

INFORMATIVA PRIVACY –

REGISTRAZIONE CHIAMATE SERVIZIO ASSISTENZA TELEFONICA TEX@INFO

Con la presente informativa, resa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE n. 2016/679, in materia di protezione dei dati personali (di seguito “**GDPR**”), si forniscono alcune informazioni sulle categorie, finalità e modalità del trattamento dei Dati Personali (di seguito “**Dati**”) che possono essere trattati quando il Cliente (di seguito “**Cliente**”) accede al servizio **TEX@INFO** (di seguito “**Servizio**”) ed in particolare contatta l'assistenza telefonica TEXA. Tale informativa integra l'informativa generale Cliente consultabile al seguente link: <https://www.texa.it/privacy/>.

Ai fini della presente informativa deve intendersi per “**Cliente**” o “**Interessato**” la persona fisica o giuridica che ha acquistato (direttamente o tramite soggetto autorizzato) un prodotto e/o servizio TEXA comprese le persone fisiche appartenenti all'organizzazione del Cliente che utilizzano il Servizio.

1. TITOLARE TRATTAMENTO DATI

Quando l'Interessato contatta l'assistenza telefonica da territorio italiano la chiamata sarà gestita dalla Società TEXA S.p.A. (di seguito “**TEXA**”). In tal caso Titolare del trattamento dei Dati è TEXA S.p.A. con sede legale in via 1 Maggio 9, 31050 Monastier di Treviso (TV), P.Iva 02413550266, (di seguito “**TEXA**” o il “**Titolare**”).

TEXA ha nominato un Responsabile della protezione dei Dati, che è possibile contattare all'indirizzo di posta elettronica: dpo@texa.com.

Quando l'Interessato contatta l'assistenza telefonica da territorio spagnolo, tedesco, francese, polacco, o territorio del Regno Unito la chiamata sarà gestita rispettivamente dalle Società del Gruppo TEXA (di seguito le “**Società**”):

- **TEXA Ibérica Diagnosis, S.A** con sede legale in Carrer Llevant, 2 La Palma de Cervelló – 08756 Barcelona, Spain,
- **TEXA Deutschland GmbH** con sede legale in In den Mühlwiesen, 5 D-74182 Obersulm Deutschland,
- **TEXA France SARL** con sede legale in 12 Rue Jules Grevy 42350 La Talaudière France,
- **TEXA Poland Sp. Z O.O.** con sede legale in Ul. Brzezińska, 52° 41- 404 Mysłowice Poland,
- **TEXA UK Ltd** con sede legale in 32-34 Churchill Way – Lomeshaye Ind. Est. Nelson – Lancashire – BB9 6RT United Kingdom.

In tal caso le Società e TEXA tratteranno i dati personali quali Contitolari del trattamento ai sensi dell'art. 26 GDPR (di seguito “**Contitolari**”) sulla base di uno specifico accordo di contitolarità atto a regolare i rispettivi compiti e le rispettive responsabilità (di seguito, “**Accordo di Contitolarità**”).

Per l'esercizio dei Suoi diritti e per ogni altra questione attinente al trattamento dei Dati, l'Interessato può inviare apposita istanza scritta alla casella di posta elettronica: privacy@texa.com.

2. CATEGORIE DI DATI TRATTATI E NATURA DEL CONFERIMENTO

Prima dell'inizio di ogni conversazione con l'assistenza telefonica TEXA, l'Interessato sarà preventivamente avvisato in merito alla registrazione e trascrizione della chiamata attraverso una breve nota informativa rilasciata da una voce registrata che rinvierà alla presente informativa estesa.

Qualora desideri che la chiamata non venga registrata, l'Interessato può opporsi comunicandolo all'Operatore. In caso di mancata opposizione si intenderà prestato il consenso dell'Interessato.

I dati personali che possono essere raccolti e trattati, con particolare riferimento alla registrazione delle conversazioni, sono quelli forniti dall'Interessato quando accede al Servizio e contatta l'assistenza telefonica TEXA. In particolare, il contenuto della conversazione e, ove forniti, i dati di identificazione del Cliente/Chiamante.

Si precisa che la chiamata ha natura prettamente tecnica, si invita l'Interessato a non fornire dati personali ulteriori e non necessari.

TEXA S.p.A.

