LA PROTEZIONE DEI DATI IN FRATELLI CARLI

Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 (**"GDPR"**)

SOMMARIO

SCOPO E STRUTTURA DI QUESTO DOCUMENTO 2

A CHI SI RIVOLGE 2

CHI È IL TITOLARE E QUALI SONO I NOSTRI DATI DI CONTATTO 2

DA DOVE PROVENGONO I DATI PERSONALI CHE TRATTIAMO (FONTE DEI DATI) 2

QUAL È LA NATURA DEL CONFERIMENTO E QUALE LA TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI TRATTATI 3

QUALI SONO LE FINALITÀ PERSEGUITE E LE RELATIVE BASI GIURIDICHE 3

CHI SONO I DESTINATARI DEI DATI PERSONALI 10

QUALI TRASFERIMENTI DI DATI PERSONALI AL DI FUORI DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO 10

PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I DATI PERSONALI 10

COME L'INTERESSATO PUÒ OPPORSI AL TRATTAMENTO O REVOCARE IL PROPRIO CONSENSO 10

COME L'INTERESSATO PUÒ CHIEDERE LA CANCELLAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI 11

"LA MIA PRIVACY": CHE COSA È E COME FUNZIONA 11

L'ESERCIZIO DEI DIRITTI E IL DATA PROTECTION OFFICER (DPO) 11

GLI STRUMENTI DI TUTELA ESTERNI 12

SCOPO E STRUTTURA DI QUESTO DOCUMENTO

Il presente documento fornisce le informazioni sui trattamenti dei dati personali da noi svolti ai sensi dell'art. 13 o dell'art. 14 del Regolamento europeo 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (**"GDPR"**).

Esso costituisce la nostra **Informativa di riferimento, e integra le eventuali informative rese in modo specifico** nei casi in cui, per ragioni di contesto e/o di spazio e/o di opportunità dobbiamo essere più sintetici.

Questo testo è periodicamente aggiornato.

Esso è organizzato in capitoli: ciascun titolo presente nel sommario può essere cliccato per raggiungere direttamente il relativo contenuto.

A CHI SI RIVOLGE

Il presente documento fa riferimento ai trattamenti di dati personali da noi svolti nei confronti di **clienti, potenziali clienti e utenti del sito www.oliocarli.it** ("Interessati").
Invece, i trattamenti di dati personali raccolti in occasione di eventi o iniziative circoscritti od occasionali (ad es., dei visitatori del Museo dell'Olivo Carlo Carli, o di partecipanti ad eventi nei nostri Empori), sono oggetto di informative specifiche che sono rese al momento.

CHI È IL TITOLARE E QUALI SONO I NOSTRI DATI DI CONTATTO

Titolare del trattamento dei dati è **Fratelli Carli S.p.A. S.B., con sede in via Garessio 11, 18100 Imperia**.

In taluni trattamenti su internet per finalità di marketing diretto e di personalizzazione degli annunci, potremo operare come Co-Titolare del trattamento. Per maggiori informazioni l'Interessato può leggere gli appositi capitoli "Affiliation Marketing" e "Personalizzazione di annunci da parte dei Social Media Provider (SMP) e del circuito Google. Casi di contitolarità".

DA DOVE PROVENGONO I DATI PERSONALI CHE TRATTIAMO (FONTE DEI DATI)

La raccolta dei dati personali avviene principalmente **presso l'Interessato,** al quale vengono rilasciate informazioni sintetiche nel contesto specifico della raccolta, con esplicito rimando, tramite link e/o QR Code, a questa versione estesa, che ha scopo integrativo.

In taluni casi riceviamo i dati personali dell'Interessato **da terzi**. In particolare:

- **In caso di omaggi di nostri prodotti (cosiddetti servizi regalo)**
  Quando inviamo un omaggio di nostri prodotti all'Interessato, su richiesta di un suo amico, familiare o conoscente.

- **In caso di relazioni familiari fra clienti**
  Quando ci vengono fornite informazioni dagli Interessati stessi su loro rapporti di parentela con persone che
  - hanno acquistato da noi, o
  - hanno manifestato interesse verso i nostri prodotti, o
  - potrebbero avere interesse per i nostri prodotti.

In tali casi, potremmo tenere traccia di tali informazioni all'interno del nostro sistema di CRM (*Customer Relationship Management*).

- **In caso di campagne di e-mail e sms marketing**

  Quando tali campagne vengono svolte su database di indirizzi e-mail o numeri di telefono forniti da società specializzate. In questi casi, forniamo agli Interessati un'informativa specifica, ai sensi dell'art. 14 del GDPR.

