

INFORMATIVA PRIVACY –

GRABACION LLAMADAS SERVICIO ASISTENCIA TELEFONICA TEX@INFO

Con la presente informativa, de conformidad con el art. 13 del Reg. UE n. 2016/679, en materia de protección de los datos personales (a continuación “**GDPR**”), se proporcionan algunas informaciones sobre las categorías, finalidades y modalidades del tratamiento de los Datos Personales (a continuación “**Datos**”) que pueden ser tratados por TEXA cuando el Cliente (a continuación “**Cliente**”) accede al servicio **TEX@INFO** (a continuación “**Servicio**”) y en particular contacta la asistencia telefónica TEXA. Dicha informativa integra la informativa general Cliente que puede consultarse en el siguiente enlace (link): <https://www.texa.com/privacy/>.

A los efectos de la presente informativa debe entenderse por “**Cliente**” o “**Interesado**” la persona física o jurídica que ha adquirido (directamente o a través de sujeto autorizado) un producto y/o servicio TEXA comprendidas las personas físicas que pertenecen a la organización del Cliente que utilizan el Servicio.

1. TITULAR TRATAMIENTO DE DATOS

Cuando el Interesado se ponga en contacto con la asistencia telefónica desde territorio italiano, la llamada será gestionada por la Sociedad TEXA S.p.A. (a continuación “**TEXA**”). En dicho caso Titular del tratamiento de los Datos es TEXA S.p.A. con sede legal en via 1 Maggio 9, 31050 Monastier di Treviso (TV), P.Iva 02413550266, (a continuación “**TEXA**” o el “**Titular**”).

TEXA ha nombrado un Responsable de la protección de los Datos, que se puede contactar en la dirección de correo electrónico: dpo@texa.com.

Cuando el Interesado se ponga en contacto con la asistencia telefónica desde territorio español, francés, polaco, o territorio del Reino Unido la llamada será gestionada por las Sociedades del Grupo TEXA (a continuación las “**Sociedades**”):

- **TEXA Ibérica Diagnosis, S.A** with registered office 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** with registered office in 12 Rue Jules Grevy 42350 La Talaudière France;
- **TEXA Poland Sp. Z O.O.** with registered office in Ul. Brzezińska, 52° 41- 404 Mysłowice Poland;
- **TEXA UK Ltd** with registered office in 32-34 Churchill Way – Lomeshaye Ind. Est. Nelson – Lancashire – BB9 6RT United Kingdom.

En dicho caso las Sociedades y TEXA tratarán los datos personales como Cotitulares del tratamiento con arreglo al art. 26 GDPR (a continuación “**Cotitulares**”) sobre la base de un acuerdo específico de cotitularidad que regula sus respectivas tareas y responsabilidades (a continuación, “**Acuerdo de Cotitularidad**”).

Para ejercitar sus derechos y para cualquier otra cuestión referente al tratamiento de los Datos, el Interesado podrá enviar una instancia escrita a la dirección de correo electrónico: privacy@texa.com.

2. CATEGORIAS DE DATOS TRATADOS Y NATURALEZA DE LA PRESTACION

Antes de cada conversación con la asistencia telefónica de TEXA, el Interesado será advertido previamente sobre la grabación y transcripción de la llamada con una breve nota informativa por voz grabada que reenviará a la presente informativa ampliada. Si deseas que la llamada no sea grabada, el Interesado puede oponerse comunicándolo al Operador. En caso de no oposición se entenderá prestado el consentimiento del Interesado.

Los datos personales que pueden ser recogidos y tratados, con especial referencia a la grabación de las conversaciones, son los proporcionados por el Interesado al acceder al Servicio y contactar con la asistencia telefónica de TEXA. Particularmente, el contenido de la conversación y, si se han suministrado, los datos de identificación del Cliente/Persona que efectúa la llamada.

Hay que precisar que la llamada tiene un carácter meramente técnico, por lo que invitamos al Interesado a no proporcionar datos personales adicionales y no necesarios.

TEXA S.p.A.