Sede Legale: Via 1 Maggio, 9 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Accesso Stabilimento: Via Vallio n. 15 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Cod. Fisc. - N.I. Registro Imprese di Treviso e Belluno - Part. IVA: 02413550266
Capitale Sociale 10.000.000 € i.v. - R.E.A. N. TV - 208102
Società con socio unico e soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Opera Holding S.p.A. con socio unico
Phone +39 0422 79 13 11 - Fax +39 0422 79 13 00 - www.texa.com

Rev. 01 del 27/03/2025



3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Le registrazioni delle chiamate verranno trascritte e utilizzate in forma anonima dal Titolare al fine di aggiornare costantemente i bollettini tecnici e offrire un servizio sempre più efficace per la risoluzione delle problematiche del Cliente che utilizza i prodotti TEXA.

La base giuridica del trattamento per tale finalità è il consenso dell'Interessato. Per tale finalità, il conferimento dei dati è facoltativo e il mancato rilascio del consenso richiesto al Cliente non avrà alcuna conseguenza sulle attività oggetto del Contratto e sulla fruizione del Servizio.

Si precisa, inoltre, che il trattamento non comporterà decisioni automatizzate da parte del Titolare basate sulle registrazioni.

4. MODALITÀ DI TRATTAMENTO E PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

La registrazione delle chiamate avviene con strumenti informatizzati adottando misure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati raccolti, con accesso consentito solo a incaricati specificatamente autorizzati.

La trascrizione ed elaborazione della chiamata avviene mediante un sistema di intelligenza artificiale su tenant dedicato al Titolare. I dati saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente nel rispetto del GDPR. Una volta elaborate, le informazioni verranno trattate e utilizzate solo in forma anonima.

Le registrazioni delle comunicazioni telefoniche e le trascrizioni saranno conservate per un periodo massimo di 30 giorni, dopodiché definitivamente cancellate.

5. COMUNICAZIONE DEI DATI A TERZI – DESTINATARI DEI DATI

Esclusivamente per il perseguimento delle finalità sopra specificate, possono accedere ai dati:

- dipendenti e/o collaboratori di TEXA o delle Società mediante il proprio profilo di autenticazione personale che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative e che sono stati espressamente autorizzati al trattamento;
- imprese/soggetti terze/i ai quali il Titolare e le Società hanno affidato il compito di svolgere specifiche operazioni di trattamento, nei limiti strettamente pertinenti alle finalità di cui sopra, che opereranno quali Responsabili esterni ai sensi dell'art. 28 del GDPR (es. fornitori servizi IT, fornitore sistema di registrazione delle chiamate).

L'elenco aggiornato dei Responsabili è disponibile presso la sede del Titolare del trattamento.

7. TRASFERIMENTO DI DATI PERSONALI VERSO PAESI TERZI O ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI

I Dati non sono oggetto di trasferimento verso Paesi terzi (extra-UE) o organizzazioni internazionali. Se necessario per la fornitura del Servizio richiesto, potranno essere eventualmente trasferiti a soggetti situati in Paesi al di fuori della UE, qualora la Commissione Europea abbia riconosciuto che tali Paesi hanno un livello adeguato di protezione dei dati o sulla base di garanzie adeguate (come le clausole contrattuali standard o norme aziendali vincolanti per i gruppi), oppure, in mancanza di tali condizioni, se il trasferimento è autorizzato dall'Interessato o necessario per l'esecuzione del Contratto.

6. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'Interessato può esercitare, ove ne ricorrano i presupposti, i diritti riconosciuti dal GDPR (artt. 12 e 15-22).

In particolare, l'Interessato ha il diritto di accedere ai dati che lo riguardano ed alle informazioni sul loro trattamento, richiederne la cancellazione, opporsi al trattamento o richiedere la limitazione del trattamento. Qualora il trattamento dei dati personali sia fondato sul suo consenso, l'Interessato ha il diritto a revocare il consenso prestato (senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca).

Ove l'Interessato ritenga lesi i suoi diritti, può tutelarsi proponendo reclamo innanzi al Garante per la protezione dei dati personali.

TEXA S.p.A.

Sede Legale: Via 1 Maggio, 9 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Accesso Stabilimento: Via Vallio n. 15 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Cod. Fisc. - N.I. Registro Imprese di Treviso e Belluno - Part. IVA: 02413550266
Capitale Sociale 10.000.000 € i.v. - R.E.A. N. TV - 208102
Società con socio unico e soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Opera Holding S.p.A. con socio unico
Phone +39 0422 79 13 11 - Fax +39 0422 79 13 00 - www.texa.com

Rev. 01 del 27/03/2025