QUAL È LA NATURA DEL CONFERIMENTO E QUALE LA TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI TRATTATI

Salvo i casi in cui il trattamento sia prescritto da una norma di legge, il conferimento da parte dell'Interessato dei propri dati personali (anagrafici, di contatto, di navigazione del nostro sito web) è volontario, ma necessario per permetterci di eseguire gli ordini di acquisto o i servizi richiesti.

QUALI SONO LE FINALITÀ PERSEGUITE E LE RELATIVE BASI GIURIDICHE

a) Registrazione al nostro sito web

In particolare, ci riferiamo alla registrazione al sito web oliocarli.it

La **base giuridica** è data dall'esecuzione del contratto; oppure di misure precontrattuali richieste dall'Interessato (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR).

b) Gestione degli ordini di acquisto, delle spedizioni, dei pagamenti e dei servizi correlati all'assistenza dei clienti (compresi i resi e i relativi rimborsi)

In particolare, ci riferiamo alle finalità di:

- **Vendita e consegna della merce e gestione dell'assistenza clienti (compresi i resi e i relativi rimborsi).**
  Per questa finalità, la **base giuridica** è data dall'esecuzione del contratto; oppure di misure precontrattuali richieste dall'Interessato (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR.

  Inoltre, nell'ambito di questa finalità, potremo annotare eventuali **relazioni del nostro cliente con altri soggetti** (ad es., familiari) allo scopo di gestire al meglio la raccolta dell'ordinativo (qualora ad es. un parente ordini in sua vece), o il buon esito della consegna dei prodotti (qualora per la consegna venga comunicato il nominativo di un familiare).

  Base giuridica di tale trattamento è il nostro legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) a gestire al meglio ordini, pagamenti, e consegne.

- **Servizio** "**Porta un amico**". In tale caso, che permette all'utente registrato al sito di generare un codice da condividere con un amico interessato all'acquisto dei nostri prodotti, registriamo la loro relazione di amicizia, per permettere ad entrambi la fruizione dei relativi vantaggi promozionali. Lo stesso avviene nel caso in cui il codice sia invece ricevuto da clienti coi nostri listini via posta, sempre al fine di condividerlo con un amico interessato all'acquisto dei nostri prodotti; in questo caso, sarà tuttavia cura di quest'ultimo che se ne avvantaggia informare il cliente propagandista di averci segnalato l'identità di questo, necessaria per permettergli di usufruire del suo vantaggio promozionale. In ogni caso, è requisito che il nuovo cliente abbia un indirizzo postale diverso dall'utente o cliente propagandista. **Base giuridica** di tale trattamento è data dall'esecuzione del contratto, oppure di misure precontrattuali richieste dall'Interessato (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR).

- **Servizi regalo**. In tale caso, la **base giuridica** è il legittimo interesse del terzo (art. 6, par. 1 lett. f) del GDPR) a omaggiare amici, familiari o conoscenti cui poi inviamo i nostri prodotti.

- **Adempimenti contabili e amministrativi.** Per questa finalità, la **base giuridica** è l'adempimento di obblighi di legge (art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR).

c) Marketing diretto

VIA POSTA TRADIZIONALE (cartacea)

- **Se l'Interessato è nostro cliente**
  è previsto l'invio periodico di materiale promozionale o informativo (listini), oltre a questionari relativi a prodotti acquistati o affini per nostre indagini statistiche di mercato (poi effettuate su dati aggregati).
  Base giuridica è il nostro legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) - in quanto venditori con un modello di vendita a distanza e distribuzione diretta - a far conoscere nostri prodotti e offerte. Nell'ambito di questa finalità, potremo annotare nel nostro CRM eventuali relazioni familiari col medesimo indirizzo, al fine di evitare una moltiplicazione di invii di materiale informativo agli altri membri della famiglia, che sarebbe un'inutile ripetizione (oltre che spreco di carta), se chi lo riceve lo condivide già con loro. **Base giuridica** di tale trattamento è il legittimo interesse a evitare duplicati e sprechi nell'invio di materiale informativo.

- **Se l'Interessato non è nostro cliente**
  ma ci ha chiesto di ricevere nostro materiale promozionale o informativo, **base giuridica** dell'invio di tale materiale è l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR), e per gli eventuali successivi invii il nostro legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) a continuare ad effettuare marketing diretto, ferma restando la possibilità per l'Interessato di opporvisi.

