

Informativa ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati)

Premessa

FLONET S.r.l.s, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (“GDPR”) – del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003) così come novellato dal D. Lgs. 101/2018 e altra normativa nazionale applicabile (d’ora in avanti GDPR, Codice in materia di protezione dei dati personali e altra normativa nazionale applicabile sono collettivamente indicati come “Normativa Applicabile”), riconosce l’importanza della protezione dei dati personali e considera la loro tutela uno degli obiettivi principali della propria attività.

Prima di comunicare qualsiasi dato personale, FLONET ti invita a leggere con attenzione la presente informativa, poiché la stessa contiene informazioni importanti sulla tutela dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate.

FLONET informa che il trattamento dei dati personali, in accordo alle disposizioni legislative della Normativa Applicabile e degli obblighi di riservatezza, sarà improntato ai principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza.

Titolare del trattamento e Data Protection Officer

Il Titolare del trattamento è FLONET S.r.l.s, con sede legale in C/DA QUARANTANO, 14 – 89040 – S. Ilario Dello Ionio (RC), (di seguito, “FLONET” o “Titolare”), contattabile all’indirizzo: info@FLONET.IT

FLONET ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer o “DPO”), disponibile all’indirizzo: info@flonet.it per qualunque informazione inerente il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare.

I dati personali oggetto di trattamento

I dati personali che raccogliamo possono dipendere da come interagisci con FLONET.

FLONET tratterà i dati personali da te direttamente forniti in sede di conclusione del contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica e di ogni altro servizio eventualmente connesso (di seguito “Servizi”) e/o anche successivamente raccolti nel corso del rapporto contrattuale. FLONET potrà raccogliere i tuoi dati anche se non sei un cliente in occasione di tue richieste di informazioni, partecipazione ad eventi o altre nostre iniziative e, talvolta, potrà riceverli da terze parti, qualora tu abbia dato loro il consenso a condividere le tue informazioni personali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, FLONET potrà trattare le seguenti categorie di dati:

1) Dati anagrafici (nome, cognome, età, sesso, codice fiscale, indirizzo di residenza o domicilio), di contatto (telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di installazione), di pagamento (es. informazioni sulla carta di credito laddove venga selezionata come modalità di pagamento del servizio).

- 2) Dati di traffico telematico e telefonico connessi all'utilizzo di uno dei nostri servizi (dati, voce, e-mail).
- 3) Dati relativi al tuo grado di solvibilità e alla tua puntualità nei pagamenti.
- 4) Dati relativi al modo in cui utilizzi i nostri Prodotti e Servizi, quali il livello di servizio ricevuto e la tua soddisfazione come cliente (ad esempio, circa l'assistenza clienti).
- 5) Dati basati sugli interessi e preferenze, solo previo tuo consenso.
- 6) Dati relativi al tuo account, quali identificativi di accesso alla tua Area Riservata (login, indirizzo e-mail, password), log di accesso e attività effettuate al suo interno, le date di pagamento dovuto o ricevuto, il profilo del servizio in uso, le offerte sottoscritte o altre informazioni relative al tuo account o incluse nella tua Area Riservata sul sito **WWW.FLONET.IT**
- 7) Dati relativi al tuo stato di salute (dati particolari ai sensi dell'art. 9 del GDPR) solo ove necessari per l'attivazione di particolari servizi e la fruizione di agevolazioni (come per esempio previsto dalla Delibera Agcom n. 46/17/CONS).
- 8) Dati relativi a condanne penali o reati nell'ambito di richieste da parte dell'autorità giudiziaria che FLONET è tenuto a soddisfare, o quando il trattamento è autorizzato da una norma di legge o, nei casi previsti dalla legge, dal regolamento, che prevedano garanzie appropriate per i diritti e le libertà degli interessati.
- 9) Dati forniti volontariamente durante l'utilizzo dei servizi di supporto attraverso i canali disponibili (ad esempio, telefono, ticket e chat).
- 10) RegISTRAZIONI del contenuto delle interazioni con i servizi di supporto (ad esempio, welcome call eseguite entro alcuni giorni dalla data dell'ordine, per informare il Cliente in merito al processo di attivazione del servizio).
- 11) Dati derivanti da cookie e tecnologie affini (maggiori informazioni sono disponibili nella relativa informativa cookie). FLONET tratterà questi dati nel rispetto della Normativa Applicabile, assumendo che siano riferiti al contraente o a terzi soggetti che lo hanno espressamente autorizzato a conferirli. Rispetto a tale ipotesi, il contraente si assume tutti gli obblighi e le responsabilità di legge manlevando FLONET rispetto ad ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, etc. che dovesse pervenire da terzi soggetti i cui Dati Personali siano stati conferiti in violazione della Normativa Applicabile.

