

Informativa trattamento dati personali dei clienti**Registrazione telefonate call center**

ex art. 13 del Reg. UE 2016/679

PREVENZIONE E SERVIZI SANITARI S.r.l. Titolare del trattamento, Le fornisce l'informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali che potrà essere effettuato attraverso lo strumento della registrazione delle telefonate nell'ambito del servizio di Customer Care.

1. Il Titolare Del Trattamento

Il Titolare del trattamento è: **PREVENZIONE E SERVIZI SANITARI S.r.l.** con sede legale in viale Gramsci, 22 – 50132 Firenze (FI)

Dati di contatto: e-mail: info@excellencedentalnetwork.com

2. Responsabile Protezione Dati (DPO)

Dati di contatto: e-mail: dpo@excellencedentalnetwork.com

3. Tipologia dati trattati

Nei limiti delle finalità e delle modalità definite nella presente informativa, sono oggetto di trattamento:

- Dati anagrafici
- Dati di contatto
- Dati relativi al progresso dei trattamenti sanitari
- Dati relativi ai giudizi di soddisfazione espressi

4. Finalità e base giuridica

I dati raccolti dal **PREVENZIONE E SERVIZI SANITARI S.r.l.** nell'ambito del servizio in oggetto vengono trattati per la seguente finalità: valutare il Suo grado di soddisfazione e venire a conoscenza del progresso dei suoi trattamenti presso le nostre strutture.

Le basi giuridiche del trattamento sono date dal consenso da lei espresso al momento della chiamata [art.6 lett. a) reg. UE 2016/679] e dal perseguimento di un legittimo interesse del Titolare del trattamento [art. 6 lett. f) Reg. UE 2016/679].

5. Modalità di trattamento dei dati e tempi di conservazione

Il trattamento di tali dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e di trasparenza, nonché di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Il trattamento è effettuato dal personale di **PREVENZIONE E SERVIZI SANITARI S.r.l.** a tal fine appositamente autorizzato.

L'utente risulterà preventivamente avvisato in merito alla possibilità di essere contattato attraverso l'invio di un messaggio via WhatsApp o sms alla quale risponderà "SI" per poter essere contattato e nel cui contenuto verrà specificato che la telefonata verrà registrata. All'inizio della telefonata l'operatore ribadirà all'utente che la telefonata sarà registrata. La registrazione della telefona avverrà in modo tale che i Suoi dati saranno custoditi in maniera tale da assicurarne la riservatezza, evitarne la distruzione o l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati e nel pieno rispetto delle misure di sicurezza previste dalla vigente normativa.

Tali registrazioni verranno conservate per 5 anni e successivamente eliminate.

6. Categorie di destinatari

Come già comunicato attraverso i messaggi informativi preregistrati, unicamente per le finalità sopra descritte, il contenuto delle comunicazioni o conversazioni telefoniche, oltre che dal singolo Operatore addetto alla gestione del contatto con la clientela, può essere appreso da altri soggetti interni autorizzati al trattamento.

Inoltre, le conversazioni possono essere comunicate alle competenti funzioni di controllo delle Autorità di Settore.

Le registrazioni non verranno diffuse.

7. Trasferimento dati verso Paesi extra UE

PREVENZIONE E SERVIZI SANITARI S.r.l. non intende trasferire i Suoi dati verso Paesi extra UE

8. Revoca del consenso e reclamo autorità competente

In ogni caso Lei ha diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei Suoi dati personali prestatato, secondo quanto stabilito dall'art. 7, comma 3 del Reg. UE 2016/679, senza compromettere la legalità di tale trattamento effettuato sulla base di tale consenso fino al momento della revoca.

Qualora riscontrasse una violazione dei Suoi diritti in base al Reg. UE 2016/679 ha il diritto di presentare un reclamo all'autorità italiana per la protezione dei dati personali.

9. Diritti degli interessati

I diritti che Lei potrà esercitare rivolgendo una sua richiesta ai contatti del Titolare del Trattamento dati o al DPO tramite una comunicazione via e-mail o seguendo la procedura definita internamente attraverso la compilazione dell'apposito modulo sono i seguenti (per la cui maggiore comprensione si rimanda agli articoli del Reg. UE di seguito indicati):

- Diritto di accesso dell'interessato (art. 15)
- Diritto di rettifica (art. 16)
- Diritto di cancellazione [c.d. "diritto all'oblio" (art. 17)]
- Diritto di limitazione del trattamento (art. 18)

- Diritto alla portabilità dei dati (art. 20)
- Diritto di opposizione (art. 21)
- Diritto di non essere sottoposto a un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (art. 22)