VIA POSTA ELETTRONICA

- **Se l'interessato è nostro cliente** e nel contesto della vendita dei nostri prodotti, cioè in occasione del suo primo acquisto o in uno dei momenti successivi della relazione commerciale (registrazione al sito, secondo acquisto on-line o tramite buono d'ordine o in Emporio, ecc.), ci ha conferito l'indirizzo e-mail, potremo utilizzarlo per inviargli:
  a) comunicazioni promozionali di prodotti analoghi a quelli già acquistati o inseriti nel carrello ma non acquistati, anche "a termine", cioè anche legate a circostanze temporanee o "non profilate", dal contenuto identico per l'intera platea dei loro destinatari;
  b) inviti a redigere una recensione su Trustpilot, volta a descrivere l'esperienza di acquisto avuta con noi;
  c) questionari per nostre indagini statistiche (effettuate su dati aggregati);
  d) inviti ad acquistare in un secondo momento i prodotti inseriti nel carrello ma non ancora acquistati;
  e) inviti a rilasciare altri suoi dati personali (es. data di nascita), se lo desidera, allo scopo di ricevere offerte dedicate attraverso i canali autorizzati.

Base giuridica degli invii sopra citati è l'art. 130, comma 4 del Decreto Legislativo 196/2003 (Codice Privacy). L'Interessato potrà sempre opporsi a questo trattamento nelle modalità descritte nel paragrafo "*Come l'interessato può opporsi al trattamento o revocare il proprio consenso*".

- **Se l'Interessato non è cliente** e ci ha conferito l'indirizzo e-mail in fase di registrazione al sito, potremo utilizzarlo per inviargli:
    a) comunicazioni promozionali di nostri prodotti, compresi quelli inseriti nel carrello ma non acquistati, o ad essi analoghi, anche "a termine", cioè anche legate a circostanze temporanee o "non profilate", dal contenuto identico per l'intera platea dei loro destinatari;
    b) questionari per nostre indagini statistiche (effettuate su dati aggregati);
    c) inviti ad acquistare in un secondo momento i prodotti inseriti nel carrello ma non ancora acquistati;

- **Se l'Interessato non è cliente** e ci ha conferito l'indirizzo e-mail compilando uno dei coupon contenente offerte promozionali, che occasionalmente pubblichiamo sul nostro sito, potremo utilizzarlo per inviargli comunicazioni promozionali di nostri prodotti, compresi quelli inseriti nel carrello ma non acquistati, o ad essi analoghi, anche "a termine", cioè anche legate a circostanze temporanee o "non profilate", dal contenuto identico per l'intera platea dei loro destinatari.

Base giuridica di questi invii è il consenso , ai sensi dell'art. 6, par., 1 lett. a) del GDPR).

- **Se l'Interessato è un potenziale cliente** il cui indirizzo e-mail fa parte di un database di indirizzi fornitoci da società specializzate, potremo utilizzarlo per inviargli comunicazioni promozionali di nostri prodotti.

Base giuridica di tale invio è il previo consenso conferito alla società specializzata a comunicare il suo indirizzo e-mail a terzi autonomi Titolari – tra i quali la nostra società - affinché questi ultimi possano utilizzarlo per proporre i loro prodotti e/o servizi.

VIA TELEFONO E/O SMS

- **Se l'Interessato è cliente**
  riceverà le nostre telefonate o messaggi commerciali, o volti a verificare (a nostri fini statistici, su dati aggregati) il gradimento o interesse per i prodotti acquistati o per prodotti affini, solo se, attraverso i vari canali disponibili, oppure in sede di consegna di nostri prodotti acquistati, sul retro della bolla, ci ha fornito i propri consensi per poterlo contattare.

- **Se l'Interessato è potenziale cliente**
  riceverà le nostre telefonate o messaggi commerciali via SMS solo se, attraverso i vari canali disponibili, ci ha fornito il proprio consenso per poterlo contattare attraverso tali modalità; nel caso di campagne di SMS marketing in cui il numero di telefono proviene da database di contatti fornitoci da società specializzate, l'Interessato riceverà i nostri SMS solamente qualora abbia conferito alla società specializzata il consenso a comunicare il suo numero di telefono a terzi autonomi Titolari – tra i quali la nostra società - affinché questi ultimi possano utilizzarlo per proporre i loro prodotti e/o servizi via SMS.

