

INFORMATIVA PRIVACY CALL ME NOW E SALVA PREVENTIVO PROSPECT - FLUSSO CHATBOT

(ultima revisione 13.10.2023)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), in qualità di Titolare del trattamento, ti informa ai sensi della normativa nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR") che i tuoi dati saranno trattati come segue.

Per noi la privacy è molto importante e desideriamo che tu ti senta sempre tutelato. Per questo ti invitiamo a leggere attentamente l'informativa.

Utilizzando i nostri servizi, trasmetti o condividi con noi alcune informazioni che ci permettono in alcuni casi di erogare il servizio, in altri casi di soddisfare le tue esigenze e di migliorarci.

In questo documento desideriamo spiegarti:

- 1. chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati e chi è il Data Protection Officer?**
- 2. quali dati utilizziamo?**
- 3. perché e su quale base giuridica raccogliamo i tuoi dati?**
- 4. come vengono utilizzati i tuoi dati?**
- 5. quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?**
- 6. per quanto tempo sono conservati i tuoi dati?**
- 7. chi può avere accesso ai tuoi dati?**
- 8. a chi possono essere comunicati i tuoi dati?**
- 9. i tuoi dati possono essere trasferiti?**
- 10. quali sono i tuoi diritti?**

1. chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati e chi è il Data Protection Officer.

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati personali è Sky Italia s.r.l. con sede in via Monte Penice 7, 20138 Milano. Il Titolare ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo dpo@sky.it. Presso gli uffici di Sky Italia è disponibile altresì l'elenco dei nostri responsabili del trattamento, degli amministratori di sistema, delle misure adottate e dei paesi extra europei in cui i dati possono essere trasferiti.

2. Quali dati utilizziamo?

In Sky utilizziamo diversi tuoi dati personali (in seguito "**dati personali**" o anche "**dati**"), ossia i dati da te forniti, identificativi e non particolari, come ad esempio: nome, cognome, numero telefonico, indirizzo email (in seguito, "**dati identificativi**"). Questi sono i dati che ci hai fornito per essere contattato da Sky. Sky ti richiamerà una sola volta seguendo esclusivamente le indicazioni da te fornite e non procederà ad ulteriori successivi ricontatti.

3. Perché e su quale base giuridica raccogliamo i tuoi dati?

I dati forniti ci permettono - previo tuo consenso - di contattarti per fornirti tutte le informazioni e le risposte che desideri ed, eventualmente, di inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, questionari e ricerche di mercato di Sky. Nello specifico:

3.1. Perché e su quale base trattiamo i dati identificativi?

I **dati identificativi** sono trattati per le seguenti finalità e basi giuridiche:

a) con il tuo preventivo consenso fornito selezionando il pulsante “Contattami”, “Chiamami ora”, “Salva Preventivo”, “Recupera Preventivo” o in seguito alla Tua conferma o richiesta attraverso la chat di WhatsApp per le **finalità di servizio** e in particolare per:

- contattarti come da te richiesto per fornirti tutte le informazioni e le risposte che desideri sia in relazione a questioni tecnico-amministrative, sia in relazione ad offerte Sky al fine di usufruire di altri servizi che possono aiutarti a scoprire il mondo di Sky e le sue offerte commerciali;
- elaborare e fornirti il preventivo da te eventualmente richiesto anche nel corso della telefonata;
 - – salvare o recuperare il preventivo elaborato e inviarti all’indirizzo email da te fornito un promemoria del preventivo;
 - – svolgere le altre attività relative al servizio di ricontatto “Chiamami Ora”/“Contattami”/chat WhatsApp, al recupero o salvataggio del preventivo.

4. Come vengono utilizzati i tuoi dati?

I tuoi dati personali vengono utilizzati per operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, analisi, abbinamento, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto banche dati, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I tuoi dati personali sono sottoposti a trattamento, elettronico e automatizzato e conservati su database. I tuoi dati personali vengono protetti in modo da minimizzare il rischio di distruzione, perdita (compresa la perdita accidentale), accesso/utilizzo non autorizzati o utilizzo incompatibile con la finalità iniziale della raccolta. Ciò viene conseguito con le misure di sicurezza tecniche e organizzative attuate da Sky.

5. Quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?

Fra le informazioni che raccogliamo alcune sono indispensabili per fornirti il servizio richiesto (es. richiesta di ricontatto, salva preventivo), altre ci aiutano a offrirti un servizio migliore, giorno dopo giorno. In particolare:

- il conferimento dei tuoi **dati identificativi**, trattati per le finalità di servizio, ossia per essere contattato da Sky con il servizio “Chiamami Ora”, oppure in seguito alla Tua conferma o richiesta di contatto telefonico attraverso la chat di WhatsApp, per ricevere il preventivo con il servizio “Salva Preventivo”/“Recupera Preventivo” o, in genere, per essere ricontattato dopo aver selezionato il pulsante “Contattami”, è facoltativo. Il loro mancato conferimento non ti permette di essere ricontattato da Sky per fornirti tutte le informazioni richieste ed elaborare il preventivo.

