

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 30.6.2003 n. 196 e dell'art. 13 del regolamento europeo 679/2016

La presente Informativa – resa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (“Codice Privacy”) e dell'art. 13 del Reg. UE n. 2016/679 (“GDPR”) – disciplina il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare attraverso l'Applicazione “LIVECARE SUPPORT” (di seguito anche solo “APP”), e descrive le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali dei Clienti/Licenziatari che scaricano, installano ed utilizzano la APP.

Per completare l'installazione della APP, il Cliente/Licenziatario deve leggere, comprendere ed accettare l'integrale contenuto della presente Privacy Policy.

La presente Informativa potrebbe essere soggetta ad aggiornamenti senza preavviso; il Cliente/Licenziatario, scaricando, installando e utilizzando la APP, accetta integralmente e automaticamente anche eventuali modifiche e/o aggiornamenti della presente Informativa.

Definizioni

“Titolare del trattamento” è ICONA SRL, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale in Cinisello Balsamo (MI), Viale Brianza 20, C.F. 01110530191, P. IVA 02812760961 (di seguito, in breve, anche “ICONA” o il “Titolare” o la “Società”).

Il “Cliente/Licenziatario” è la società o il privato, cui si riferiscono i dati personali trattati dal Titolare del trattamento, che ha sottoscritto con ICONA un contratto di licenza d'uso del software denominato “LIVECARE SUPPORT OPERATORE” e fornisce il servizio di assistenza tecnica da remoto, richiesta dall'Utente, tramite la APP.

“LIVECARE SUPPORT” è l'APP mobile del software del servizio di assistenza a distanza utilizzato dal Cliente/Licenziatario per fornire assistenza.

Gli “Utenti” sono le persone fisiche che richiedono e ricevono assistenza da parte del Cliente/Licenziatario, attraverso l'APP LiveLet o Internet Agent.

Natura dei dati trattati

La registrazione del Cliente/Licenziatario che scarica la APP, è finalizzata a consentire un corretto funzionamento ed utilizzo della APP e dei servizi ad essa associati. L'accesso al servizio si realizza attraverso l'assegnazione di un username ed una password.

Il Cliente/Licenziatario, registrandosi, autorizza ICONA a trattare ed utilizzare i suoi dati personali, conferiti al momento della registrazione, al fine di favorire e facilitare l'accesso dell'Utente alla APP, anche consentendogli di non doversi registrare nuovamente ad ogni accesso.

Il Cliente/Licenziatario si impegna a mantenere riservate le informazioni sul proprio Account (User- Id) e sulla password per accedere alla APP, e sarà l'unico ed il solo responsabile di ogni attività svolta con il proprio Account.

Quando l'Utente scarica e installa la APP per la prima volta, ICONA raccoglie e tratta alcune informazioni del dispositivo per consentire all'Utente di utilizzare le funzionalità del software. Le informazioni raccolte dipenderanno dal tipo di dispositivo utilizzato dall'Utente e possono includere: il tipo di dispositivo, il nome del dispositivo, l'indirizzo MAC.

Una volta stabilita la connessione con l'Utente, al fine di consentire al Cliente/Licenziatario di fornire il servizio di manutenzione o di assistenza tecnica da remoto richiesto dall'Utente, ICONA raccoglie i dati di sessione relativi agli interventi di assistenza ("storico assistenze") che possono includere: ID sessione, ID riunione, orari di inizio e fine sessione.

Attraverso la funzione "Calendario", l'APP si interfaccia con l'APP Google Calendar, acquisendo nome, cognome e appuntamenti del Cliente/Licenziatario, al solo fine di verificare la possibilità di creare un appuntamento con l'Utente in un determinato giorno e orario. Tali dati non vengono, neppure temporaneamente, conservati dall'APP.

L'uso dei dati ricevuti tramite le API di Google rispetta pienamente la [Google API Services User Data Policy](#), inclusi i requisiti di utilizzo limitato.

Infine, ICONA raccoglie ed elabora i dati sull'utilizzo della APP e sulla frequenza di utilizzo della APP.

