

## Informativa ai sensi del Regolamento UE 679/2016

Gentile Cliente,

ai sensi del nuovo Regolamento 679/2016 in relazione al trattamento dei dati personali, Esselunga S.p.A., con sede in Via Giambologna 1, 20096 Limito di Pioltello (MI), in qualità di Titolare del trattamento ("Esselunga" o "Titolare"), Le rende le seguenti informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

- 1. Il Titolare raccoglie e tratta i Suoi dati per finalità di registrazione a campione delle telefonate al Servizio Clienti.** Nel caso in cui la Sua conversazione fosse registrata su un campione di telefonate degli utenti, alcuni dei Suoi dati personali, come ad esempio numero di telefono, durata della telefonata, trasferimento ad altro operatore, saranno rilevati e trattati da Esselunga esclusivamente per esigenze di miglioramento della qualità del Servizio Clienti.  
Con il trattamento dei Suoi dati personali, il Titolare intende perseguire un legittimo interesse, con riferimento alle proprie esigenze di natura organizzativa e produttiva (analizzare, in un'ottica di costante miglioramento dei prodotti e servizi resi a vantaggio dell'utenza, la qualità e l'efficacia dei processi di customer care) **(Finalità del trattamento)**.
- 2. I dati personali oggetto del trattamento sono raccolti, rilevati e trattati, esclusivamente con modalità telematiche, nel rispetto degli obblighi e delle garanzie di legge e regolamentari vigenti.** Al fine di garantire al massimo la riservatezza nei suoi confronti Esselunga ha deciso di effettuare il trattamento con specifici strumenti di protezione, quale l'alterazione delle voci della conversazione telefonica rendendole irriconoscibili (attraverso il sistema cosiddetto di "morphing") e la criptazione delle registrazioni nella fase di archiviazione.  
La durata di archiviazione della telefonata non supererà i tre mesi. **(Modalità del trattamento e conservazione dei dati personali)**.
- 3. Il trattamento dei dati personali per la finalità di registrazione a campione delle telefonate al Servizio Clienti del Titolare non necessita del Suo consenso espresso, atteso che un Suo eventuale diniego potrebbe in concreto vanificare le finalità perseguite dalla società (volte, come detto a migliorare la qualità dei servizi erogati), nell'interesse anche degli utenti.**  
Pertanto, con riferimento alla finalità di registrazione a campione delle telefonate del Servizio Clienti per migliorare i processi di customer care, il conferimento dei dati è obbligatorio e un Suo eventuale rifiuto – manifestato agganciando la telefonata - impedirà di svolgere le attività indicate. **(Consenso, natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto)**.
- 4. Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato da personale incaricato da Esselunga, appartenente agli uffici del Servizio Clienti o comunque incaricato della gestione del Servizio, secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.**  
In ogni caso i dati non saranno ceduti o comunicati a terzi **(Ambito di comunicazione e diffusione dei dati personali)**.

Come interessato, può chiedere al Titolare l'accesso ai dati personali che La riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei dati personali incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del Titolare. Lei, inoltre, per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati ha il diritto di esercitare il diritto alla portabilità del dato ovvero di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti. . In ogni momento, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, nonché di ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

I Suoi diritti possono essere esercitati, scrivendo a [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it) alla cortese attenzione del Servizio Clienti. **(I diritti dell'interessato)**.

Titolare del trattamento è Esselunga S.p.A., Via Giambologna 1, 20096 Limito di Pioltello (MI) **(Titolare del trattamento)**.

Può contattare il responsabile per la protezione dati di Esselunga all'indirizzo email: [dpo@esselunga.it](mailto:dpo@esselunga.it)