

Dichiarazione dati privacy per il sondaggio soddisfazione cliente sul nostro servizio tecnico

La protezione dei dati personali è molto importante per noi. Desideriamo quindi informare l'utente su quali dati della sua visita vengono utilizzati e per quali finalità. In caso di ulteriori domande sul trattamento dei dati personali, è possibile rivolgersi al nostro responsabile della protezione dei dati.

Responsabile / Responsabile della protezione dei dati

Responsabile del trattamento dei dati	Responsabile della protezione dei dati Responsabile della protezione dei dati della persona responsabile
RATIONAL Technical Services GmbH Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech a.westrich@rational-online.com	RATIONAL Technical Services GmbH Responsabile della protezione dei dati Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech Datenschutzbeauftragter@rational-online.com

Informazioni di base

Il termine "dati personali" è definito nel [RGPD](#). Sono comprese tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile (di seguito "persona interessata"). Per identificabile si intende una persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare mediante l'assegnazione ad un identificatore quale un nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificatore online o una o più caratteristiche particolari che esprimono l'identità fisica, fisiologica, genetica, psicologica, economica, culturale o sociale della persona fisica in questione. Ciò include, ad esempio, il vero nome, l'indirizzo, il numero di telefono o la data di nascita.

Per quanto riguarda il semplice utilizzo a scopo informativo, vale a dire quando l'utente non si registra oppure ci trasmettete informazioni ad altro titolo, noi raccogliamo solo i dati personali trasmessi dal suo browser al nostro server. Se si desidera consultare il nostro sito web, acquisiamo i seguenti dati che per noi sono necessari sul piano tecnico affinché l'utente possa visualizzare i nostri contenuti e noi possiamo garantire stabilità e sicurezza (la base giuridica è il legittimo interesse ai sensi dell'art. 6 par. 1 prima frase lett. f del RGPD).

Nel quadro della ponderazione dell'interesse ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. f del RGPD, abbiamo tenuto in considerazione e ponderato il nostro interesse alla messa a disposizione e l'interesse dell'utente al trattamento dei dati personali conforme alla protezione dei dati. Dal momento che i dati sottostanti sono talvolta tecnicamente necessari per mettere a disposizione il nostro servizio, al fine di offrire il nostro sito web e garantire anche stabilità e sicurezza, in particolare per fornire una protezione dagli abusi, siamo

giunti alla conclusione che tali dati possano essere trattati - in presenza di una garanzia della sicurezza dei dati consona allo stato dell'arte - fermo restando che sia adeguatamente tenuto conto dell'interesse dell'utente al trattamento conforme alla protezione dei dati.

Dati	Scopo del trattamento	Durata di conservazione
Indirizzo IP	Rappresentazione del sito web sul rispettivo dispositivo	24 mesi dopo l'esecuzione dell'indagine
Data e ora dell'accesso	Assicurare il corretto funzionamento del sito web	

La raccolta di dati per la messa a disposizione del sito web e la memorizzazione di dati in file di log è assolutamente necessaria per il funzionamento del sito web. Non sussiste pertanto alcuna possibilità di opposizione da parte dell'utente.

Sondaggio sulla soddisfazione

Il sondaggio sulla soddisfazione da noi condotto ci aiuta a migliorare la qualità del Service.

Se l'utente riceve visita da parte di uno dei nostri service partner RATIONAL, vogliamo che sia soddisfatto e che usufruisca al massimo dei nostri servizi. Questo sondaggio sulla soddisfazione viene condotto per stabilire se il Service soddisfa le aspettative dell'utente.

La partecipazione al sondaggio è volontaria. Se l'utente prende parte al nostro sondaggio sulla soddisfazione, i dati personali che ci vengono trasmessi in questo modo saranno ovviamente utilizzati solo per questo scopo. Il trattamento si basa sul consenso dell'utente ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del RGPD.

Nello specifico, il nostro sondaggio sulla soddisfazione consiste nelle seguenti domande e informazioni:

- Selezionate il Vostro paese dalla lista
- Quanto vi ritenete soddisfatti dell'ultima visita del nostro RATIONAL Service partner?
- Il Vostro parere è importante per noi: quali sono stati gli aspetti positivi e negativi dell'intervento tecnico?
- Quante probabilità ci sono che raccomandiate questo RATIONAL Service Partner a un amico o collega?
- Il primo intervento è stato completato con successo?
- Quanti giorni sono trascorsi tra la chiamata al RATIONAL Service Partner e la riparazione?
- Ha soddisfatto le vostre aspettative?
- Quale RATIONAL Service Partner vi ha fornito assistenza?
- Selezionate il tipo di equipaggiamento relativo all'intervento che state valutando
- Inserisca la data dell'intervento
- L'intervento era in garanzia?
- Accetto di essere contattato per domande o feedback sulle mie risposte

- Per essere ricontattato inserisca i dettagli di contatto

Spetta all'utente decidere a quali domande rispondere o quali informazioni fornire. Inoltre, non è necessario fornire informazioni di contatto quali nome, società, indirizzo aziendale, e-mail o numero di telefono per partecipare al nostro sondaggio sulla soddisfazione. La registrazione non è necessaria.

