

## **INFORMATIVA PRIVACY PER SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI TRAMITE IL CANALE WHATSAPP**

*(ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016, Artt. 13/14)*

Adriabus Soc. Cons. a r.l., con sede in P.le E. Gonzaga n°15 a Urbino, in qualità di Titolare del trattamento, nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs.vo 30 giugno 2003, n.196, così come modificato dal D.Lgs.vo 10 agosto 2018, n.101, normativa applicabile in materia di protezione dati personali, desidera fornire al Cliente, che intende avvalersi del canale di assistenza WhatsApp al numero 3429934399, indicazioni chiare e semplici circa il trattamento dei dati personali.

### **IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD–DPO)**

In considerazione dell'attività principale svolta, nonché del trattamento su larga scala dei dati acquisiti, la Società ha provveduto a nominare il Responsabile della protezione dei dati (RPD o Data Protection Officer) per adempiere alle funzioni previste dal Regolamento UE. Il Responsabile della Protezione dei Dati può essere contattato alla mail [dpo@adriabus.eu](mailto:dpo@adriabus.eu).

### **FINALITA' E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

Adriabus può trattare i suoi dati per:

- a) fornire assistenza dei clienti attraverso la comunicazione di informazioni deviazioni, promozioni e tutto quello che può essere utile ai passeggeri che utilizzano il trasporto pubblico. La base giuridica è all'Articolo 6 comma a) *l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità.*
- b) adempiere a qualsiasi obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria (la base giuridica del trattamento è in questo caso l'adempimento di obblighi di legge)
- c) legittimi interessi della Società quali quelli di far valere o difendere un diritto nelle sedi opportune (la base giuridica del trattamento è in questo caso il perseguimento di legittimi interessi).

### **ISCRIZIONE**

Il servizio di assistenza fornito attraverso il canale WhatsApp è un servizio del tutto opzionale, volontario e facoltativo, attivato previa espressa richiesta da parte del singolo interessato/richiedente. Per iscriversi al servizio è sufficiente avere attiva l'applicazione di WhatsApp e inserire tra i propri contatti il numero 3429934399. Si consiglia di memorizzare in rubrica e di registrare il numero sotto la voce "Adriabus" e inviare un messaggio con il testo "Adriabus Si". L'invio del messaggio equivale a esplicito consenso, così come definito all'Art. 4 del Regolamento Europeo.

L'iscrizione viene accolta con un messaggio di benvenuto e con l'invito a leggere la policy del servizio che si intenderà così accettata.

La chat permette l'inoltro e la ricezione di messaggi contenenti anche immagini, piccoli clip video e la eventuale condivisione della posizione. I messaggi saranno inviati in modalità broadcast, quindi nessun utente potrà vedere i contatti altrui garantendo la privacy.

## **SOGGETTI AUTORIZZATI A TRATTARE I DATI PERSONALI**

I dati personali saranno trattati da soggetti autorizzati al trattamento (incaricati) designati rispettivamente dal Titolare o dai Responsabili del trattamento, che operano sotto la diretta autorità degli stessi sullabase delle istruzioni ricevute. Per lo svolgimento di alcune attività strumentali all'esecuzione del servizio richiesto, ovvero in relazione ad obblighi di legge e comunque in conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, il Titolare potrà nominare i Responsabili del trattamento (terze parti che effettuano il trattamento dei dati personali per conto del Titolare).

## **MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati personali del Cliente saranno trattati per mezzo di strumenti informatici/telematici per finalità strettamente necessarie alla gestione delle richieste di assistenza effettuate tramite il canale WhatsApp relative ai servizi, nonché per le finalità ad essa strettamente connesse e/o strumentali. Il trattamento dei dati personali avverrà per mezzo di strumenti e con modalità volte ad assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati, nel rispetto di quanto definito dalla normativa applicabile sulla protezione dei dati personali.

