

## INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - ART. 13 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")

**TITOLARI DEL TRATTAMENTO:** Esselunga S.p.A. ("Esselunga"), e-mail: [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it) - EsserBella S.p.A. ("EsserBella"), email: [privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it) - Atlantic S.r.l. ("Atlantic"), e-mail: [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it)

Sede amministrativa: via Giambologna 1, 20096, Limoto di Pioltello (MI)

In base alle finalità di trattamento espressamente indicate nella presente informativa, Esselunga, EsserBella e Atlantic agiscono congiuntamente quali contitolari del trattamento ai sensi dell'art. 26 GDPR (di seguito, congiuntamente, "Contitolari") o singolarmente quali titolari autonomi del trattamento.

**RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI ("DPO" o RPD)** c/o sede amministrativa di Esselunga S.p.A. – e-mail: [dpo@esselunga.it](mailto:dpo@esselunga.it)

### Quali dati personali trattiamo e dove li raccogliamo?

Raccogliamo direttamente da Lei (quale soggetto "interessato"), attraverso canali tradizionali e online, le seguenti categorie di dati in base alle finalità perseguite come meglio precisate nella presente informativa:

- **Dati comuni:** dati anagrafici e di contatto; dati relativi alla adesione, partecipazione e all'uso del programma Fidelity o del servizio di assistenza; dati di registrazione al sito web; dati di navigazione; dati di acquisto, eventualmente relativi al volume di spesa globale progressivamente realizzato e/o al dettaglio degli acquisti; dati di pagamento; dati di localizzazione; dati di spedizione e consegna.
- **Categorie particolari di dati** ex art. 9 GDPR: a titolo esemplificativo, i dati relativi alla Sua salute di cui alla copia della certificazione della competente ASL attestante la percentuale di invalidità senza l'indicazione della relativa patologia (cd. "Categorie Particolari di Dati") esclusivamente per particolari servizi da Lei richiesti.

### Come usiamo i Suoi dati personali, quale condizione rende lecito il trattamento e per quanto tempo conserviamo i Suoi dati

#### 1. FINALITÀ DEI CONTITOLARI

##### 1.A Iscrizione e partecipazione al programma di fidelizzazione Fidelity ("Programma Fidelity").

Il Programma Fidelity è un'operazione a premi multipartner basata sull'utilizzo della carta fedeltà "Fidelity" ("Carta Fidelity") che dà diritto a punti, servizi e benefici aggiuntivi presso tutti i punti vendita Esselunga, le profumerie EsserBella, i bar Atlantic, i siti e le app di e-commerce delle Contitolari.

Usiamo i Suoi dati per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del Programma Fidelity:

**1.A.i Finalità di fidelizzazione,** in particolare per l'attribuzione dei vantaggi connessi all'utilizzo della Carta Fidelity quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'assegnazione degli sconti riservati ai titolari della Carta Fidelity, la prenotazione e il ritiro dei premi del Programma Fidelity e di eventuali manifestazioni a premi connesse, la possibilità di donazione punti ad altra Carta Fidelity, l'accesso ai servizi accessori offerti dai Contitolari mediante diversi canali online e non (es. spesa online, Presto Spesa, richiesta scontrino virtuale, consegne a domicilio della spesa effettuate presso il negozio fisico, prenotazione libri scolastici, ritiro spesa con il servizio "Clicca e Vai", prenotazione del pasto al bar Atlantic ecc.).

**1.A.ii Finalità di ricezione/riscontro/informazione delle Sue richieste d'informazione e assistenza/gestione dei reclami c/o il Servizio Clienti in merito al Programma Fidelity mediante canali tradizionali, canali digitali o piattaforme social.**

Il trattamento potrà essere effettuato mediante un chatbot messo a disposizione sui canali digitali per agevolare e facilitare la comunicazione nonché fornire riscontro alle Sue richieste di informazione/supporto. Nel caso in cui Lei voglia parlare direttamente con un operatore, Le chiediamo di utilizzare i canali tradizionali e non avviare la conservazione con il chatbot. Nel caso in cui il chatbot non Le abbia fornito il riscontro di cui necessitava Lei potrà, tramite lo stesso, ottenere tutte le informazioni per entrare in contatto con un operatore.