Finalità, base giuridica e natura del trattamento

1. I dati personali saranno trattati da FLONET per l'instaurazione o esecuzione del rapporto contrattuale e per l'adempimento ad un obbligo di legge sulla base della condizione di liceità ex art. 6.1 lett. b) e c) del GDPR. A titolo esemplificativo rientrano in tali finalità:

- a. Gestione degli ordini/contratti e fornitura di Prodotti e Servizi acquistati.
- b. Assistenza clienti, per qualsiasi domanda o segnalazione sulla nostra rete, sui Servizi o sui Prodotti, l'invio di comunicazioni di servizio (per es. per comunicarti interruzioni del servizio per attività di manutenzione, eventuali disservizi o inviarti comunicazioni "istituzionali").
- c. Gestione contabile, amministrativa e fiscale dei pagamenti e della fatturazione.

- d. Gestione e fornitura di servizi di interconnessione verso le reti degli altri operatori.
- e. Supporto prevendita e contatto dell'interessato che ne ha fatto specifica richiesta per fornire informazioni.

2. I dati personali potranno essere trattati nel perseguimento di un legittimo interesse di FLONET ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) del GDPR, in particolare per le seguenti finalità:

- Verifica del livello di soddisfazione sui nostri servizi tramite sondaggi di opinione.
- Migliorare ed innovare i nostri Prodotti e Servizi, ivi compresi i servizi resi dai fornitori esterni di FLONET.
- Proteggere le nostre reti, rilevare abusi o azioni pregiudizievoli per le stesse, monitorare i volumi di traffico e chiamate e migliorarne l'utilizzo (ad esempio, identifichiamo i periodi di utilizzo più elevati, in modo da poter garantire che le reti siano sempre in grado di gestire i volumi di traffico attesi).
- Prevenzione delle frodi.
- Verifica del tuo grado di affidabilità e della tua puntualità nei pagamenti.
- Se necessario, per accertare, esercitare o difendere i diritti di FLONET in sede giudiziaria o anche per il recupero crediti stragiudiziale.

3. I dati personali saranno trattati, solo previo tuo consenso, facoltativo e revocabile in qualsiasi momento, ai sensi dell'art. 6.1 lett. a) del GDPR, per le seguenti finalità:

a) Inviarti comunicazioni commerciali (senza cessione di dati) o di vendita diretta relative a servizi e prodotti, iniziative promozionali e operazioni a premio di FLONET o di partner commerciali dello stesso, segnalazione di eventi e realizzazione di indagini di mercato e di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, sondaggi, con modalità automatizzate di contatto (a titolo esemplificativo, SMS, posta elettronica, messaggistica via internet e modalità analoghe) e tradizionali (come telefonate con operatore e posta tradizionale).

b) Finalità di profilazione, analisi delle preferenze, delle abitudini, della propensione al consumo e dei tuoi comportamenti o interessi al fine di inviarti comunicazioni commerciali, offerte e promozioni mirate e personalizzate.

c) Finalità marketing di terzi (con cessione dei dati).

d) Advertising online, tramite l'uso di cookie e altre tecnologie simili allo scopo di migliorare l'esperienza utente e abilitare funzionalità e contenuti personalizzati (maggiori informazioni sono disponibili nella relativa informativa disponibile a questo indirizzo).