I dati del sondaggio sulla soddisfazione vengono cancellati o resi anonimi dopo lo svolgimento. È quanto accade dopo 24 mesi dalla sua realizzazione (Il sondaggio termina il 31 dicembre dell'anno corrente).

[SurveyMonkey](#) ci supporta nell'elaborazione degli ordini fornendoci lo strumento per i sondaggi online. I dati vengono trasferiti verso un Paese terzo ([SurveyMonkey-Data-Transfers-and-EU-Laws](#)). A tal fine abbiamo clausole contrattuali tipo dell'Unione europea.

Consenso a contattare l'utente per discutere i dati emersi dal sondaggio

Se l'utente è d'accordo, lo contatteremo ai recapiti da lui forniti per discutere i dati emersi dal sondaggio. L'obiettivo è quello di migliorare la qualità del nostro Service. Ad esempio, potremmo discutere le proposte di miglioramento o i punti critici sollevati nel sondaggio al fine di stabilire i miglioramenti da apportare al Service. Contatteremo l'utente a questo scopo solo se avrà accordato il suo consenso (art. 6 par. 1 prima frase lett. a) del RGPD). Anche i dati di contatto vengono cancellati o resi anonimi dopo lo svolgimento del sondaggio sulla soddisfazione. È quanto accade dopo 24 mesi dalla sua realizzazione (Il sondaggio termina il 31 dicembre dell'anno corrente).

I nostri service partner ci supportano nell'elaborazione degli ordini discutendo telefonicamente con l'utente i dati emersi dal sondaggio. Oltre a questo non ci saranno altre trasmissioni di dati a terze parti all'esterno di EU/EEA.

Consenso alla trasmissione dei risultati al partner di servizio responsabile

Se siete d'accordo, trasmetteremo le vostre risposte al partner di servizio responsabile, in modo che possa capire dove c'è stata insoddisfazione. L'obiettivo è quello di migliorare la qualità del servizio. I vostri dati saranno trasmessi a questo scopo solo se avete dato il vostro consenso (art. 6 comma 1 frase 1 lett. a) GDPR). I vostri dati saranno inoltre cancellati o resi anonimi al termine del sondaggio di soddisfazione. Ciò avviene 24 mesi dopo lo svolgimento del sondaggio (il sondaggio termina il 31 dicembre dell'anno in corso).

Trasmissione dei dati

I dati personali dell'utente non saranno trasmessi a terzi per scopi diversi da quelli elencati.

Trasmettiamo i dati personali a terzi solo:

- se l'utente ha rilasciato l'esplicito consenso a tal fine;
- se l'altro si rende necessario per accertare, esercitare o difendere diritti in sede giudiziaria e se non sussistono motivi per ritenere che l'utente abbia un interesse prevalente meritevole di tutela a non inoltrare i dati;

- qualora, ai fini dell'inoltro, sussista un obbligo di legge in tal senso;
- laddove ciò sia consentito dalla legge e necessario per l'esecuzione di rapporti contrattuali con l'utente.

In caso di trasmissione dei dati al di fuori dell'Unione Europea viene meno l'elevato livello europeo di protezione dei dati. In caso di trasmissione può accadere che al momento non esista alcuna decisione di adeguatezza della Commissione UE ai sensi dell'art. 45 par. 1, 3 del RGPD. Ciò vuol dire che finora la Commissione UE non ha stabilito in via positiva che il livello di protezione dei dati specifico di un Paese corrisponde al livello di protezione dei dati dell'Unione europea in virtù del RGPD e pertanto abbiamo provveduto alle succitate opportune garanzie.

I possibili rischi, che eventualmente non si possono escludere del tutto in merito alla trasmissione dei dati, sono in particolare:

- che i dati personali potrebbero casomai essere elaborati oltre il rispettivo scopo;
- esiste poi la possibilità che per quanto riguarda i diritti in materia di protezione dei dati – ad es. il diritto all'accesso, di rettifica, alla cancellazione o portabilità – non sia possibile accertarli o esercitarli in maniera stabile;
- è altresì altamente probabile che possa verificarsi un trattamento dei dati non corretto e che la protezione dei dati personali non soddisfi in termini quantitativi e qualitativi i requisiti del RGPD.

