

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CORRELATE ALL'ASSISTENZA TECNICA

Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Fracarro Radioindustrie s.r.l., di seguito anche "Fracarro" o "Titolare" con sede legale in viale delle Querce, 9 – 31033 – Castelfranco Veneto (TV), e contattabile all'indirizzo e-mail info@fracarro.com, alla PEC fracarro@legalmail.it o al numero di telefono 04237361.

Finalità e basi giuridiche

- A. **Gestione delle richieste di assistenza tecnica:** i dati personali vengono trattati per registrare la richiesta nel sistema di ticketing, prenderla in carico, ricontattare il richiedente e fornire il supporto tecnico richiesto (es. malfunzionamenti, installazione e configurazione dei prodotti Fracarro).
- B. **Qualità dell'assistenza tecnica:** conserviamo i dati personali relativi alle richieste gestite per mantenere lo storico delle interazioni, così da poter riprendere le problematiche già segnalate in occasione di contatti successivi, senza che il richiedente debba ogni volta ripetere quanto già comunicato, e per individuare problematiche ricorrenti su prodotti o installazioni. Decorso il periodo di conservazione, i dati personali sono cancellati e le sole informazioni tecniche (prodotto, numero di serie, tipologia di problema) sono mantenute in forma anonima per finalità statistiche e di miglioramento dei prodotti.
- C. **Scopi difensivi:** il Titolare può avere necessità di trattare dati personali per la gestione di contestazioni e contenziosi stragiudiziali o giudiziali.

Finalità	Base giuridica (dati comuni)
A.	Legittimo interesse del Titolare a riscontrare le richieste di assistenza tecnica ricevute sui propri prodotti.
B.	Legittimo interesse del Titolare a garantire la qualità e la continuità del servizio di assistenza tecnica mediante la storicizzazione delle interazioni.
C.	Legittimo interesse del Titolare ad accertare, esercitare o difendere un diritto.

Periodo di conservazione

Finalità	Tempo di conservazione
A.	Fino alla chiusura della richiesta di assistenza (ticket).
B.	5 anni dall'ultima richiesta di assistenza pervenuta dall'interessato, o per il minor tempo in cui il Titolare venga a conoscenza che il referente non opera più per l'impresa di appartenenza. Decorso tale termine i dati personali sono cancellati; i dati tecnici sono conservati in forma anonima.
C.	10 anni dalla risoluzione definitiva della controversia.

Natura del conferimento e conseguenze in caso di rifiuto

Finalità	Natura	Conseguenze
A.	Facoltativo	Impossibilità di prendere in carico la richiesta e fornire il supporto tecnico.
B.	Nessun ulteriore conferimento	I dati sono quelli già forniti per la finalità A. In caso di opposizione non saranno conservati oltre la chiusura della richiesta e non sarà disponibile lo storico delle interazioni.
C.	Necessario	Impossibilità di gestire il contenzioso.

Ambito di comunicazione

I dati sono trattati dal personale interno autorizzato per specifiche mansioni e vengono comunicati all'esterno in base alle seguenti regole

Finalità	Categorie di destinatari esterni
A.	Società di servizi informatici per la gestione e manutenzione del sistema di ticketing (CRM); fornitore dell'infrastruttura cloud su cui il sistema è ospitato.
B.	Società di servizi informatici per la gestione e manutenzione del sistema di ticketing (CRM); fornitore dell'infrastruttura cloud su cui il sistema è ospitato.
C.	Studi legali; Autorità giudiziaria.

Dal momento che i dati sono trattati anche con strumenti informatici, potrebbero essere altresì visibili anche ai soggetti che effettuano assistenza/manutenzioni su tali sistemi.

Trasferimento dati in un Paese terzo o un'organizzazione internazionale

Il Titolare può effettuare trasferimenti di dati personali verso i Paesi e alle condizioni di seguito riepilogate:

Finalità	Paese	Condizione di liceità del trasferimento
A.	Stati Uniti (Google LLC, fornitore dell'infrastruttura cloud su cui è ospitato il sistema di ticketing)	Decisione di adeguatezza UE-USA – EU-U.S. Data Privacy Framework (art. 45 GDPR); in via integrativa, Clausole Contrattuali Standard (art. 46 GDPR).
B.	Stati Uniti (Google LLC, fornitore dell'infrastruttura cloud su cui è ospitato il sistema di ticketing)	Decisione di adeguatezza UE-USA – EU-U.S. Data Privacy Framework (art. 45 GDPR); in via integrativa, Clausole Contrattuali Standard (art. 46 GDPR).
C.	Nessun trasferimento	Non applicabile

Diritti degli Interessati

Al soggetto a cui si riferiscono i dati personali sono riconosciuti i seguenti diritti:

Accesso: è possibile sapere se sia in corso un trattamento dei propri dati personali e in caso affermativo ottenere l'accesso agli stessi e richiederne una copia.

Rettifica: è possibile chiedere l'aggiornamento dei propri dati personali, la loro correzione (se inesatti) e l'integrazione di quelli incompleti.

Cancellazione: è possibile ottenere la cancellazione dei propri dati personali al ricorrere di determinati presupposti (per maggiori informazioni contattare il Titolare).

Limitazione: è possibile chiedere che i dati vengano contrassegnati, così da limitarne in futuro il trattamento, al ricorrere di determinati presupposti (per maggiori informazioni contattare il Titolare).

Opposizione: è possibile opporsi al trattamento dei dati personali, per motivi connessi alla propria situazione particolare, laddove il trattamento sia fondato sul legittimo interesse oppure sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare.

Portabilità: è possibile ricevere in un formato strutturato i dati personali forniti al Titolare e chiedere di trasmetterli a un altro titolare del trattamento qualora il trattamento si basi sul consenso o sul contratto e sia effettuato con mezzi automatizzati.

Revoca del consenso: è possibile revocare il consenso per le finalità che lo hanno richiesto, ferma restando la liceità del trattamento effettuato fino a quel momento.

I diritti in concreto esercitabili rispetto alle attività di trattamento effettuate sono:

Finalità	Diritto esercitabile						
	Accesso	Rettifica	Cancellazione	Limitazione	Opposizione	Portabilità	Revoca consenso
A.	X	X	X	X	X		
B.	X	X	X	X	X		
C.	X	X	X	X	X		

Per esercitare i sopra esposti diritti è possibile utilizzare il modulo disponibile al link <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1089924> e inoltrarlo al seguente recapito: privacy@fracarro.com. L'interessato potrà richiedere allo stesso recapito di ottenere maggiori dettagli in relazione alle informazioni sopra esposte (es. test di bilanciamento del legittimo interesse o l'elenco dei responsabili del trattamento).

È possibile proporre reclamo ad una Autorità di controllo: per l'Italia, Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it.)