Base giuridica del trattamento per queste finalità è il consenso dell'Interessato (art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR), del tutto libero e manifestabile in forma specifica e disgiunta per ciascuno dei canali di potenziale contatto proposti. In ogni caso, in conformità al D.P.R. 26/2022, abbiamo sempre cura di verificare che chi ci ha dato il consenso alle telefonate di promozione commerciale dei nostri prodotti non si sia iscritto – in data successiva a quella in cui ci ha reso il consenso - al Registro pubblico delle Opposizioni, per opporsi all'utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali. A tal fine, abbiamo stipulato apposita convenzione con la Fondazione Ugo Bordoni (gestore del Registro) impostando procedure di consultazione, allo scopo di evitare di contattare coloro che, dopo averci dato il consenso, scelgono di iscrivervisi.

d) Accertamento dell'assenza dell'interessato in liste di potenziali clienti

L'accertamento dell'assenza dell'interessato in liste di potenziali clienti, già destinatari di nostre comunicazioni promozionali viene effettuata al fine di evitare doppioni di comunicazione oppure per fini meramente statistici.

Per questa finalità, la **base giuridica** è il nostro legittimo interesse ad evitare duplicati negli invii di materiale promozionale o nelle nostre comunicazioni promozionali, e a valutare il successo di nostre campagne promozionali (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).

e) Marketing Digitale

AFFILIATION MARKETING

Svolgiamo attività di marketing digitale, attraverso vari fornitori, inclusi Social Media Provider. Tramite un cookie/elemento tracciante scaricato sul device degli utenti che visitano il nostro sito e che ci hanno conferito il consenso ai cookie di marketing, i fornitori trattano dati non direttamente identificativi al fine di aggregarli e fornirci report sulle performance delle nostre campagne che essi mostrano sul proprio network di editori. Alcuni fornitori sono stati nominati Responsabili del trattamento, mentre altri agiscono come Co-titolari con noi. In riferimento a quest'ultimo caso, si precisa che, anche se gli Interessati possono esercitare i loro diritti nei confronti di ciascun Co-titolare, noi costituiamo il punto di contatto principale. Gli estratti degli accordi di co-titolarità sono a disposizione a semplice richiesta dell'Interessato rivolta al nostro DPO (vedasi capitolo "*L'esercizio dei diritti e il Data Protection Officer*"), mentre la lista dei cookie è pubblicata all'interno della Cookie Policy.

Base giuridica è il consenso dell'utente ai cookie di marketing e profilazione. La Cookie Policy è a disposizione qui.

Nei casi in cui agiamo in regime di contitolarità con il fornitore e solo se il modello di remunerazione del servizio lo richiede, condivideremo con il fornitore dati non direttamente identificativi che permettano di ricondurre la vendita di prodotti di Fratelli Carli alla campagna pubblicitaria che l'ha generata.
Base giuridica del trattamento è il legittimo interesse dei Contitolari, legato alla necessità di remunerare il fornitore, quando il contratto di servizio si basa su un modello che prevede il riconoscimento di una fee per ogni vendita derivata dalle attività dello stesso.

CAMPAGNE DI MARKETING DIGITALE CHE UTILIZZANO LE RECENSIONI PUBBLICATE SU TRUSTPILOT DAI NOSTRI CLIENTI

Nel caso in cui abbia redatto una recensione su Trustpilot in relazione all'esperienza di acquisto avuta con noi, potremmo utilizzarne il testo – insieme alle informazioni pubbliche del suo profilo registrato su Trustpilot - come materiale creativo delle nostre campagne di marketing digitale.
Per questa finalità, la **base giuridica** è il nostro legittimo interesse a far conoscere l'elevata qualità dei nostri servizi e la conseguente soddisfazione dei clienti (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).

f) Personalizzazione delle proposte promozionali e dell'eventuale assistenza commerciale

La personalizzazione delle proposte commerciali varia a seconda delle informazioni che vengono combinate tra loro e utilizzate per creare gruppi omogenei di utenti ("cluster"). In particolare, potremo effettuare i seguenti tipi di personalizzazione:

PERSONALIZZAZIONE SULLA BASE DEI COMPORTAMENTI D'ACQUISTO (profilazione standard)

Ci avvaliamo di sistemi che associano in automatico le informazioni relative ai precedenti ordini di prodotti da parte dell'Interessato e di quelli di gruppi di clienti simili, consentendoci di proporre all'Interessato prodotti che ci appaiono in linea con le sue preferenze di acquisto.