Sicurezza dei dati

Abbiamo adottato ampie precauzioni tecniche e operative per proteggere i dati dell'utente da manipolazioni accidentali o intenzionali, perdita, distruzione o accesso da parte di persone non autorizzate. Le nostre procedure di sicurezza vengono regolarmente riviste e adattate al progresso tecnologico.

Cookie tecnicamente necessari

Utilizziamo cookie per migliorare la nostra offerta web e strutturare l'utilizzo per gli utenti nel modo più consono possibile. I cookie sono piccoli file di testo che vengono archiviati accedendo al nostro sito web dal computer e consentono di effettuare una riassegnazione del browser. I cookie archiviano informazioni, come ad es. le impostazioni di lingua, la durata della visita nel nostro sito web o le immissioni effettuate. Così facendo si evita che a ogni utilizzo si debbano inserire nuovamente tutti i dati necessari. I cookie tecnicamente necessari non sono indispensabili per la visualizzazione del sito web. Tuttavia, alcune funzioni del sito web non possono essere utilizzate correttamente senza di essi.

Non sussiste pertanto alcuna possibilità di opposizione da parte dell'utente; questi cookie possono essere disattivati impostando il rispettivo browser. La maggior parte dei browser accetta i cookie automaticamente. Se l'utente desidera impedire che siano archiviati dei cookie, può selezionare l'opzione "Non accettare cookie" dalle impostazioni del browser. Spiegazioni dettagliate sono disponibili nella guida del produttore del rispettivo browser. I cookie che sono già stati archiviati sul computer possono essere cancellati in qualsiasi momento. Tuttavia si fa presente che senza i cookie la nostra offerta web è fruibile solo in maniera limitata.

Il trattamento dei dati personali dell'utente si basa sull'art. 6 par. 1 prima frase lett. f) del RGPD. I cookie tecnicamente necessari sono indispensabili per poter mettere a disposizione il nostro servizio e sono pertanto limitati a quanto necessario. I nostri interessi e quelli dell'utente coincidono se quest'ultimo desidera utilizzare il nostro servizio. I cookie vengono pertanto conservati per un periodo massimo di un anno.

Indicazioni circa i diritti degli interessati

Ogni soggetto interessato ha il diritto all'accesso (art. 15 del RGPD), il diritto di rettifica (art. 16 del RGPD), il diritto alla cancellazione (art. 17 del RGPD), il diritto di limitazione di trattamento (art. 18 del RGPD), il diritto di opposizione (art. 21 del RGPD) nonché il diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del RGPD). Per quanto riguarda il diritto all'accesso e il diritto alla cancellazione trovano applicazione le limitazioni di cui ai §§ 34 e 35 della Legge federale tedesca sulla protezione dei dati (BDSG).

Indicazioni circa le possibilità di ricorso

Si ha altresì il diritto di ricorrere presso le autorità di vigilanza competenti in materia di protezione dei dati contro il trattamento dei dati personali da noi effettuato.

Indicazioni circa la revoca del consenso

Il consenso rilasciato nei nostri confronti al trattamento dei dati personali può essere revocato in qualsiasi momento. Questo vale anche per la revoca delle dichiarazioni di consenso che l'utente ha rilasciato prima dell'entrata in vigore del Regolamento generale sulla protezione dei dati, ossia prima del 25 maggio 2018. Si fa presente che la revoca non ha valore retroattivo. I trattamenti avvenuti prima della revoca ne sono esclusi.

Diritto in caso di trattamento dei dati per finalità di marketing diretto

Ai sensi dell'art. 21 par. 2 del RGPD si ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei propri dati personali. Se l'utente si oppone al trattamento per finalità di marketing diretto, non procederemo più al trattamento dei dati personali a tale scopo. Si fa presente che l'opposizione non ha effetto retroattivo. I trattamenti avvenuti prima dell'opposizione ne sono esclusi.

Informazioni sul diritto di opposizione in caso di ponderazione dell'interesse

Qualora basiamo il trattamento dei dati personali sulla ponderazione dell'interesse, è possibile opporsi al trattamento. Esercitando tale diritto di opposizione si invita a esporci i motivi per i quali non dovremmo elaborare i dati personali nel modo da noi descritto. In presenza di una opposizione motivata, provvederemo a verificare la questione e quindi a cessare il trattamento dei dati e/o ad adeguarlo oppure a illustrarvi le nostre legittime motivazioni obbligatorie.

Link ad altri siti web

I nostri siti web possono contenere link a siti web di altri operatori. Richiamiamo l'attenzione sul fatto che la presente Informativa sulla protezione dei dati vale esclusivamente per i siti web dell'azienda. Noi non

abbiamo alcuna influenza in merito né verifichiamo che altri operatori rispettino le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati.

Modifiche all'informativa sulla protezione dei dati

Ci riserviamo il diritto di modificare e/o adeguare in qualsiasi momento la presente informativa sulla protezione dei dati nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.