



INFORMATIVA PRIVACY PER I CLIENTI CHE PRESENTINO RECLAMI O RICHIESTE DI “RESO”

Informativa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio

Coop Vicinato Lombardia - Società Cooperativa di Consumo - (di seguito “**Cooperativa**”), in qualità di Titolare del trattamento, desidera informarLa che, ai sensi dell’art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito “**Regolamento Europeo**”), ha necessità di procedere al trattamento dei dati personali da Ella forniti, ovvero comunicati e/o conosciuti dalla Cooperativa, nel momento di presentazione di un reclamo o della richiesta di “reso” relativi ad un prodotto e/o ad un bene venduto.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il **Titolare** del trattamento è **Coop Vicinato Lombardia**, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, domiciliato presso la sede di Milano (CAP 20132) in Via Benadir, 5 (di seguito “**Titolare del trattamento**”).

2. DATA PROTECTION OFFICER

In ragione delle attività di trattamento svolte all’interno della Cooperativa, il Titolare del trattamento ha ritenuto necessario designare, ai sensi dell’art. 37 del Regolamento Europeo, un **Data Protection Officer**. Per contattare il Data Protection Officer potrà scrivere a **Coop Vicinato Lombardia** presso la sede di Milano (CAP 20132) in Via Benadir, 5 oppure inviare una e-mail all’indirizzo dpo@vicinatolombardia.coop.it.

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I dati personali ed eventualmente anche appartenenti a categorie particolari trattati da **Coop Vicinato Lombardia** sono esclusivamente quelli da Ella forniti, ovvero comunicati e/o conosciuti dalla Cooperativa, nel momento di presentazione di un reclamo o della richiesta di “reso” entrambi relativi ad un prodotto e/o ad un bene venduto.

Pertanto, i Suoi dati personali verranno trattati esclusivamente per permettere:

- La registrazione, la valutazione e la gestione della procedura di reclamo;
- la segnalazione al servizio “qualità”;
- la gestione della richiesta di “reso”;
- la realizzazione di ogni adempimento di Legge e di contratto.

I Suoi dati personali potranno essere trattati sia attraverso strumenti informatici, che supporti cartacei.

4. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Titolare del trattamento intende conservare i Suoi dati personali per un arco di tempo non superiore rispetto a quello necessario per il conseguimento delle finalità per i quali sono raccolti e trattati.

In quest’ottica, **Coop Vicinato Lombardia** dovrà necessariamente trattare i Suoi dati personali per tutta la durata della procedura di gestione del reclamo o della richiesta di “reso” relativi ad un prodotto e/o ad un bene venduto da Coop Vicinato Lombardia. Pertanto, non potendo determinare con precisione il periodo di conservazione dei Suoi dati personali, **Coop Vicinato Lombardia** si impegna fin da ora ad ispirare il trattamento dei Suoi dati personali ai principi di adeguatezza, pertinenza e minimizzazione dei dati, così come richiesto dal Regolamento Europeo, verificando annualmente la necessità della loro conservazione.



Successivamente alla conclusione del rapporto, inoltre, **Coop Vicinato Lombardia** dovrà conservare alcuni Suoi dati personali per l'espletamento di tutti gli obblighi di Legge e per le finalità amministrative derivanti da questi obblighi. In questo caso, fermo restando i principi poc'anzi elencati, il Titolare del trattamento conserverà questi dati per un periodo massimo di 10 anni, al fine di poter far fronte alle suddette eventuali necessità o a richieste da parte delle autorità di controllo.

Ciò, fatto salvo il caso in cui avremo bisogno di mantenere tali dati per adempiere ad obblighi normativi, oppure per accertare, esercitare o difendere concretamente un nostro diritto in sede giudiziaria.

5. CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati trattati non saranno oggetto di diffusione a terzi. Possono comunque venire a conoscenza dei Suoi dati, in relazione alle finalità di trattamento precedentemente esposte:

- i soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge previste dal diritto dell'Unione Europea o da quello dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- il nostro personale dipendente, purché sia precedentemente designato come soggetto che agisce sotto l'autorità del Titolare del trattamento a norma dell'art. 29 del Regolamento Europeo o come Amministratore di Sistema;
- soggetti che svolgono, all'interno dei confini dell'Unione Europea, in totale autonomia, come distinti Titolari del trattamento, ovvero in qualità di Responsabili del trattamento all'uopo nominati da **Coop Vicinato Lombardia**, finalità ausiliarie alle attività e ai servizi di cui al paragrafo 3., ovvero produttori o fornitori di beni o servizi, istituti bancari e assicurativi, studi legali e notarili, società e consulenti fiscali, del lavoro, società di assistenza e consulenza informatica nonché progettazione e realizzazione di software e/o siti Internet, servizi postali, centri di servizio, società o consulenti incaricati di fornire servizi al Titolare del trattamento, nei limiti delle finalità per le quali sono stati raccolti;
- soggetti, enti ed autorità ai quali la comunicazione dei predetti dati personali è dovuta in forza di Legge.

L'eventuale comunicazione dei Suoi dati personali avverrà nel pieno rispetto delle disposizioni di legge previste dal Regolamento Europeo e delle misure tecniche e organizzative predisposte dalla Cooperativa per garantire un adeguato livello di sicurezza.

6. TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI

Il Titolare del trattamento non intende trasferire i Suoi dati personali verso Paesi terzi. L'intero trattamento dei dati personali, infatti, si svolge all'interno dei confini del territorio italiano, oppure in alcuni e limitati casi entro quelli dell'Unione Europea.

7. EVENTUALI PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI

Il Titolare del trattamento non intende utilizzare processi decisionali automatizzati, ivi compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento Europeo. Pertanto, il Titolare del trattamento ritiene di non dover fornire informazioni sulla logica utilizzata, nonché sull'importanza e le conseguenze per l'interessato relative a questo tipo di trattamento.

8. NATURA DEL CONFERIMENTO

Il conferimento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 3. ha natura facoltativa, ma il mancato conferimento, così come l'incompleta o non veritiera comunicazione dei Suoi dati personali, potrebbe comportare l'impossibilità per la Cooperativa di gestire correttamente la procedura relativa al reclamo o soddisfare la richiesta di "reso" relativi ad un prodotto e/o ad un bene venduto.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione al trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi del Regolamento Europeo, Ella in qualità di interessato ha il diritto di:



- revocare il Suo consenso al trattamento in qualsiasi momento. Occorre evidenziare, tuttavia, che la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca, così come previsto dall'art. 7, comma 3, del Regolamento Europeo;
- chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali, così come previsto dall'art. 15 del Regolamento Europeo;
- ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica e l'integrazione dei Suoi dati personali ritenuti inesatti, anche fornendo una semplice dichiarazione integrativa, così come previsto dall'art. 16 del Regolamento Europeo;
- ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei Suoi dati personali qualora sussista anche solo uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento Europeo;
- ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali qualora ricorrano una delle ipotesi previste dall'art. 18 del Regolamento Europeo;
- ricevere dal Titolare del trattamento i dati personali che La riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, nonché ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti, così come previsto dall'art. 20 del Regolamento Europeo;
- opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei Suoi dati personali svolto ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettere *e*) o *f*), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni, così come previsto dall'art. 21 del Regolamento Europeo;
- non essere sottoposto a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che La riguardino o che incidano significativamente sulla Sua persona, qualora non abbia preventivamente ed esplicitamente acconsentito, così come previsto dall'art. 22 del Regolamento Europeo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, rientra in questa categoria qualsiasi forma di trattamento automatizzato di dati personali teso ad analizzare o prevedere aspetti riguardanti le scelte di consumo e di acquisto, la situazione economica, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento;
- proporre reclamo ad un'autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento Europeo. Il reclamo può essere proposto nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure nel luogo ove si è verificata la presunta violazione, così come previsto dall'art. 77 del Regolamento Europeo.

Per esercitare ciascuno dei Suoi diritti, Ella può contattare il Titolare del trattamento oppure il Data Protection Officer indirizzando una comunicazione presso la sede di Milano (CAP 20132) in Via Benadir, 5 oppure inviare una e-mail all'indirizzo dpo@vicinatolombardia.coop.it.

10. CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art.6, comma 1 del Gdpr, il trattamento dei Suoi dati personali, per le finalità di cui al paragrafo 3 della presente informativa, non necessita di un'esplicita manifestazione di consenso da parte dell'Interessato.