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Soggetti autorizzati al trattamento

I dati potranno essere trattati dai dipendenti delle funzioni aziendali di FLONET deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

Destinatari

I tuoi dati personali potranno essere trasmessi a soggetti esterni designati da FLONET quali Responsabili del trattamento cui sono impartite adeguate istruzioni operative.

Tali soggetti forniscono a FLONET prestazioni o servizi strumentali alle finalità indicate in precedenza e sono, a titolo esemplificativo, ricompresi nelle seguenti categorie:

- a. partner o agenti incaricati nella vendita, consegna e installazione dei prodotti e servizi;
- b. società appartenenti alla rete distributiva di FLONET, diretta ed indiretta;
- c. partner commerciali in caso di lancio di promozioni/offerte;
- d. società che effettuano per conto di FLONET servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela;
- e. società che forniscono a FLONET servizi per la gestione del sistema informativo;
- f. società che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela;
- g. società che svolgono servizi di gestione database e archiviazione;
- h. società che svolgono servizi di call center.

In alcuni casi, i tuoi dati potranno essere forniti a soggetti a cui sia riconosciuta la facoltà di accedere agli stessi dalla normativa italiana o comunitaria. I dati personali potranno essere comunicati a terzi, autonomi titolari del trattamento, legittimati a riceverli, quali a titolo esemplificativo:

- società autorizzate che prestano servizi per il controllo delle frodi;
- società che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da FLONET anche nell'interesse dei propri clienti;
- professionisti autonomi, commercialisti, studi legali nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- forze dell'ordine, enti governativi, organismi di regolamentazione, autorità giudiziarie o altre autorità pubbliche autorizzate dalla legge;
- terze parti o organismi cui tale divulgazione sia richiesta per soddisfare qualsiasi legge applicabile o altro requisito legale o normativo;
- istituti Bancari e società emittenti carte di credito;
- imprese di assicurazione;
- altri operatori di telecomunicazioni, per la gestione dei rapporti di interconnessione.

Trasferimento dati extra UE

Alcuni dei Dati Personali conferiti dall'interessato possono essere trasferiti a Destinatari che si potrebbero trovare al di fuori dello Spazio Economico Europeo. FLONET assicura che in tale caso il trattamento elettronico e cartaceo dei Dati Personali da parte dei Destinatari avviene nel rispetto della Normativa Applicabile. In tali casi, i trasferimenti si basano alternativamente su una decisione di adeguatezza in materia di protezione dati e privacy, sull'adesione all'accordo EU-US "Privacy Shield" o sulle Standard Contractual Clauses approvate dalla Commissione Europea. La lista aggiornata di Paesi terzi cui FLONET può trasferire i dati personali è sempre disponibile su richiesta.

Conservazione dei dati

I dati saranno conservati presso la nostra sede, sita in Via C/DA QUARANTANO, 14 – 89040 S. Ilario Dello Ionio (RC) per i tempi prescritti dalle norme di legge vigenti.

FLONET conserverà i tuoi Dati Personali per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati, nonché per il periodo previsto per legge a fini amministrativi, di gestione di eventuali reclami, contenziosi o procedimenti penali.

I dati trattati per le finalità sopra elencate saranno conservati da FLONET solo per il tempo necessario, in particolare:

– i dati trattati per l’instaurazione o esecuzione del rapporto contrattuale saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 10 anni successivo alla conclusione del contratto stesso, salvo sorga l’esigenza di una ulteriore conservazione per consentire a FLONET di accertare, esercitare, difendere i propri diritti in sede giudiziaria. In tal caso i dati verranno conservati per tutta la durata del contenzioso giudiziale, fino all’esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione;

– i dati trattati per l’adempimento di obblighi di legge saranno conservati nel limite previsto dalla legge e finché persista la necessità del trattamento per adempiere a detti obblighi di legge;

– i dati di traffico per finalità di accertamento e repressione dei reati potranno essere conservati nel limite previsto dalla normativa rilevante in materia e dai provvedimenti dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali;

– i dati di traffico per finalità tecniche (come attività di risoluzione problemi) o di fatturazione fino a un massimo di 6 mesi;

– i file delle registrazioni delle chiamate per una durata di 6 mesi.

