento identificativo è stato rimosso rendendo impossibile l'associazione con uno specifico individuo.

Informativa sulla Privacy e trattamento dei dati personali da parte di SMART

Quando utilizzi prodotti e servizi SMART elaboriamo questi tipi generali di dati personali:

- Se hai già firmato un accordo con noi per utilizzare uno o più dei nostri servizi utilizzeremo le informazioni relative ai tuoi Dati Personali come cliente o fornitore.
- Se non hai ancora firmato un accordo con noi contattaci attraverso uno dei nostri canali – come il sito web – useremo i tuoi dati come potenziale cliente o fornitore.
- I Dati Personali degli utenti finali che i Clienti di SMART condividono con SMART quando l'elaborazione avviene attraverso l'utilizzo dei servizi di SMART sono chiamati Dati relativi all'Utente Finale.

La natura dell'elaborazione dipende dal tipo di dati condivisi con noi

SMART offre molti servizi e soluzioni ai propri Clienti. Questo documento presenta una descrizione generale dei processi di trattamento dei Dati Personali all'interno di SMART ; trattamento che può essere diversificato a seconda della specifica soluzione di SMART utilizzata dal Cliente.



SMART come titolare del trattamento

Il modo in cui SMART processa i Dati Personali in qualità di Titolare è definito e descritto nella presente nota sulla privacy e, quando applicabile, nel contratto per il trattamento dei dati nei termini e condizioni tra SMART e i nostri clienti/fornitori, oppure l'elaborazione avviene secondo il legittimo interesse di SMART.

Contatti commerciali, di seguito Fornitori, rappresentati di clienti o investitori e dipendenti:

SMART può ottenere i tuoi dati in quanto Cliente quando, per esempio, viene contattato il nostro team vendite, oppure dopo la registrazione sul nostro sito web o il contatto con il nostro servizio email. In questi casi potremmo chiederti di fornirci informazioni personali, che includono il tuo nome, indirizzo/codice postale/città/nazione, numero di telefono e/o indirizzo email.

Possiamo inoltre raccogliere e trattare altri Dati Personali o informazioni fornite durante specifiche richieste e/o candidature per le nostre posizioni lavorative aperte, domande relative a offerte di lavoro o candidature spontanee.

Visitatori del sito web:

Possiamo raccogliere informazioni sulla tua esperienza nel nostro sito web grazie all'uso di tecnologie cookie. Tali dati includono, principalmente, il tuo indirizzo IP (protocollo internet), il tipo di browser, la versione del browser, quali pagine visiti all'interno del sito, la durata della tua visita e le pagine visualizzate sul tuo computer. Utilizziamo i cookie per questo scopo. Puoi scoprire di più sui cookie di seguito.

Dipendenti SMART:

I dipendenti SMART, ad ogni livello, conoscono lo scopo del GDPR e le modalità per essere conformi alle regole applicate. I dipendenti SMART devono consultare la documentazione interna relativa al trattamento dei dati.

Possessori di telefoni mobili (Utenti Finali):

SMART indirizza messaggi come SMS, varie tipologie di OTT o email dal nostro cliente (che agisce come Titolare) all'utente finale (Interessato) attraverso i canali scelti dai clienti SMART.

Arricchire Dati Personali con dati provenienti da fonti di terze parti (ad esempio dati economici e demografici provenienti da fonti pubbliche) prima dell'anonimizzazione e della segmentazione per l'utilizzo ai fini di marketing e reportistica. Tieni presente che SMART o il cliente di SMART non utilizzeranno dati arricchiti fino a quando non saranno resi anonimi.

Esempi di trattamento per i quali SMART agisce in qualità di Titolare:

Notifica ai clienti/fornitori e ai loro rappresentanti e dipendenti per:

- cambiamenti nei termini e condizioni, pagamenti, e altre regolamentazioni o informative sulla privacy;
- cambiamenti direttamente correlati alla fornitura di servizi all'interno dei prodotti SMART, come aggiornamenti di servizi, aggiornamenti della documentazione e delle condizioni tecniche;
- lo stato del pagamento per i servizi realizzati (la fatturazione e lo stato dei pagamenti), inclusi i codici sconti per i servizi. Risposta alle richieste:
- domande relative ai servizi, termini e condizioni o a questa informativa sulla privacy;
- all'assistenza del servizio SMART;
- relative ad informazioni sulla qualità del servizio. Un uso alternativo:
- gestire i profili degli utenti finali e i loro consensi;
- contattare, o mantenere i visitatori o il nostro sito web informati sugli argomenti che SMART pensa possano essere rilevanti per gli utenti (marketing) dopo che questi hanno inviato un modulo sul sito o tramite altri mezzi (opt-in);
- ottenere insight sull'utilizzo del nostro sito web, come descritto di seguito nella sezione cookie;
- inviare e instradare messaggi come SMS, OTT o email dai nostri clienti (che agiscono come Titolari) all'utente finale (Interessato);
- questionari e interviste riguardanti la soddisfazione dei clienti;
- gestire le iscrizioni, mediare le informazioni e le offerte di iscrizione;
- migliorare e valutare il nostro sito web e i servizi;
- esercitare diritti individuali;
- rispettare le leggi e i regolamenti.



Categorie di Dati Personali

A seconda del servizio scelto e dell'uso che i clienti ne fanno, in qualità di Titolare SMART può gestire e trattare i dati personali appartenenti delle seguenti categorie:

- dati personali di base (come il nome), dettagli per il contatto (come email, numero di telefono, ecc.);
- dati di localizzazione, come GPS, localizzazione del Wi-Fi, dati di localizzazione derivati dalla rete del fornitore (che non sono dati di traffico, come specificato di sotto);
- dati sul traffico: Dati Personali trattati in relazione all'invio di una comunicazione elettronica o alla relativa fatturazione;
- dati riguardanti il contenuto della comunicazione, come email, voice mail, SMS/MMS, dati di navigazione ecc.
- informazioni sulle visite a questo sito web, tramite l'uso e l'installazione di cookie.

In alcuni casi, SMART può essere in grado di collegare i Dati Personali raccolti da servizi differenti, nel momento in cui questi dati son raccolti per la stessa finalità.

I tuoi dati non saranno utilizzati da un sistema di decision-making automatizzato, neanche per quanto riguarda la profilazione.

Basi legali per il trattamento da parte di SMART:

- per adempiere all'accordo per l'utilizzo di un servizio fornito da SMART a un utente finale, per esempio in relazione alla gestione del profilo utente o dell'iscrizione, e per informare agli utenti finali di eventuali modifiche o rispondere a richieste relative ai servizi, termini e condizioni o alla presente informativa sulla privacy;
- per perseguire interessi legittimi di SMART (a condizione che gli interessi degli Interessati non prevalgano su quelli di SMART), per esempio in relazione al miglioramento dei servizi o dell'esperienza dell'utente; per deliberare, esercitare o difendere un reclamo legale; per prevenire perdite o danni a SMART o a terze parti, o per impedire qualsiasi azione che possa compromettere SMART o la proprietà di terze parti o i dati personali di altri utenti che usufruiscono dei servizi;
- consenso acquisito, ad esempio in relazione al marketing dei servizi SMART;
- per adempiere a un obbligo legale cui SMART è soggetto, quali ad esempio la conservazione continua, per via delle norme sulla conservazione dei dati ai fini della contabilità.

Diritto di reclamo a un'autorità di controllo:

Se si ritiene che SMART tratti i dati personali violando le norme e regolamentazione vigente su di essi, si ha tutto il diritto di presentare un reclamo alle autorità competenti del tuo luogo di residenza, del tuo luogo di lavoro, o del luogo in cui ritieni che sia avvenuta la presunta violazione, o qualsiasi altra autorità di controllo competente.

SMART in qualità di responsabile del trattamento

Il modo in cui SMART gestisce i Dati Personali come Responsabile del trattamento è definito e descritto dettagliatamente nell'accordo tra SMART e i clienti, Titolari, e contenuto nelle informazioni sui relativi servizi. I dati riguardanti un individuo (Interessato) che SMART tratta in qualità di Responsabile dipendono da quali servizi son utilizzati dal cliente.

Il trattamento dei dati personali da parte di SMART per conto del cliente è regolato da un accordo sul trattamento dei dati (DPA), e SMART elaborerà unicamente i dati personali utili per fornire i servizi al cliente, in conformità con il DPA e con le istruzioni ricevute dal cliente. In caso di risoluzione del contratto o di istruzioni da parte del cliente, SMART cancellerà o restituirà i dati personali trattati ai sensi del contratto, salvo diversa disposizione di legge.