Base giuridica di questo trattamento è il nostro legittimo interesse (art. 6, par. 1 lett. f) del GDPR) a far conoscere all'Interessato le offerte di vendita più consone ai suoi interessi.

Il cliente potrà opporsi alla profilazione standard in qualsiasi momento, anche dalla sezione *"La mia Privacy"* (vedasi capitolo relativo qui) della sua area riservata sul nostro sito. In caso di opposizione, non potremmo più proporgli offerte personalizzate. L'eventuale opposizione impedirà inoltre l'effettuazione (o la prosecuzione, se già in corso) della profilazione integrata (vedasi paragrafo successivo).

PERSONALIZZAZIONE SULLA BASE DEI COMPORTAMENTI DI NAVIGAZIONE, DI ACQUISTO E DI CONSULTAZIONE DELLE NOSTRE E-MAIL (profilazione integrata)

Con il consenso del cliente - registrato e autenticato sul nostro sito - fornitoci tramite apposito banner, potremo analizzare - quando esso effettua l'accesso alla sua area riservata del nostro sito web, oppure naviga sulle piattaforme dei Social Media Provider da noi utilizzate (compresa la nostra pagina Facebook) - alcuni suoi dati personali e aggregarli, utilizzando appositi strumenti elettronici. L'analisi prende in considerazione i suoi comportamenti di navigazione sul nostro sito e nelle nostre pagine social, i suoi comportamenti d'acquisto e i comportamenti relativi alla consultazione delle nostre e-mail commerciali.

Base giuridica di questo trattamento è, pertanto, il consenso del cliente (art. 6, par. 1 lett. a) del GDPR) registrato e autenticato.

Il cliente registrato al sito potrà revocare il suo consenso alla profilazione integrata in qualsiasi momento, anche dalla sezione *"La mia Privacy"* (vedasi capitolo relativo qui) della sua area riservata sul nostro Sito. L'eventuale revoca non pregiudicherà la prosecuzione della profilazione standard, salvo anche sua opposizione a questa.

PERSONALIZZAZIONE SULLA BASE DEI COMPORTAMENTI DI NAVIGAZIONE (utenti non autenticati)

Rielaborando automaticamente i comportamenti di navigazione degli utenti non autenticati al sito, cerchiamo di rendere più vicina agli interessi dell'utente la comunicazione pubblicitaria in tempo reale sullo stesso, e di semplificare l'utilizzo del sito, adattandolo alle esigenze e alle pagine visitate dal singolo utente (non autenticato).
Base giuridica di questo trattamento è il consenso espresso dall'utente (art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR) attraverso il cookie banner che viene visualizzato allo scopo, e/o attraverso il centro di preferenze dei cookie, raggiungibile dalla Cookie Policy (disponibile qui).

PERSONALIZZAZIONE DI ANNUNCI DA PARTE DEI SOCIAL MEDIA PROVIDER (SMP) E DEL CIRCUITO GOOGLE. CASI DI CONTITOLARITÀ

Se l'Interessato è un utente registrato al sito o un cliente

Siamo presenti anche su spazi digitali diversi dal sito web (ad esempio sui motori di ricerca e sulle principali piattaforme social) e, tramite alcuni di questi, effettuiamo attività di advertising online mirata. Ciò può avvenire sia utilizzando cookie, che quando un utente visita la nostra pagina

Facebook/Instagram mentre è connesso al suo account Meta (poiché in tale caso la sua visita verrà associata a tale account).
Potremo effettuare altresì attività di advertising online tramite Google, per mezzo degli strumenti messi a disposizione da quest'ultimo nell'ambito del suo programma pubblicitario online. Potremo creare annunci online sul circuito gestito da Google (ad esempio motore di ricerca, YouTube, etc.) per raggiungere gli utenti appartenenti ai cluster che Google ha definito, e che hanno manifestato interesse per i prodotti offerti. Maggiori informazioni sono a disposizione nella Cookie Policy qui.

Con Meta, agiamo sulla base di apposito accordo di Co-titolarità, ai sensi dell'art. 26 del GDPR. Un estratto di tale accordo è consultabile a semplice richiesta dell'Interessato rivolta al nostro DPO (vedasi capitolo "*L'esercizio dei diritti e Data Protection Officer (DPO)*"). Non tracciamo eventuali ulteriori operazioni di trattamento effettuate dai SMP.

I Social Media Provider possono, inoltre, utilizzare i dati raccolti per creare profili in cui vengono memorizzate le preferenze e gli interessi degli utenti, ai quali verrà mostrata pubblicità personalizzata – sia all'interno che all'esterno del rispettivo Social Media – scelta sulla base dell'analisi di tali preferenze e interessi.

