

# Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 30.6.2003 n. 196 e dell'art. 13 del regolamento europeo 679/2016

La presente Informativa – resa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (“Codice Privacy”) e dell'art. 13 del Reg. UE n. 2016/679 (“GDPR”) – disciplina il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare attraverso l'Applicazione “LIVECARE SUPPORT” (di seguito anche solo “APP”), e descrive le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali dei Clienti/Licenziatari che scaricano, installano ed utilizzano la APP.

Per completare l'installazione della APP, il Cliente/Licenziatario deve leggere, comprendere ed accettare l'integrale contenuto della presente Privacy Policy.

La presente Informativa potrebbe essere soggetta ad aggiornamenti senza preavviso; il Cliente/Licenziatario, scaricando, installando e utilizzando la APP, accetta integralmente e automaticamente anche eventuali modifiche e/o aggiornamenti della presente Informativa.

## Definizioni

“Titolare del trattamento” è ICONA SRL, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale in Cinisello Balsamo (MI), Viale Brianza 20, C.F. 01110530191, P. IVA 02812760961 (di seguito, in breve, anche “ICONA” o il “Titolare” o la “Società”).

Il “Cliente/Licenziatario” è la società o il privato, cui si riferiscono i dati personali trattati dal Titolare del trattamento, che ha sottoscritto con ICONA un contratto di licenza d'uso del software denominato “LIVECARE SUPPORT OPERATORE” e fornisce il servizio di assistenza tecnica da remoto, richiesta dall'Utente, tramite la APP.

“LIVECARE SUPPORT” è l'APP mobile del software del servizio di assistenza a distanza utilizzato dal Cliente/Licenziatario per fornire assistenza.

Gli “Utenti” sono le persone fisiche che richiedono e ricevono assistenza da parte del Cliente/Licenziatario, attraverso l'APP LiveLet o Internet Agent.

## Natura dei dati trattati

La registrazione del Cliente/Licenziatario che scarica la APP, è finalizzata a consentire un corretto funzionamento ed utilizzo della APP e dei servizi ad essa associati. L'accesso al servizio si realizza attraverso l'assegnazione di un username ed una password.

Il Cliente/Licenziatario, registrandosi, autorizza ICONA a trattare ed utilizzare i suoi dati personali, conferiti al momento della registrazione, al fine di favorire e facilitare l'accesso dell'Utente alla APP, anche consentendogli di non doversi registrare nuovamente ad ogni accesso.

Il Cliente/Licenziatario si impegna a mantenere riservate le informazioni sul proprio Account (User- Id) e sulla password per accedere alla APP, e sarà l'unico ed il solo responsabile di ogni attività svolta con il proprio Account.

Quando l'Utente scarica e installa la APP per la prima volta, ICONA raccoglie e tratta alcune informazioni del dispositivo per consentire all'Utente di utilizzare le funzionalità del software. Le informazioni raccolte dipenderanno dal tipo di dispositivo utilizzato dall'Utente e possono includere: il tipo di dispositivo, il nome del dispositivo, l'indirizzo MAC.

Una volta stabilita la connessione con l'Utente, al fine di consentire al Cliente/Licenziatario di fornire il servizio di manutenzione o di assistenza tecnica da remoto richiesto dall'Utente, ICONA raccoglie i dati di sessione relativi agli interventi di assistenza ("storico assistenze") che possono includere: ID sessione, ID riunione, orari di inizio e fine sessione.

Attraverso la funzione "Calendario", l'APP si interfaccia con l'APP Google Calendar, acquisendo nome, cognome e appuntamenti del Cliente/Licenziatario, al solo fine di verificare la possibilità di creare un appuntamento con l'Utente in un determinato giorno e orario. Tali dati non vengono, neppure temporaneamente, conservati dall'APP.

L'uso dei dati ricevuti tramite le API di Google rispetta pienamente la [Google API Services User Data Policy](#), inclusi i requisiti di utilizzo limitato.

Infine, ICONA raccoglie ed elabora i dati sull'utilizzo della APP e sulla frequenza di utilizzo della APP.