Esempi di attività di trattamento dei dati:

- condivisione di strumenti per aiutarti ad inviare o instradare messaggi SMS o OTT (come database di numeri e numeri di ricezione);
- produzione di log dei messaggi, statistiche e report;
- arricchimento di Dati Personali con dati provenienti da fonti di terze parti (ad esempio dati economici e demografici provenienti da fonti pubbliche) prima dell'anonimizzazione e della segmentazione per uso ai fini di marketing e reportistica. Si tenga presente che SMART o i suoi clienti non utilizzeranno dati arricchiti fino a quando non saranno resi anonimi;
- monitorare il traffico al fine di garantire la consegna dei messaggi e la stabilità del sistema.
- gestire i consensi da parte degli Interessati;
- archiviare e gestire informazioni sugli Interessati per conto dei Titolari;
- fornire un catalogo dei servizi.

A seconda del servizio scelto e dell'uso che i clienti ne fanno, in qualità di Responsabile del trattamento, SMART può gestire e trattare i dati personali appartenenti delle seguenti categorie:

- dati personali di base (come il nome), dettagli per il contatto (come email, numero di telefono, ecc);
- categorie particolari di dati personali, quali dati che rivelino l'origine etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, dati riguardo all'appartenenza a sindacati e dati sanitari;
- dati di localizzazione, come GPS, localizzazione del Wi-Fi, dati di localizzazione derivati dalla rete del fornitore (che non sono dati di traffico, come specificato di sotto);
- dati sul traffico: Dati personali trattati in relazione all'invio di una comunicazione elettronica o alla relativa fatturazione;
- dati relativi all'uso dei servizi da parte dei nostri clienti, come la cronologia delle transazioni o gli eventi di messaggistica;
- dati riguardanti il contenuto della comunicazione, come email, voice mail, SMS/MMS, dati di navigazione ecc.

Basi legali per il trattamento:

- Accordo per il trattamento dei dati (DPA) con il cliente.

L'Interessato può in ogni momento:

- revocare il consenso al trattamento;
- accedere o modificare i dati personali;
- richiedere l'esportazione o l'eliminazione dei dati personali; richiedere la limitazione, o opporsi, al trattamento;
- terminare il contratto.

Diritto di reclamo a un'autorità di controllo:

Se si ritiene che SMART tratti i dati personali violando le norme e regolamentazione vigente su di essi, si ha tutto il diritto di presentare un reclamo alle autorità competenti del tuo luogo di residenza, del tuo luogo di lavoro, o del luogo in cui ritieni che sia avvenuta la presunta violazione, o qualsiasi altra autorità di controllo competente.

Conservazione dei dati

SMART conserverà i dati personali per tutto il tempo necessario a soddisfare le finalità del trattamento e, di regola, conserverà i dati personali fino alla risoluzione del contratto o fino alla richiesta di cancellazione. Si prega di prendere atto degli obblighi legali, come ad esempio le norme di legge relative alla conservazione ai fini di fatturazione o le leggi antiterrorismo, che rendono necessaria la conservazione dei dati personali dopo la risoluzione del contratto. L'archiviazione continua può verificarsi anche quando tale memorizzazione è necessaria ai fini del perseguimento di interessi da parte di SMART, incluso, ma non limitato, l'istituzione, l'esercizio o la difesa di rivendicazioni legali.



Come proteggiamo i dati personali?

Salvaguardare i dati personali è di vitale importanza per SMART, e lavoriamo costantemente per proteggere i dati personali. La nostra policy sulla sicurezza delle informazioni e sulla protezione dai dati personali comprende la salvaguardia del personale, dei dati, dell'infrastruttura IT, delle reti interne e pubbliche, nonché degli uffici e delle strutture tecniche. Le specifiche misure tecniche e organizzative possono essere lette nel nostro consenso al trattamento dei dati. Prestiamo particolare attenzione alle informazioni quali i dati personali.

Il nostro lavoro di controllo e sicurezza mira a creare un equilibrio tra l'esposizione ai rischi, il valore aziendale, la tecnologia disponibile, la vulnerabilità e i pericoli, al fine di rispettare tanto le leggi e i regolamenti esistenti quanto le richieste contrattuali.