6. Per quanto tempo sono conservati i tuoi dati?

Sky conserva e utilizza:

- i **dati identificativi**, trattati per le finalità di servizio, per il tempo necessario al ricontatto o salvataggio/recupero preventivo e precisamente per non oltre 5 anni dalla raccolta dei dati mediante il servizio call me now (“Chiamami ora”, “Contattami” o in seguito alla Tua conferma o richiesta di contatto telefonico attraverso la chat di WhatsApp) e “Salva Preventivo” o “Recupera Preventivo”.

7. Chi può avere accesso ai tuoi dati?

Teniamo molto alla tua privacy e facciamo di tutto per tutelarti. Per questo condividiamo i tuoi dati solo quando strettamente necessario e solo con chi ci aiuta a offrirti ogni giorno un servizio migliore. I tuoi dati sono infatti accessibili a:

- dipendenti e/o collaboratori di Sky o delle società del Gruppo Sky, che contribuiscono a creare, mantenere e migliorare tutti i servizi di Sky nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società del Gruppo Sky e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Sky - nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Sky, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web, App e delle App Sky, assistenza clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi editoriali, etc.

8. A chi possono essere comunicati i tuoi dati?

Sky può comunicare i tuoi dati senza tuo espresso consenso:

- alle autorità giudiziarie, su loro richiesta;
- ai soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio studi professionali).

Questi soggetti tratteranno i tuoi dati nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, vogliamo rassicurarti che i tuoi dati non saranno diffusi.

9. I tuoi dati possono essere trasferiti?

I tuoi dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 7 e 8 (tra cui, in particolare, a soggetti stabiliti in UK, USA e Albania). Per proteggere i tuoi dati nell'ambito di questi trasferimenti, Sky valuta l'impatto del trasferimento ed adotta, ove applicabili, garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

10. Quali sono i tuoi diritti?

Fino ad ora abbiamo parlato di come trattiamo i tuoi dati e di come ci comportiamo noi; ora ti illustriamo quali sono i tuoi diritti, per avere, così, sempre il controllo della tua privacy e delle tue informazioni. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, hai infatti il diritto, entro il termine di legge, di:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei tuoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati ti vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- chiedere indicazioni e, nel caso, copia:

dell'origine e della categoria dei tuoi dati personali;

della logica di utilizzo, nel caso le tue informazioni vengano trattate con strumenti elettronici;

delle finalità e modalità del trattamento;

degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili;

dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i tuoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirci a conoscenza;

del periodo in cui i tuoi dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;

dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso puoi richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste per te;

dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei tuoi dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;

- ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei tuoi dati non corretti o l'integrazione dei tuoi dati non completi, qualora ne avessi interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei tuoi dati, o ove possibile la trasformazione in forma anonima se:

a) trattati illecitamente;

b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico;

d) nel caso in cui ti sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i tuoi dati;

e) in caso ci venga imposto dalla legge; nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare, ossia Sky, può rifiutare di cancellare i tuoi dati nel caso di:

a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;

b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o

esercizio di pubblici poteri;

c) motivi di interesse sanitario pubblico;

d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di:

a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non hai preferito chiedere la modifica,

l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati;

b) trattamento illecito del Titolare, ossia Sky, per impedirne la cancellazione;

c) esercizio di un tuo diritto in sede giudiziaria;

d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;

- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che ti riguardano che ci hai fornito previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;

- opporti in qualsiasi momento totalmente o in parte:

a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla tua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che ti riguardano;

b) al trattamento di dati personali che ti riguardano a fini di marketing e/o profilazione ove effettuato (es. puoi opposti all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con email e modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea).

• non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che ti riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla tua persona. Ciò non si applica quando la decisione:

a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra te e il Titolare, ossia Sky;

b) sia autorizzata da un obbligo di legge cui è soggetto il Titolare, ossia Sky, che precisa le misure adeguate a tutela dei tuoi diritti, libertà e legittimi interessi;

c) si basi sul tuo consenso esplicito.

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Sky porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i tuoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte tua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

Puoi in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i tuoi diritti:

- inviando una richiesta a Sky Italia s.r.l. – Direzione Affari Legali – Data Protection Officer, Via Monte Penice 7, 20138 Milano;
- chiamando il numero verde 800986869;
- inviando una email al seguente indirizzo privacy@sky.it. o skyitalia@pec.skytv.it
Infine, per i trattamenti di cui a questa informativa, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la

Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Questa informativa potrà subire modifiche. Per ogni aggiornamento, ti invitiamo a consultare i nostri siti web e gli altri canali messi a disposizione da Sky.