

Informativa sulla Protezione dei Dati

Melita Italia S.R.L (10580780962), Via Alessandro Manzoni 40-20121, Milano, Italia (“Melita”, “Noi”, “Ci” e “Nostro” devono essere interpretati di conseguenza) è il titolare del trattamento dei dati personali (“Dati personali”) che tu stai fornendo. Il Responsabile della protezione dei dati (“RPD”) di Melita è raggiungibile all’indirizzo e-mail: rpd@melita.it.

Melita si impegna pienamente a proteggere la tua privacy e i tuoi Dati personali in conformità al Regolamento (UE) 2017/679 GDPR, al D.Lgs. 196/2003 ed a tutte le altre leggi applicabili.

1. Categorie di Dati personali raccolti e modalità di raccolta: Possiamo raccogliere le seguenti tipologie di Dati Personali:

- il nome, il cognome, l’indirizzo di residenza, domicilio e fatturazione, documento di identità (carta di identità, passaporto, codice fiscale, patente di guida), la foto personale, i recapiti telefonici, l’indirizzo e-mail, il sesso, la data di nascita;
- dati relativi ai mezzi di pagamento prescelti, informazioni relatata al tuo account con Melita (es. offerte sottoscritte);
- credenziali (es. password) utilizzate per l’autenticazione o accesso a servizi;
- dati derivanti da cookies;
- dati acquisiti tramite l’accesso ai sistemi informativi di società autorizzate che forniscono servizi per la gestione del rischio e il controllo delle frodi;
- ogni altra informazione di carattere personale da te fornita a seconda del servizio da te richiesto.

Inoltre, ove tu abbia fornito un consenso specifico ai sensi del punto 3.3, potremo raccogliere Dati personali concernenti i tuoi interessi e le tue preferenze riguardo ai prodotti e servizi;

I Dati personali possono essere generati tramite il tuo utilizzo del servizio quali dati di navigazione del sito, o mediante le tue interazioni con Noi, ad esempio tramite la Nostra web chat, le telefonate, le e-mail, le lettere e/o le visite presso i Nostri negozi.

2. Finalità del trattamento: I tuoi Dati personali saranno trattati per: (1) stipulare un contratto per i servizi richiesti a Melita (“Contratto”); (2) i legittimi interessi commerciali di Melita; (3) ottemperare ad obblighi di legge e (4) finalità di marketing (precisate al punto 3.2) e di profilazione (precisate al punto 3.3) sulla base del tuo consenso specifico.

3. Come sono trattati i tuoi Dati personali:

3.1. Il Nostro trattamento sulla base del Contratto: Tratteremo i tuoi dati per fornirti il servizio, ai fini di: i) consegna, attivazione, installazione, fornitura, del servizio e dei prodotti; ii) fornire assistenza in relazione al servizio mediante telefonate, chat o corrispondenza e-mail; iii) analisi e miglioramento del servizio (anche attraverso la richiesta di opinioni di gradimento e feedback e la registrazione campionaria delle chiamate al Servizio Clienti); iv) fatturazione e pagamenti, v) notifiche relative al servizio o al prodotto per il quale ti sei abbonato; vi) riparazioni e manutenzione del servizio e dei prodotti; vii) analisi del traffico per verificare il rispetto delle offerte a cui hai aderito viii) pianificazione degli appuntamenti per l’installazione e/o la manutenzione degli apparati; ix) gestione di reclami e controversie; x) cessazione del servizio.

Come potrai comprendere, nel caso in cui tu rifiuti di fornire i tuoi Dati personali strettamente richiesti per fornire il servizio, Noi non saremo in grado di fornirti i servizi richiesti. Ti assicuriamo che i tuoi Dati personali saranno utilizzati sempre in conformità alla legislazione vigente.

3.2. Il Nostro trattamento in relazione al materiale promozionale: per finalita di vendita diretta Melita potrebbe inviarti promozioni relative al prodotto o servizio per il quale tu ti sei iscritto all’indirizzo email che ci hai fornito. Potrai esercitare in ogni momento il tuo diritto di rifiutare tali comunicazioni cliccando sull’apposito link fornito nelle comunicazioni email stesse. Previo tuo consenso specifico, potrà trattare i tuoi Dati personali per compimento di ricerche di mercato, comunicazioni commerciali, inviarti materiale pubblicitario, richiesta di opinioni di gradimento e feedback sullo svolgimento del servizio, sia tramite strumenti di comunicazione tradizionali (ad esempio posta cartacea, telefonate con operatore), sia tramite strumenti di comunicazione automatizzati (ad esempio e-mail, SMS, MMS, chat, app). Il consenso relativo alle predette finalità è facoltativo.

In qualsiasi momento potrai modificare il consenso al trattamento dei tuoi Dati personali per le suddette finalità di marketing accedendo al tuo account MyMelita e modificando le impostazioni del tuo profilo oppure potrai contattare il nostro Servizio di assistenza clienti.

3.3. Il Nostro trattamento per finalità di profilazione: Potremo analizzare o monitorare alcune informazioni per finalità statistiche interne di Melita e allo scopo di consentirci di migliorare e sviluppare i nostri prodotti e servizi. Non sarà intrapresa alcuna azione né decisione in relazione all'interessato in seguito a tale monitoraggio. Melita, previo tuo consenso specifico, potrà trattare i tuoi Dati personali per finalità di profilazione come indicato al successivo punto 3.5 allo scopo di migliorare e sviluppare il tuo servizio in modo personalizzato. Il rilascio del consenso per le predette finalità di profilazione è facoltativo.

