

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 degli utenti dei siti <http://www.samsung.com/it/support/> e dei Servizi di Supporto, come definiti nel seguito, che rimandano o fanno riferimento a questa informativa privacy (il sito di seguito il “Portale”). Questo documento (“Informativa”) è stato redatto al fine di consentirti di comprendere in che modo i tuoi dati personali saranno trattati nell’ambito dell’utilizzo del Portale e dei servizi di assistenza che hai richiesto (i “Servizi di Supporto”). 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 attraverso il Portale e i Servizi di Supporto.

Questa Informativa non riguarda i trattamenti svolti attraverso il tuo Samsung Account. Per ricevere informazioni sul tuo Samsung Account e sul trattamento dei dati che viene effettuato tramite il Samsung Account ti invitiamo a visionare la relativa informativa privacy. Per il trattamento dei dati che viene svolto attraverso app Samsung, come ad es. Smart Tutor o Smart View, ti invitiamo a prendere visione delle relative informative che trovi negli *app store* o all’interno delle app stesse.

In generale, ogni informazione o dato personale che fornirai a SEI, o che è raccolto in altro modo attraverso il Portale e/o nell’ambito dell’utilizzo dei Servizi di Supporto offerti da SEI, come meglio definiti nel successivo Paragrafo 3, 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 attraverso il Portale e/o nell’ambito dell’utilizzo dei Servizi di Supporto.

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.sei@samsung.com

2. I dati personali oggetto di trattamento

A seguito della navigazione del Portale e/o nell’ambito dell’utilizzo dei Servizi di Supporto, ti informiamo che SEI tratterà informazioni che ti riguardano, che potranno essere costituiti - anche a seconda delle tue decisioni su come utilizzare i Servizi di Supporto - da un identificativo come il nome, un numero di identificazione, un identificativo online o a 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 tuoi Dati Personali potranno essere raccolti sia perché da te volontariamente forniti (ad es. quando ci contatti per ricevere i Servizi di Supporto) o semplicemente analizzando il tuo comportamento sul Portale e/o nell’ambito dell’utilizzo dei Servizi di Supporto.

I Dati Personali trattati attraverso il Portale sono i seguenti:

a. Nome, dettagli di contatto e altri Dati Personali

In diverse sezioni del Portale così come quando contatti SEI via call center, via VoIP, via email o tramite live chat, ti verrà richiesto di inserire informazioni quali il nome e cognome, il CAP, l'indirizzo e-mail, il numero di telefono, il seriale del tuo prodotto e alcune informazioni sul tuo dispositivo quale il modello e la data di acquisto.

Inoltre, ogni volta che partecipi a sondaggi o ad eventuali promozioni rese disponibili tramite il Portale e/o nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi di Supporto, quando comunichi con SEI tramite i contatti che trovi sul Portale o con il Centro di Assistenza Tecnico ("CAT"), SEI potrà raccogliere le ulteriori informazioni che deciderai di fornire.

b. Speciali categorie di dati personali

Alcune sezioni del Portale (ad es. il form per inviarci una e-mail per ricevere assistenza generale o tecnica, il form per richiedere di parlare con un operatore tramite live chat o la live chat stessa) includono dei campi liberi e/o la possibilità di effettuare l'*upload* di file da inviare a SEI. Attraverso questi campi liberi e la suddetta funzionalità di *upload* puoi fornire a SEI alcune informazioni, che potrebbero contenere Dati Personali.

Utilizzando le funzionalità sopra descritte potresti comunicare 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 non inviare tali Dati Personali se non strettamente necessario. Invero, dal momento che l'inserimento di tali informazioni è totalmente facoltativo, ti preghiamo di non caricare documenti che possano contenere tali speciali categorie di Dati Personali.

c. Dati di terzi forniti dall'interessato

Come già sopra accennato, in alcune parti del Portale ti è consentito inserire dei messaggi di testo o effettuare l'*upload* di file, visibili a SEI, che potrebbero contenere (volontariamente o meno) Dati Personali di altre persone.

Rispetto a tali ipotesi, ti poni come autonomo titolare del trattamento, assumendoti tutti gli obblighi e le responsabilità di legge. In tal senso, conferisci sul punto la più ampia manleva rispetto ad ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, ecc. che dovesse pervenire a SEI da terzi soggetti i cui Dati Personali siano stati trattati attraverso il tuo utilizzo delle funzioni del Portale in violazione delle norme sulla tutela dei dati personali applicabili.

In ogni caso, qualora fornisci o in altro modo trattassi Dati Personali di terzi nell'utilizzo del Portale, garantisci fin da ora - assumendotene ogni connessa responsabilità - che tale particolare ipotesi di trattamento si fonda sul consenso di tale terzo interessato o su un'altra idonea base giuridica che legittima il trattamento delle informazioni in questione.