SMART si impegna a implementare misure di sicurezza predisponendo livelli appropriati di protezione dei dati personali e prevenendo così la divulgazione di questi dati a parti non autorizzate, che siano queste interne o esterne.

Con chi condividiamo i dati?

SMART può divulgare dati personali a fornitori di terze parti e partner per il servizio di hosting che svolgono un servizio per SMART, al fine di essere in grado di fornire ai clienti i servizi richiesti.

Questi fornitori di terze parti useranno i dati personali unicamente per le finalità per i quali sono stati raccolti e in modo tale da poter svolgere il servizio a loro richiesto da SMART. Il rapporto con tali fornitori sarà anch'esso regolato da un Accordo sul trattamento dei dati (DPA).

In che modo SMART garantisce il trasferimento a paesi terzi conformemente ai nuovi requisiti?

A seguito della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea ("CJEU") del 16 luglio 2020 Data Protection Commissioner contro Facebook Ireland LTD, Maximillian Schrems, C-311/18 ("Schrems II") e nelle Raccomandazioni 01 / 2020 del Comitato europeo per la protezione dei dati ("EDPB") adottato il 10 novembre 2020, le misure necessarie per il trasferimento dei dati personali al di fuori dello Spazio economico europeo ("SEE") richiedono un livello più elevato di specificazione e cura da parte dei soggetti responsabili di tali trasferimenti per conformarsi al GDPR.

SMART implementa i requisiti specificati in conformità con i passaggi seguenti:

- Fase 1: in SMART conosciamo i nostri trasferimenti.
SMART garantisce attraverso i suoi contratti con terze parti e i suoi processi interni che i trasferimenti verso paesi al di fuori del SEE non avvengano senza la conoscenza e la documentazione di SMART di tale trasferimento;
- Fase 2: in SMART verifichiamo la salvaguardia su cui si basa il nostro trasferimento. SMART non si basa su garanzie legacy per il trasferimento (Privacy Shield e Safe Harbor). Se è necessario un trasferimento, vengono scelte solo le decisioni di adeguatezza della Commissione europea e le attuali garanzie elencate nell'articolo 46 del GDPR;
- Fase 3: trasferimento ai sensi della legge del paese in questione

Il trasferimento viene eseguito solo se le leggi del paese in questione, comprese eventuali misure supplementari in vigore, non impediscono il trattamento in conformità con i requisiti per il trasferimento applicabile.

Social networking

SMART può raccogliere in diversi modi informazioni su di te in relazione ai social network:

- quando scegli di unirti (o cliccare su "mi piace") a una pagina SMART su un social network (ad esempio la pagina Facebook di SMART, il sito di social networking potrebbe rendere disponibili a SMART alcune informazioni su di te. Si prega di consultare l'informativa sulla privacy del sito di social networking per saperne di più;
- quando interagisci con una pagina SMART o con un contenuto SMART su un social network, potremmo usare cookie per registrare quali siano i SMART cliccati;
- quando rendi le informazioni disponibili pubblicamente sulla tua pagina social, potremmo raccogliere tali informazioni;

SMART SERVICE s.r.l.

Sede legale ed operativa:

Via Trecate, 11 28068 Romentino NO

Cod. Fisc e Partita IVA e iscrizione la registro Imprese di Novara n°: 02157540036

Tel.: 0321 868335 - e-mail: info@smartservicegroup.it



- quando si utilizza la funzione di accesso al social network per avere la possibilità di accedere a contenuti anziché sottoscrivere a un modulo web, tale funzione di accesso consente ai visitatori del modulo web di connettersi ai programmi online utilizzando la propria identità. I visitatori possono utilizzare il loro sito di social network esistente come Facebook, linkedin, Twitter o Salesforce per aggirare un modulo di registrazione web. L'accesso ai social cattura le informazioni riguardanti il contatto e le conserva automaticamente nel database.

Per saperne di più sulle norme riguardanti la privacy nei siti di social networking con i quali interagisci attraverso SMART fai riferimento alla policy per la privacy dei relativi siti social.

In che modo utilizziamo i cookie?

SMART usa i cookie e altre tecnologie simili sul proprio sito web. I cookie ci aiutano a definire le parti più popolari dei nostri siti web, quali pagine vengono visitate con più frequenza e per quanto tempo. I dati vengono utilizzati per lo sviluppo e l'analisi dei servizi e per il targeting degli annunci del sito web nei servizi forniti dai partner.