I dati personali saranno trattati e conservati nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti. Nello specifico:

- per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, comunque per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità di gestione delle richieste di assistenza relative ai servizi richiesti.
- per gli obblighi di legge, regolamenti e normative comunitarie, i dati possono essere conservati per i periodi imposti da tali fonti normative;
- in ogni caso tutti i dati possono essere conservati per un periodo necessario per far valere o difendere un diritto della Società in base alle normative italiane ed europee

## **CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI**

Al fine di consentire l'erogazione del servizio di assistenza mediante il canale WhatsApp potrebbero essere trattati i dati personali del Cliente: a titolo esemplificativo, numero di cellulare, nome e cognome, nome o immagine associata al profilo WhatsApp utilizzato. In particolare, l'immagine del profilo potrà essere visualizzata dall'operatore incaricato di gestire la richiesta e autorizzato al trattamento, ma la stessa non sarà conservata in alcun data base.

Il Titolare non tratterà in alcun modo dati personali del Cliente ulteriori a quelli strettamente necessari per l'erogazione del servizio di assistenza ed eventualmente forniti dal Cliente mediante l'upload di file non richiesti (ad es. categorie particolari di dati, dati di geolocalizzazione).

## **CATEGORIE DEI DESTINATARI**

Il Titolare non diffonderà i dati, ma intende comunicarli a figure interne autorizzate al trattamento in ragione delle rispettive mansioni, nonché a società del Gruppo, a professionisti o società di servizi, oltre che ad Enti Pubblici e privati, anche a seguito di ispezioni e verifiche.

Tali destinatari, ove dovessero trattare dati per conto del Titolare, saranno nominati responsabili del trattamento con apposito contratto o altro atto giuridico.

### **TRASFERIMENTO DEI DATI EXTRA-UE**

L'utilizzo del canale WhatsApp e il transito dei dati potrebbe comportare temporaneamente il trasferimento degli stessi negli Stati Uniti d'America, ove ha sede la società WhatsApp Inc., che rispetto a tale parte del processo opererà in qualità di Titolare del trattamento.

L'iscrizione al servizio, tramite invio del messaggio equivale a esplicito consenso al trasferimento dei dati verso un paese extra EU.

Per ottenere maggiori informazioni riguardanti il trattamento di dati personali da parte di WhatsApp Inc. è possibile consultare l'informativa al link <https://www.whatsapp.com/legal?eea=0#privacypolicy>.

### **DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

Gli interessati, ai sensi del Capo III del Regolamento Europeo 679/2016, potranno esercitare i seguenti diritti, in ogni momento:

- a) diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai propri dati personali (Art. 15);
- b) diritto di rettifica (Art. 16);
- c) diritto alla cancellazione (Art. 17);
- d) diritto di limitazione di trattamento (Art. 18);
- e) diritto alla portabilità dei dati (Art. 20);
- f) diritto di opposizione (Art. 21);
- g) diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona (Art. 22);
- h) diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (Art. 7, c. 3);
- i) diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo (Art. 77);
- j) diritto a un ricorso giurisdizionale effettivo nei confronti dell'autorità di controllo (Art. 78) o nei confronti del titolare o del responsabile del trattamento (Art. 79).

Può in ogni momento richiedere maggiori informazioni al Titolare del Trattamento alla seguente mail [info@adriabus.eu](mailto:info@adriabus.eu) o tramite raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata al titolare del trattamento sopra indicato, specificando l'oggetto della richiesta, il diritto che si intende esercitare e allegando fotocopia di un documento di identità che attesti la legittimità della richiesta.

### **RECLAMO**

Se ritiene che il trattamento dei suoi dati personali sia stato svolto illegittimamente, può proporre un reclamo a una delle autorità di controllo competenti per il rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali. In Italia, il reclamo può essere presentato al Garante per la Protezione dei Dati Personali. Maggiori informazioni sulle modalità di presentazione sono disponibili sul sito del Garante, all'indirizzo <http://www.garanteprivacy.it>