Per ulteriori informazioni sui trattamenti di dati personali effettuati attraverso cookie o altri strumenti traccianti, si consiglia di riferirsi alla Cookie Policy.

Base giuridica di tutti questi trattamenti è il consenso dell'utente ai cookie di marketing e profilazione (art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR). La Cookie Policy è a disposizione qui.

Se l'Interessato è un cliente

Alcuni servizi di adv digitale personalizzata offerti da Meta ("Advanced Matching") prevedono la condivisione di ulteriori dati personali dei clienti di Fratelli Carli che hanno fatto un acquisto attraverso il Sito (nome e cognome, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna della merce), nel caso in cui al momento dell'acquisto fossero loggati al loro account Meta. Questi dati sono acquisiti attraverso il pixel di Meta e sono comunicati allo stesso in forma fortemente pseudonimizzata. Ciò permette a Meta di personalizzare con maggiore precisione i futuri annunci pubblicitari di Fratelli Carli che tali clienti visualizzeranno quando navigano nelle properties di Meta.
Il trattamento viene svolto sulla base di apposito accordo di Co-titolarità, ai sensi dell'art. 26 del GDPR. Un estratto di tale accordo è consultabile a semplice richiesta dell'Interessato rivolta al nostro DPO (vedasi capitolo "L'esercizio dei diritti e Data Protection Officer (DPO)"). Non tracciamo eventuali ulteriori operazioni di trattamento effettuate da Meta.

Base giuridica di questo trattamento è il consenso dell'utente ai cookie di marketing e profilazione (art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR). La Cookie Policy è a disposizione qui.

Alcuni dei servizi di adv digitale personalizzata offerti dai Social Media Provider, da Google e Microsoft permettono di differenziare gli annunci visualizzati da chi è già nostro cliente e da chi non lo è ancora, qualora gli stessi siano anche titolari di un profilo sulle piattaforme dei suddetti soggetti. Quando ci avvaliamo di questi servizi, mettiamo a disposizione di questi fornitori gli indirizzi e-mail dei nostri clienti per permettere loro di attuare una cosiddetta "deduplica", cioè di distinguerli rispetto a chi non è ancora cliente, per poi mostrare loro annunci promozionali specifici.

Base giuridica di questa comunicazione dell'indirizzo e-mail è il nostro legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) ad evitare che i Social Media, Microsoft e Google mostrino a chi è già cliente materiale promozionale riservato solo a chi non lo è, e viceversa.

Alcuni servizi di adv digitale personalizzata offerti da Google ("Google Enhanced Conversions") prevedono la condivisione di ulteriori dati personali dei clienti di Fratelli Carli che hanno fatto un acquisto attraverso il sito (nome e cognome, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna della merce), nel caso in cui al momento dell'acquisto fossero loggati al loro account Google. Questi dati sono acquisiti attraverso i tag di monitoraggio delle conversioni di Google e vengono inviati allo stesso in forma fortemente pseudonimizzata, per poi venire abbinati da Google alle ulteriori informazioni che ha a disposizione sui medesimi utenti. Ciò permette a Google di personalizzare con maggiore precisione i futuri annunci pubblicitari di Fratelli Carli che tali clienti visualizzeranno quando navigano nelle properties di Google.

Base giuridica di questo trattamento è il consenso del cliente (art. 6, par. 1 lett. a) del GDPR) registrato e autenticato alla profilazione integrata. L'utente potrà revocare il suo consenso alla profilazione integrata in qualsiasi momento, anche dalla sezione "La mia Privacy" (vedasi capitolo relativo qui) della sua area riservata del nostro sito. L'eventuale revoca non pregiudicherà la prosecuzione della profilazione standard, salvo anche sua opposizione a questa.

g) Assistenza clienti e utenti (servizi di Contact Center e Web Chat)

Offriamo ai clienti e agli utenti la possibilità di mettersi in contatto con il nostro Servizio Clienti mediante telefono o web chat, funzionalità che ci permettono di instaurare con gli Interessati un rapporto diretto. Sia al telefono che nelle web chat le finalità del trattamento dei dati personali degli Interessati possono essere di assistenza, gestione ordini, gestione reclami. Nel corso della telefonata, al fine di poter soddisfare le diverse esigenze, potrebbero essere richiesti una serie di dati personali (nome, cognome, ecc.). Allo stesso modo, per potere accedere alla web chat, è necessario rilasciare i propri dati personali (nome, cognome, indirizzo e-mail); per gli utenti registrati al sito web (clienti o non clienti) che si sono autenticati, il rilascio dei dati personali non è necessario perché vengono riconosciuti automaticamente dal sistema. L'identificazione permette all'operatore di consultare la scheda cliente, di gestire al meglio le richieste e di offrire un migliore servizio.