**Durata 1.A.i, 1.A.ii:** i dati personali saranno conservati per tutta la durata della Sua adesione al programma di fidelizzazione, salvo non debbano essere conservati per ulteriori finalità e, a seguito di cessazione, per 10 anni, salvo diversi termini di conservazione previsti dalla legge o da normativa di settore.

**1.A.iii Finalità di creazione e gestione dell'account personale Fidelity,** nel caso in cui Lei decida di registrarsi, per esempio per identificarLa e assisterLa in caso di smarrimento dei dati di accesso (username o password), per consentirLe di salvare la lista dei Suoi prodotti preferiti, per impostare le sue scelte in materia di consensi privacy ecc.

**Durata 1.A.iii:** per tutta la durata della Sua adesione al programma di fidelizzazione, salvo Lei non richieda la cancellazione del Suo account.

La base giuridica del trattamento per le finalità di cui ai precedenti punti 1.A i), ii), iii) è, ai sensi dell'art. 6.1 lett. b) GDPR, la necessità di dare esecuzione ad un contratto di cui l'interessato è parte.

**1.A.iv Finalità amministrative, contabili e legali connesse alla gestione del Programma Fidelity, gestione dei reclami;**

La base giuridica del trattamento per la finalità di cui al punto 1.A.iv) sopra è la necessità di adempiere ad obblighi previsti dalla normativa nazionale e sovranazionale ai sensi dell'art. 6.1 lett. c) GDPR, cui i Contitolari sono soggetti, ad esempio, per adempiere ad obblighi fiscali o di contabilità, garanzie/assicurazioni dei prodotti.

**Durata 1.A.iv:** per il periodo previsto dalla normativa applicabile.

**Per tutte le suddette finalità il conferimento dei dati è obbligatorio. Il rifiuto di fornire i dati non consente l'iscrizione e l'esecuzione del Programma Fidelity nonché l'adempimento agli obblighi di legge.**

##### 1.B Finalità marketing.

Esselunga, EsserBella e Atlantic useranno i Suoi dati per inviare comunicazioni commerciali con modalità di contatto automatizzate (es. sms, e-mail, notifiche push tramite app e messaggistica istantanea) e tradizionali (es. telefonate con operatore e posta tradizionale). L'invio di comunicazioni commerciali può avvenire anche tramite canali online (es. popup tramite sito web) o attraverso social network o altre piattaforme web.

Le comunicazioni commerciali potranno riguardare anche altre promozioni, prodotti e servizi (es. buoni sconto, offerte ed altre iniziative) oltre a quelle già previste dal Programma Fidelity, dei Contitolari e/o di terzi con i quali Esselunga, EsserBella o Atlantic hanno concluso accordi commerciali, senza cedere i dati agli stessi.

Tratteremo i dati per tali finalità solo in caso di Suo consenso, facoltativo e revocabile in qualsiasi momento (art. 6.1 lett.a) GDPR).

##### 1.C Profilazione.

Esselunga, EsserBella e Atlantic useranno i Suoi dati per creare un profilo cliente secondo le Sue preferenze, abitudini, interessi, comportamenti, prodotti acquistati, risposte a ricerche di mercato al fine di inviare comunicazioni commerciali personalizzate (ad es. prodotti omaggio, offerte e buoni sconto personalizzati). I dati ci aiutano a capire, attraverso i Suoi acquisti e le pagine visitate sui nostri siti web e le applicazioni mobili quali sono le Sue abitudini di consumo per compiere delle analisi o personalizzare le nostre campagne promozionali in base ai Suoi interessi.

Tratteremo i dati per tali finalità solo in caso di Suo consenso, facoltativo e revocabile in qualsiasi momento (art. 6.1 lett.a) GDPR).