3.4. Verifica dell'identità, controlli del credito e monitoraggio dei pagamenti: Utilizziamo una procedura di decisione automatizzata per accertare la tua identità, per la gestione del rischio e il controllo delle frodi, e effettuare un controllo dello stato dei pagamenti ai sensi del Contratto.

3.5. Altre decisioni automatizzate: Ci prefiggiamo non soltanto di fornirti un servizio ma anche di migliorare e sviluppare il tuo servizio con un'esperienza da cliente personalizzata e migliore. Per fornirti un'esperienza da cliente personalizzata, potremo raccogliere le informazioni generate dal tuo uso dei Nostri servizi. Mediante l'analisi e il monitoraggio automatizzati di tali informazioni, che potranno includere la profilazione ove tu abbia fornito un consenso specifico ed esplicito al riguardo, miriamo a fornirti un servizio di migliore qualità, tra cui l'identificazione delle tue tendenze al fine di migliorare la tua esperienza con i Nostri servizi e creare prodotti e servizi che si adattino al tuo stile di vita. Potremo anche analizzare come reagisci alla corrispondenza che ti inviamo o su quali link scegli di cliccare. Questo ci consentirà di raccogliere feedback sul modo in cui possiamo ulteriormente ottimizzare i Nostri servizi. Queste decisioni automatizzate non produrranno alcun effetto legale o significativo su di te, sono tutti limitati a migliorare la tua esperienza del servizio in più modi e a offrirti i relativi prodotti e servizi. Ciononostante, lo faremo soltanto qualora tu fornisca il tuo consenso in modo esplicito.

4. Destinatari dei tuoi Dati personali: Il destinatario dei tuoi Dati personali è Melita. Possiamo anche trasferire i tuoi Dati personali alle società appartenenti al nostro gruppo, alle affiliate, a enti pubblici o forze dell'ordine in adempimento ad un obbligo di legge. Potranno inoltre essere trasferiti a soggetti terzi che agiscono in qualità di Responsabile del Trattamento per conto di Melita ad altri operatori di comunicazioni elettroniche autorizzati, a terzi fornitori di servizi di assistenza e consulenza, a istituti bancari e società emittenti le carte di credito, per poter essere in grado di fornirti il servizio richiesto, per finalità di fatturazione, per i servizi di verifica dell'identità, per la gestione del rischio e il controllo delle frodi (es. società di recupero crediti, studi legali), per finalità di accertamento dello stato dei pagamenti e per eventuali procedure di recupero crediti, portabilità dei dati e rilevamento delle frodi. Con il tuo consenso per le finalità indicate ai punti 3.2 e 3.3 che precedono, possiamo anche trasferire i tuoi dati a terzi per eseguire ricerche di mercato e sondaggi sulla soddisfazione del cliente.

Per fornirti il tuo Servizio, Melita potrebbe essere tenuta a trasferire i tuoi Dati personali a destinatari situati in Paesi diversi da quelli appartenenti all'UE. Nel farlo, Melita si assicura che il Paese Terzo di destinazione sia previamente comunicato all'interessato ed i destinatari terzi siano soggetti a una decisione di adeguatezza o a tutele appropriate in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (regolamento (UE) 2016/679) e a ogni altra normativa applicabile e si assicura altresì di avere un giustificato motivo per tale trasferimento, quale ad esempio il Nostro legittimo interesse. Se vuoi più informazione sui destinatari situati in Paesi Terzi clicca vai su <https://www.melita.it/destinatari-paesi-terzi/>

5. Conservazione: I tuoi Dati personali saranno conservati per la durata del Contratto e in seguito non più di quanto strettamente necessario per consentirci di adempiere a qualsiasi obbligo che richieda il trattamento da parte nostra dei tuoi Dati personali, fatti salvi i casi in cui la conservazione non sia resa necessaria per un periodo successivo a causa di contenziosi, richieste di autorità competenti, o ai sensi della normativa applicabile (es. fino a 10 anni in adempimento delle disposizioni sulla prescrizione del diritto, fino a 6 mesi per finalità di fatturazione dei servizi o per il termine maggiore di volta in volta previsto dalla legge per finalità di repressione dei reati).

6. I tuoi diritti: ti è riconosciuto, ricorrendone le condizioni previste dal GDPR, il:

1. diritto di accesso, ossia il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso il trattamento dei Dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso;
2. diritto di rettifica e cancellazione, ossia il diritto di ottenere la rettifica di Dati personali inesatti e/o l'integrazione di Dati personali incompleti o la cancellazione dei Dati personali;

3. diritto alla limitazione del trattamento, ossia il diritto a richiedere la sospensione del trattamento;
 4. diritto alla portabilità dei dati, ossia il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile i Dati, nonché il diritto di trasmettere i Dati personali ad un altro titolare del trattamento;
 5. diritto di opposizione, ossia il diritto opporsi al trattamento dei Dati personali ivi compresi i trattamenti di Dati personali per finalità di *marketing* e profilazione, se previsti;
 6. diritto di rivolgersi all'autorità per la protezione dei dati competente in caso di trattamento illecito dei Dati personali (www.garanteprivacy.it).
 7. Domande: Ogni eventuale tua domanda riguardo al trattamento da parte nostra dei tuoi Dati personali potrà essere rivolta a Melita o al Nostro RPD. Inoltre, hai diritto a presentare un reclamo presso l'Autorità di Controllo (il "Garante per la Protezione dei Dati Personali") www.garanteprivacy.it.
- La presente informativa è disciplinata dalle leggi Italiana. Per una descrizione più dettagliata delle nostre modalità di trattamento dei tuoi Dati personali, visita il sito web www.melita.it.