I cookie sono piccoli file di testo contenenti una stringa di caratteri che possono essere posizionati sul tuo computer o nel tuo dispositivo mobile per identificare il tuo browser univoco o il tuo dispositivo. I cookie non possono danneggiare il tuo computer o i file in esso contenuti. Questi tipi di tecnologie consentono solo al sito o ai servizi di sapere se il tuo computer o dispositivo ha già visitato quello stesso sito, o quel servizio. I cookie possono essere utilizzati per capire in che modo un dato sito o servizio vengano usati; in più, possono aiutare a navigare nelle pagine in modo più efficace, ricordando le tue preferenze, e generalmente migliorando la tua esperienza di navigazione.

Utilizziamo i cookie per:

- consentire l'uso di servizi disponibili attraverso il sistema, ad esempio i cookie per l'autenticazione permettono di loggarsi a un sito web e di mantenere la sessione aperta all'interno del sito;
- adattare il contenuto di un sito alle preferenze individuali di ogni singolo utente "ricordando" le impostazioni preferite e personalizzando l'interfaccia, per esempio per la selezione del linguaggio o la nazione di provenienza;
- creare statistiche in grado di aiutare a capire come l'utente utilizzi il sito web, permettendo così una migliore customizzazione del sito in base alle necessità dell'utente;
- consegnare contenuti pubblicitari agli utenti in base ai loro interessi.

Questo sito utilizza i cookie. Noi usiamo questa tecnologia per personalizzare i contenuti e gli annunci pubblicitari, per fornire le funzionalità dei social network e analizzare il traffico dati. Inoltre, condividiamo le informazioni riguardanti il modo in cui usi questo sito con i nostri partner di social media, advertising, e analitici che potrebbero combinare queste informazioni con altre da te fornite loro o raccolte attraverso l'uso di uno dei loro servizi. Acconsenti all'uso dei cookie per poter continuare a utilizzare il nostro sito.

I cookie sono piccoli file di testo che possono essere utilizzati dal sito web per migliorare la tua esperienza di navigazione. La legge vigente impone che noi possiamo memorizzare i cookie sul tuo dispositivo solo se sono strettamente necessari per il funzionamento di questo sito web. Per tutti gli altri tipi di cookie abbiamo bisogno di richiedere la tua autorizzazione.

Questo sito utilizza diversi tipi di cookie. Alcuni di essi sono inseriti da servizi di terze parte contenuti nelle nostre pagine. In qualsiasi momento puoi modificare o revocare il tuo consenso alla Dichiarazione sui Cookie sul nostro sito web.

Scopri di più su chi siamo, su come puoi contattarci e in che modo trattiamo i dati personali nella nostra informativa sulla privacy.

Per favore indica l'ID del tuo consenso e la data quando ci contatti in merito al tuo consenso. Il tuo consenso si applica ai siti web di SMART.



Contatti

Se sei un cliente diretto di SMART contatta il nostro Supporto Clienti: info@smartservicegroup.it.
L'Assistenza Clienti può, inoltre, aiutarti a metterti in contatto con il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO – Data Protection Officer) di SMART – Luca Tunesi
Per le finalità previste dal GDPR, il DPO/RPD può essere contattato scrivendo all'indirizzo email: smartservice@sicurezza postale.it

Se sei un utente finale di un cliente SMART, contatta direttamente il cliente in questione.

Se non sei un cliente diretto di SMART e hai ricevuto un messaggio tramite i sistemi SMART, ti informiamo che ciò è potuto accadere per conto di uno dei nostri clienti. In questo caso è necessario contattare direttamente il mittente del messaggio. Ogni cliente SMART dichiara di avere il diritto di trattare i dati personali dei propri utenti a cui viene inviato il messaggio

Modifica della presente informativa sulla privacy

SMART si riserva il diritto di modificare la presente informativa sulla privacy. La versione più recente andrà a sostituire quelle precedenti. La versione corrente dell'informativa sulla privacy è disponibile sul sito web SMART <https://smartservicegroup.it/privacy/> o su richiesta in qualsiasi momento. Consigliamo di controllare di tanto in tanto tale documento, per essere sempre aggiornato con l'informativa corrente. Ti informeremo di eventuali modifiche al documento che hai il diritto di ricevere o che richiedono il tuo consenso.