I dati trattati per il perseguimento di un legittimo interesse di FLONET saranno trattati per il tempo strettamente necessario al perseguimento di detto interesse, e precisamente:

– i dati relativi allo stato e alla puntualità dei tuoi pagamenti saranno conservati per tutta la durata del contratto e per un periodo di 12 mesi successivi alla conclusione del contratto stesso, salvo sorga l’esigenza di una ulteriore conservazione per consentire a FLONET di accertare, esercitare, difendere i propri diritti in sede giudiziaria. In tal caso i dati verranno conservati per tutta la durata del contenzioso giudiziale, fino all’esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione;

– i dati relativi alla verifica del livello di soddisfazione sui nostri servizi tramite sondaggi di opinione e quelli trattati per migliorare ed innovare i nostri Prodotti e Servizi, ivi compresi i servizi resi dai fornitori esterni, verranno mantenuti per 36 mesi;

– i dati necessari per la prevenzione delle frodi e per proteggere le nostre reti, rilevare abusi o azioni pregiudizievoli per le stesse, monitorare i volumi di traffico e chiamate e migliorarne l’utilizzo saranno conservati per 12 mesi, salvo sorga l’esigenza di una ulteriore conservazione per consentire a FLONET di esercitare i propri diritti in sede giudiziaria.

I dati trattati per le finalità di:

– per finalità di profilazione saranno conservati per un periodo di 12 mesi dalla raccolta e fino alla eventuale revoca del consenso;

– per finalità di marketing saranno conservati per un periodo di 24 mesi e fino alla eventuale revoca del consenso;

– dati personali che potrebbero essere oggetto di comunicazione a terzi saranno conservati fino alla eventuale revoca del consenso prestato per tale finalità.

Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i dati saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

Diritti degli interessati

Nei limiti della Normativa Applicabile, l'interessato ha il diritto di chiedere ad FLONET, in qualunque momento:

- l'accesso ai dati che lo riguardano, la loro cancellazione, la rettifica dei dati errati, l'integrazione dei dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento;
- nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti ("diritto alla portabilità dei dati");
- di opporsi al trattamento basato sull'interesse legittimo del Titolare e/o opporsi, senza limitazioni, al trattamento per finalità di marketing diretto;
- di revocare in qualsiasi momento il consenso prestato.

Le richieste vanno rivolte via e-mail all'indirizzo: info@FLONET S.r.l.s.

I consensi e le impostazioni privacy sono sempre modificabili, anche dopo la conclusione del rapporto contrattuale. Ti ricordiamo che, a seguito della revoca del consenso precedentemente prestato, la stessa sarà immediatamente recepita, ma definitivamente operativa a seguito del tempo tecnico necessario per l'allineamento tra tutti i sistemi informativi da noi utilizzati.

Ai sensi della Normativa Applicabile, l'interessato ha in ogni caso il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (art. 77 GDPR), nonché di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 GDPR).

Modifiche

La presente Informativa Privacy è in vigore dal 01/01/2021. FLONET si riserva di modificarne o semplicemente aggiornarne il contenuto, in parte o completamente, anche a causa di variazioni della Normativa Applicabile. Le modifiche saranno vincolanti non appena pubblicate sul Sito: si invita quindi a visitare con regolarità questa sezione per avere conoscenza della più recente ed aggiornata versione dell'informativa ed in modo che l'interessato sia sempre aggiornato sui dati raccolti e sull'uso che FLONET ne fa.