Base giuridica di tali trattamenti è data dall'esecuzione di misure contrattuali o precontrattuali nei confronti dei clienti o utenti (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR).

e) h) Funzionalità del sito, prevenzione delle frodi

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati Personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet. Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli utenti. In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al Sito, gli indirizzi in notazione URI (*Uniform Resource Identifier*) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, etc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente.
Questi dati sono trattati esclusivamente al fine di assicurare il corretto funzionamento del Sito e per prevenire frodi e/o abusi. **Base giuridica** di questo trattamento è il nostro legittimo interesse (ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett f) del GDPR) a garantire che il nostro Sito funzioni correttamente in tutte le sue parti e a prevenire/accertare eventuali abusi o frodi, commessi sul o per mezzo dello stesso.

CHI SONO I DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Per poter svolgere le nostre attività e i nostri servizi, talvolta ci avvaliamo di soggetti terzi, alcuni dei quali sono Titolari autonomi del trattamento a cui comunichiamo i dati personali degli Interessati. È il caso, ad esempio, delle società intermediarie bancarie e finanziarie, delle società emittenti le carte di credito, che gestiscono per conto dell'Interessato i pagamenti degli acquisti, laddove l'Interessato scegliesse di pagare con carta di credito, bancomat, o altri strumenti di pagamento accettati.

I fornitori di servizi che non operano in qualità di Titolari (o di Co-titolari, nei casi previsti) vengono nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. Il loro elenco comprende, in particolare, fornitori di servizi di call center, di marketing diretto, di analisi statistiche e di mercato, di deduplica, normalizzazione e stampa di materiale informativo-promozionale; servizi di spedizione e consegna dei prodotti acquistati; servizi informatici (inclusi quelli di gestione del sito e del CRM). L'elenco dei Responsabili può essere richiesto al nostro DPO (vedasi capitolo "*L'esercizio dei diritti e il Data Protection Officer (DPO)*").

Fuori dei casi indicati, non comunichiamo i dati personali degli Interessati a terzi, né li diffondiamo.

In generale, non diffondiamo i dati personali dei nostri utenti e dei nostri clienti. L'unica eccezione è costituita dall'eventuale utilizzo delle recensioni redatte su Trustpilot dai nostri clienti (e delle informazioni pubbliche del relativo profilo) come materiale creativo delle nostre campagne di marketing digitale.

QUALI TRASFERIMENTI DI DATI PERSONALI AL DI FUORI DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO

La nostra politica è di ridurre al minimo le occasioni di trasferimento di dati personali all'esterno dei confini dell'Unione Europea, fuori dallo Spazio Economico Europeo (cd. "Extra-SEE"). Tuttavia, alcuni fornitori di specifici servizi tecnici o di assistenza a noi necessari sono stabiliti Extra SEE, prevalentemente negli Stati Uniti. In questa eventualità, il trasferimento avviene comunque sempre nel pieno rispetto del Titolo V del GDPR: sulla base di una decisione di adeguatezza – se presente – della Commissione Europea o, in alternativa, a seguito della sottoscrizione delle clausole contrattuali tipo emanate dalla Commissione Europea.

PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I DATI PERSONALI

I dati personali degli Interessati sono conservati: quando trattati perché obbligatorio per legge, per i tempi di legge; quando il trattamento è fondato sul legittimo interesse, per un tempo proporzionato a tale legittimo interesse, e comunque tale da non esporre i diritti e la privacy degli interessati a rischi; quando il trattamento è fondato sul consenso, per un tempo non eccedente lo scopo del trattamento. Ove un maggiore dettaglio è possibile, nelle informative su specifici trattamenti sono indicate tempistiche precise o il criterio utilizzato per determinarle. Se l'Interessato desidera ottenere informazioni più dettagliate sul periodo di conservazione dei suoi dati personali in relazione ad una specifica finalità o ad uno specifico trattamento, è possibile rivolgersi al nostro DPO con le modalità indicate nel capitolo *"L'esercizio dei diritti e il Data Protection Officer (DPO)"*.