Registered office: Via 1 Maggio, 9 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
 Plant entrance: Via Vallio, 15 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
 Tax no.- Company Register of Treviso and Belluno no. – VAT registration no.: 02413550266
 Share capital 10.000.000 € i.v. - R.E.A. N. TV - 208102
 Single-member company subject to management and coordination by Opera Holding S.p.A. with sole shareholder.
 Legal Representative: Bruno Vianello
 Phone +39 0422 79 13 11 - Fax +39 0422 79 13 00 - www.texa.com

Rev. 01 del 27/03/2025



3. FINALIDAD Y BASE JURIDICA DEL TRATAMIENTO

Las grabaciones de las llamadas serán transcritas y utilizadas de forma anónima por el Titular del tratamiento de los datos con el fin de actualizar continuamente los boletines técnicos y ofrecer un servicio cada vez más eficaz para solucionar los problemas de los Clientes que utilizan los productos TEXA.

La base jurídica del tratamiento para dicha finalidad es el consentimiento del Interesado. Para esta finalidad, el otorgamiento de los datos es facultativo y la ausencia del consentimiento solicitado al Cliente no tiene ninguna consecuencia en las actividades objeto del Contrato y en el disfrute del Servicio.

Hay que precisar que el tratamiento de los datos no implicará decisiones automatizadas por parte del Titular basadas en las grabaciones.

4. MODALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS Y PERIODO DE CONSERVACIÓN

La grabación de las llamadas se realiza con instrumentos informáticos adoptando medidas adecuadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos recogidos, permitiéndose el acceso sólo a personal específicamente autorizado.

La transcripción y el procesamiento de la llamada se realiza a través de un sistema de inteligencia artificial en "tenant" dedicado al Titular. Los datos serán tratados de forma lícita, correcta y transparente de acuerdo con el GDPR. Una vez procesadas, las informaciones se tratarán y utilizarán de forma anónima.

Las grabaciones de las comunicaciones telefónicas y las transcripciones se conservarán durante un máximo de 30 días, y luego se eliminarán definitivamente.

5. COMUNICACIÓN DE LOS DATOS A TERCEROS – DESTINATARIO DE LOS DATOS

Exclusivamente para las finalidades anteriormente especificadas, pueden acceder a los datos:

- dependientes y/o colaboradores de TEXA o de las Sociedades mediante el propio perfil de autenticación personal que han recibido adecuadas instrucciones operativas y que están expresamente autorizados para el tratamiento;
- empresas/terceros encargados por el Titular y las Sociedades de llevar a cabo operaciones de tratamiento específicas, dentro de los límites estrictamente pertinentes para los fines antes mencionados, que actúan como Responsables externos en los términos del art. 28 del RGPD (por ejemplo, proveedores de servicios IT, proveedores de sistemas de grabación de llamadas).

El listado actualizado de los Responsables está disponible en la sede del Titular del tratamiento.

6. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAISES O ORGANIZACIONES INTERNACIONALES

Los Datos no son objeto de transferencia a Países terceros (extra-UE) ni a organizaciones internacionales. Si fuese necesario para el suministro del Servicio solicitado, podrán ser eventualmente transferidos a sujetos situados en Países fuera de la UE, siempre que la Comisión Europea haya reconocido que dichos Países tienen un nivel adecuado de protección de los datos o sobre la base de garantías adecuadas (como las cláusulas contractuales estandar o normas empresariales vinculantes para los grupos), o bien, en ausencia de tales condiciones, si la transferencia es autorizada por el Interesado o es necesaria para la ejecución del Contrato.

7. DERECHOS DEL INTERESADO

El interesado puede ejercitar, si se dan los presupuestos, los derechos reconocidos por el GDPR (art. 12 y 15-22). En particular, el Interesado tiene derecho a acceder a sus datos y a la información sobre su tratamiento, solicitar su supresión, oponerse al tratamiento o solicitar la limitación del tratamiento. Desde el momento que el tratamiento de los datos personales está fundado en su consentimiento, el Interesado tiene el derecho a revocar el consentimiento otorgado (sin perjuicio de la legalidad del tratamiento basada en el consentimiento otorgado antes de la revocación). Donde el Interesado se crea vulnerado en sus derechos, puede tutelarse interponiendo una reclamación ante el Garante para la protección de los datos personales.

TEXA S.p.A.

Registered office: Via 1 Maggio, 9 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY

Plant entrance: Via Vallio, 15 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY

Tax no.- Company Register of Treviso and Belluno no. – VAT registration no.: 02413550266

Share capital 10.000.000 € i.v. - R.E.A. N. TV - 208102

Single-member company subject to management and coordination by Opera Holding S.p.A. with sole shareholder.

Legal Representative: Bruno Vianello

Phone +39 0422 79 13 11 - Fax +39 0422 79 13 00 - www.texa.com

Rev. 01 del 27/03/2025