3. Finalità del trattamento

SEI utilizzerà i tuoi Dati Personali, raccolti attraverso il Portale e/o nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi di Supporto, per le seguenti finalità:

- Consentirti di contattare il servizio assistenza di SEI tramite call center, live chat, e-mail o ulteriori modalità che saranno disponibili in futuro, fornirti Servizi di Supporto generale o tecnico, inviarti voucher da te richiesti laddove decidessi di sostituire i prodotti per i quali richiedi assistenza, comunicare i tuoi dati di contatto ad un CAT ove richiedessi di essere ricontattato da questo per

l'acquisto di estensioni di garanzia o altro, inviarti un voucher sconto a valle della telefonata con il servizio assistenza, da spendere per acquisto sul nostro shop (ove richiedessi di riceverlo all'operatore del servizio di assistenza e ne sussistessero le condizioni indicate nei nostri T&C), nonché per offrirti qualsiasi altro Servizio di Supporto, supporto o informazione tu richiedi ("**Fornitura del Servizio**");

- Contattarti telefonicamente sempre tramite il call center del servizio assistenza di SEI oppure inviarti una comunicazione a mezzo e-mail o SMS per effettuare sondaggi di *customer satisfaction* relativi alla tua esperienza riguardo all'assistenza prestata dai Servizi di Supporto ("**Happy Call**");
- Registrare le telefonate al call center per utilizzare le registrazioni al fine di garantire, verificare e migliorare la qualità del Servizio di Supporto telefonico ("**Miglioramento del Servizio**");
- 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 nell'utilizzo del Portale o qualsiasi attività fraudolenta nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi di Supporto ("**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 i Servizi di Supporto e, pertanto, per l'esecuzione del contratto in essere con te. Il trattamento delle speciali categorie di Dati Personali eventualmente comunicate, come descritto nel precedente paragrafo 2.b, 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 comunicate, ma in caso contrario non sarà possibile fornirti alcun Servizio di Supporto.
- **Happy Call**: 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 quella di non poter più ricevere chiamate, comunicazioni e-mail o SMS per verificare il tuo grado di soddisfazione del Servizio di Supporto da parte di SEI). Puoi revocare il consenso precedentemente prestato seguendo le indicazioni presenti al Paragrafo 8 della presente Informativa.
- **Miglioramento del Servizio**: il trattamento per questa finalità si fonda sul legittimo interesse di SEI a migliorare il proprio servizio e garantirti il miglior servizio possibile. Le registrazioni saranno condivise solo con dipendenti di SEI e/o dei call center di cui si avvale a scopo di training dei propri collaboratori. Puoi opposti all'utilizzo della registrazione della tua chiamata secondo le modalità descritte nel successivo Paragrafo 8.
- **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 nell'utilizzo del Portale e/o nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi di Supporto (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 Centri di Assistenza Tecnica (che ricoprono tale ruolo nell'ambito dei Servizi di Supporto, agiscono invece come Titolari del trattamento, come indicato nel punto che segue, per l'offerta di loro servizi quali le riparazioni fuori garanzia o la vendita di estensioni di garanzia); ii) le società che erogano servizi di call center per conto di SEI; iii) 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 dei Servizi di Supporto ii) soggetti con i quali sia necessario interagire per l'erogazione dei Servizi di Supporto (ad esempio gli hosting provider o i fornitori di piattaforme per l'invio di mail); iii) 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 di Supporto, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza (es. dipendenti di SEI);
- I CAT, laddove ci richiedessi di comunicare loro i tuoi Dati Personali per essere ricontattato per richiedere l'acquisto di estensioni di garanzia, riparazioni non coperte dalla garanzia offerta da Samsung o altri servizi per i quali i CAT operano come autonomi Titolari del trattamento;
- Società del Gruppo Samsung per finalità amministrative interne, compreso il trattamento di dati personali dei clienti o dei dipendenti, sulla base di un interesse legittimo dovuto alla natura internazionale del Gruppo Samsung e alla necessità di supervisione, da parte della capogruppo, dei dati di tutti i trattamenti coinvolti nella gestione delle attività del Gruppo Samsung;
- 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, come alcune società appartenenti al Gruppo Samsung. 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.sei@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 di Supporto, 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 di Supporto.

I Dati Personali trattati per le finalità di **Happy Call** 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 tali 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 tali trattamenti.

I Dati Personali trattati per la finalità di **Miglioramento del Servizio** saranno conservati da SEI per il tempo strettamente necessario al perseguimento della suddetta finalità e comunque non oltre 60 giorni dalla registrazione per consentire le operazioni di verifica della qualità e poi cancellati.

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 di ogni 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 relative alla tua situazione particolare, che ritieni dovrebbe impedire a SEI di trattare i tuoi Dati Personali; oppure
- Revocare il tuo consenso per le finalità di **Happy Call**.

Potrai revocare il consenso per le finalità di **Happy Call** scrivendo all'indirizzo sotto riportato.

Oltre a quanto sopra riportato, puoi esercitare i tuoi diritti anche scrivendo al seguente indirizzo: dataprotection.sei@samsung.com

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 03/09/2021 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 pubblicate sul Portale. SEI ti invita quindi a visitare con regolarità questa sezione 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.