COME L'INTERESSATO PUÒ OPPORSI AL TRATTAMENTO O REVOCARE IL PROPRIO CONSENSO

L'Interessato può in qualsiasi momento:

- opporsi a uno o più trattamenti dei suoi dati personali fondati sul nostro legittimo interesse, ai sensi dell'art. 21 del GDPR;
- revocare il suo consenso ad uno o più trattamenti, ai sensi dell'art. 7 del GDPR.

L'interessato può esercitare questi diritti contattandoci attraverso una delle modalità elencate nel capitolo "*L'esercizio dei diritti e il Data Protection Officer (DPO)*", e – se è un utente registrato al nostro sito web – può

gestire autonomamente opposizioni e consensi nella sezione *"La mia Privacy"* della propria area riservata sul nostro sito.
Inoltre, l'Interessato può **opporsi**:

- all'invio di nostro materiale promozionale o listini via posta cartacea (tradizionale), barrando l'apposita casella che trova su ogni buono d'ordine ivi accluso, e rispedendocelo all'interno della busta preaffrancata intestata a Fratelli Carli, via Garessio 11, 18100 Imperia;
- all'invio delle nostre e-mail promozionali, cliccando sul link *"cancellami"* presente nel *footer* di ciascuna di esse.

In caso di opposizione all'invio di nostro materiale promozionale può accadere che l'Interessato continui a riceverlo per un ulteriore limitato periodo di tempo, se la procedura di invio fosse già in corso al momento della sua opposizione.

Inoltre, l'Interessato nostro cliente può **revocare:**

- il consenso prestato per telefonate o SMS promozionali anche barrando le apposite caselle sul retro della bolla di consegna.
- Per i trattamenti basati sui cookie, può revocare il suo consenso utilizzando il "centro preferenze", al quale può accedere cliccando i relativi link presenti nel footer del sito e nella Cookie Policy.

COME L'INTERESSATO PUÒ CHIEDERE LA CANCELLAZIONE DEI SUOI DATI PERSONALI

Se l'Interessato non desidera solo opporsi ai nostri trattamenti di dati personali, o revocare i propri consensi, ma ci chiede di cancellare genericamente i suoi dati personali dai nostri sistemi informatici, inseriremo i suoi soli riferimenti anagrafici (solo nominativo, recapito postale e, se presente, indirizzo e-mail, fatti salvi i dati sugli acquisti, da conservare per legge) in una lista esclusivamente interna, al mero fine di poterla raffrontare con eventuali nuove acquisizioni di potenziali clienti ed evitare quindi all'Interessato futuri invii di nostro materiale promozionale.
Se, invece, l'Interessato ci richiede specificamente una cancellazione totale dei suoi dati personali, procederemo in tal senso, fatti salvi i dati sugli acquisti da conservare per legge.

In ogni caso, può accadere che l'Interessato riceva nostro materiale promozionale per un ulteriore limitato periodo di tempo, se la procedura di invio fosse già in corso al momento della richiesta di cancellazione.

"LA MIA PRIVACY": CHE COSA È E COME FUNZIONA

"La Mia Privacy" è una sezione dell'area riservata del nostro sito, utilizzabile da tutti gli utenti registrati. Essa permette agli utenti che vi accedono di esercitare o modificare in qualsiasi momento, in totale libertà e autonomia, le principali scelte in materia di trattamento di dati personali (conferire e revocare consensi, opporsi a determinati trattamenti, revocare la propria opposizione, ecc.).

L'ESERCIZIO DEI DIRITTI E IL DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

Abbiamo nominato un Responsabile della protezione dei dati personali (o *Data Protection Officer*) (DPO), contattabile all'indirizzo e-mail dpo@fratellicarli.com. Il DPO rimane a disposizione di tutti gli Interessati che volessero chiedere informazioni sul trattamento dei loro dati personali (anche per quanto attiene agli specifici casi di trasferimento Extra-SEE e alle relative garanzie adottate ai sensi del GDPR, di cui possono chiedere copia), oppure esercitare i diritti loro riconosciuti dal GDPR (diritti di accesso, rettifica, limitazione di trattamento, opposizione, cancellazione).

Inoltre, l'Interessato può richiedere qualsiasi informazione o chiarimento sul trattamento dei suoi dati personali anche chiamando il Servizio Clienti al numero 0183 7080.

GLI STRUMENTI DI TUTELA ESTERNI

Qualsiasi contestazione relativa ai trattamenti da noi effettuati potrà essere oggetto di reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria.

Ultimo aggiornamento: 01/08/2025