Finalità del trattamento

I dati che ICONA raccoglie quando il Cliente/Licenziatario scarica, installa e utilizza la APP saranno trattati per le seguenti finalità:

- a) dare adempimento alla richiesta di assistenza tecnica da remoto inoltrata dall'Utente tramite la APP LiveLet o Internet Agent;
- b) consentire al Cliente/Licenziatario di fornire, tramite la APP, la richiesta di assistenza tecnica da remoto ricevuta dall'Utente;
- c) consentire al Titolare lo svolgimento di operazioni strettamente connesse e strumentali alla corretta gestione dei rapporti con i Clienti/Licenziatari, alla prestazione dei servizi richiesti dagli Utenti stessi, anche avuto riguardo al funzionamento e corretto utilizzo della APP;
- d) realizzare analisi statistiche in forma anonima e aggregata;
- e) dare adempimento ad obblighi di legge o di regolamenti vigenti;
- f) gestire eventuali reclami e consentire al Titolare di tutelare i propri diritti.

Il Cliente/Licenziatario può revocare in ogni caso il proprio consenso mediante l'invio di una semplice richiesta scritta rivolta al Titolare.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati avverrà in modo lecito, secondo correttezza e in ossequio ai principi di necessità, pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti rispetto alle finalità del trattamento.

Il Titolare tratterà i dati del Cliente/Licenziatario prevalentemente con modalità telematiche, idonee a garantire, in relazione alle finalità per le quali i dati sono stati raccolti, la sicurezza e la riservatezza, nonché ad evitare accessi non autorizzati ai dati stessi, per un tempo non superiore a quello necessario rispetto alle finalità sopra individuate.

I dati raccolti saranno conservati dal Titolare, per le finalità sopra individuate, per un tempo (i) non superiore a 10 (dieci) anni, in costanza di rapporto contrattuale con il Cliente/Licenziatario, o (ii) non superiore a 1 (uno) anno dalla data di risoluzione del rapporto con il Cliente/Licenziatario; e successivamente per il tempo in cui ICONA sia soggetta ad obblighi di conservazione per finalità fiscali, oltre finalità previste da norme di legge o regolamento.

I dati relativi agli interventi di assistenza ("storico assistenze") saranno conservati dal Titolare in forma anonima e aggregata in modalità Cloud, per un tempo non superiore a 2 (due) anni, anche al fine di consentire la realizzazione di analisi statistiche in forma anonima e aggregata.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, il Titolare potrebbe avere necessità di comunicare i dati raccolti a soggetti terzi appartenenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alle seguenti categorie: società controllate, controllanti e collegate; soggetti che svolgono per conto di ICONA compiti di natura tecnica ed informatica; soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico di ICONA; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center, etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi professionali e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza; soggetti che effettuano ricerche di mercato su incarico di ICONA. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati degli Utenti quali Responsabili del trattamento, all'uopo nominati dal titolare. L'elenco dei soggetti terzi ai quali il Titolare comunicherà i dati personali degli Utenti è disponibile per la consultazione da parte dell'Utente presso la sede legale del Titolare, oppure scrivendo all'indirizzo e-mail: legal@icona.it.

I dati personali oggetto di trattamento per le finalità sopra indicate non sono soggetti a diffusione, né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato.

Diritti dell'interessato

Ogni Cliente/Licenziatario potrà esercitare, mediante semplice richiesta scritta da inviare al Titolare, i diritti riconosciuti dal GDPR tra i quali sono ricompresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) il diritto di accesso ai dati raccolti da ICONA, ottenendo la conferma della loro esistenza presso il Titolare, conoscerne l'origine, le finalità e le modalità del trattamento;
- b) il diritto di conoscere gli estremi identificativi del Titolare e degli eventuali Responsabili del trattamento e DPO, ove nominati;
- c) il diritto di conoscere i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati sono stati comunicati;

- d) il diritto di ottenere la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei suoi dati (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- e) il diritto di richiedere ed ottenere dal Titolare – nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati – i suoi dati in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati);
- f) il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei propri dati;

Le richieste devono essere inviate per iscritto alla società ICONA SRL, presso l'unità locale sita in Cinisello Balsamo (MI), 20092, Viale Brianza 20.