## **Finalità del trattamento**

I dati che ICONA raccoglie quando il Cliente/Licenziatario scarica, installa e utilizza la APP saranno trattati per le seguenti finalità:

- a) dare adempimento alla richiesta di assistenza tecnica da remoto inoltrata dall'Utente tramite la APP LiveLet o Internet Agent;
- b) consentire al Cliente/Licenziatario di fornire, tramite la APP, la richiesta di assistenza tecnica da remoto ricevuta dall'Utente;
- c) consentire al Titolare lo svolgimento di operazioni strettamente connesse e strumentali alla corretta gestione dei rapporti con i Clienti/Licenziatari, alla prestazione dei servizi richiesti dagli Utenti stessi, anche avuto riguardo al funzionamento e corretto utilizzo della APP;
- d) realizzare analisi statistiche in forma anonima e aggregata;
- e) dare adempimento ad obblighi di legge o di regolamenti vigenti;
- f) gestire eventuali reclami e consentire al Titolare di tutelare i propri diritti.

Il Cliente/Licenziatario può revocare in ogni caso il proprio consenso mediante l'invio di una semplice richiesta scritta rivolta al Titolare.

## **Modalità del trattamento**

Il trattamento dei dati avverrà in modo lecito, secondo correttezza e in ossequio ai principi di necessità, pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti rispetto alle finalità del trattamento.

Il Titolare tratterà i dati del Cliente/Licenziatario prevalentemente con modalità telematiche, idonee a garantire, in relazione alle finalità per le quali i dati sono stati raccolti, la sicurezza e la riservatezza, nonché ad evitare accessi non autorizzati ai dati stessi, per un tempo non superiore a quello necessario rispetto alle finalità sopra individuate.

I dati raccolti saranno conservati dal Titolare, per le finalità sopra individuate, per un tempo (i) non superiore a 10 (dieci) anni, in costanza di rapporto contrattuale con il Cliente/Licenziatario, o (ii) non superiore a 1 (uno) anno dalla data di risoluzione del rapporto con il Cliente/Licenziatario; e successivamente per il tempo in cui ICONA sia soggetta ad obblighi di conservazione per finalità fiscali, oltre finalità previste da norme di legge o regolamento.

I dati relativi agli interventi di assistenza ("storico assistenze") saranno conservati dal Titolare in forma anonima e aggregata in modalità Cloud, per un tempo non superiore a 2 (due) anni, anche al fine di consentire la realizzazione di analisi statistiche in forma anonima e aggregata.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, il Titolare potrebbe avere necessità di comunicare i dati raccolti a soggetti terzi appartenenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alle seguenti categorie: società controllate, controllanti e collegate; soggetti che svolgono per conto di ICONA compiti di natura tecnica ed informatica; soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico di ICONA; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. call center, etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi professionali e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza; soggetti che effettuano ricerche di mercato su incarico di ICONA. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati degli Utenti quali Responsabili del trattamento, all'uopo nominati dal titolare. L'elenco dei soggetti terzi ai quali il Titolare comunicherà i dati personali degli Utenti è disponibile per la consultazione da parte dell'Utente presso la sede legale del Titolare, oppure scrivendo all'indirizzo e-mail: [legal@icona.it](mailto:legal@icona.it).

I dati personali oggetto di trattamento per le finalità sopra indicate non sono soggetti a diffusione, né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato.

## **Diritti dell'interessato**

Ogni Cliente/Licenziatario potrà esercitare, mediante semplice richiesta scritta da inviare al Titolare, i diritti riconosciuti dal GDPR tra i quali sono ricompresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) il diritto di accesso ai dati raccolti da ICONA, ottenendo la conferma della loro esistenza presso il Titolare, conoscerne l'origine, le finalità e le modalità del trattamento;
- b) il diritto di conoscere gli estremi identificativi del Titolare e degli eventuali Responsabili del trattamento e DPO, ove nominati;
- c) il diritto di conoscere i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati sono stati comunicati;

- d) il diritto di ottenere la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei suoi dati (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- e) il diritto di richiedere ed ottenere dal Titolare – nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati – i suoi dati in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati);
- f) il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei propri dati;

Le richieste devono essere inviate per iscritto alla società ICONA SRL, presso l'unità locale sita in Cinisello Balsamo (MI), 20092, Viale Brianza 20.