##### 1.D Ricerche di mercato.

Esselunga, EsserBella e Atlantic useranno i Suoi dati per contattarla con modalità automatizzate (es. sms, e-mail, notifiche push tramite app e messaggistica istantanea), tradizionali (es. telefonate con operatore e posta tradizionale) e attraverso i siti dei titolari, social network e altre piattaforme web al fine di realizzare studi di mercato e analisi statistiche. Tratteremo i dati per tali finalità solo in caso di Suo consenso, facoltativo e revocabile in qualsiasi momento (art. 6.1 lett.a) GDPR).

**Durata 1.B, 1.C, 1.D:** I dati del dettaglio acquisti e delle ricerche di mercato saranno conservati 24 mesi dalla registrazione dei dati. I dati diversi dal dettaglio di acquisto e non provenienti dalle ricerche di mercato fino a revoca del consenso.

##### 1.E Erogazione servizio spesa a domicilio gratuita per disabili.

Previo Suo consenso, da esprimersi in sede di eventuale Sua richiesta del servizio, i Suoi dati rientranti nelle Categorie Particolari verranno raccolti e trattati ai sensi dell'art. 6 lett. b) e dell'art. 9 par. 2. lett. a) GDPR.

**Durata 1.E:** I dati personali saranno conservati per tutta la durata di erogazione del Servizio, salvo non debbano essere conservati per obblighi di legge o per ulteriori finalità.

##### 1.F Prevenzione e repressione frodi/abusi/attività fraudolente realizzate anche mediante il sito web.

La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) GDPR.

**Durata 1.F:** i dati raccolti secondo i canali tradizionali saranno conservati per massimo 5 anni. I dati trattati per prevenzione e repressione frodi/abusi/attività fraudolente realizzate mediante il sito web saranno conservati per massimo 360 giorni.

**1.G Accertare, esercitare o difendere i diritti** di ciascun Contitolare in sede di reclamo e/o risoluzione stragiudiziale e/o giudiziaria, in caso fosse necessario. La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo ai sensi dell'art. 6.1 lett.f) GDPR.

**Durata 1.G:** Per tutta la durata del reclamo e/o del procedimento stragiudiziale e/o giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione.

#### **1.H Profilazione aggregata**

Esselunga, EsserBella e Atlantic useranno, previo processo di mascheramento, i Suoi dati quali ad esempio, transazioni, articoli acquistati nonché dati già in possesso dei Contitolari relativi all'adesione al Programma Fidaty al fine di svolgere attività di profilazione aggregata nel rispetto delle indicazioni previste dall'Autorità nel provvedimento sulla profilazione aggregata. L'attività ci aiuta a studiare lo sviluppo e l'andamento del Gruppo, orientare i processi commerciali, migliorare i servizi/prodotti e la strategia aziendale adottata, indirizzare i trend di prodotti/servizi. Il risultato non consentirà di fare valutazioni sul comportamento/preferenze/abitudini del singolo cliente ma è direttamente funzionale alla soddisfazione di un interesse tipicamente imprenditoriale dei Contitolari.

La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) GDPR. Lei potrà opporsi scrivendo a [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it), [privacy.esserbella@esserbellapfumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellapfumerie.it), [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it) alla cortese attenzione del Servizio Clienti.

**Durata 1.H:** I dati, previo processo di mascheramento, utilizzati per ottenere analisi aggregate e volumetriche saranno conservati per massimo 5 anni.

## **2. FINALITA' DI ESSELUNGA E ESSERBELLA QUALI TITOLARI AUTONOMI**

**2.A Vendita di prodotti e servizi mediante il sito [esselunga.com](https://www.esselunga.com) (di seguito, "Sito Esselunga") e/o l'app. mobile Esselungaonline (di seguito, "App. Esselunga")** da parte di Esselunga e mediante il sito [esserbellapfumerie.it](https://www.esserbellapfumerie.it) (di seguito, "Sito EsserBella") da parte di EsserBella.

In particolare, i Suoi dati personali verranno trattati per consentire di inoltrare ordini di acquisto mediante il Sito Esselunga, l'App. Esselunga e il Sito EsserBella per il ritiro o la consegna a domicilio dei prodotti acquistati tramite i suddetti canali, fornire assistenza post vendita, compresa la gestione di restituzioni e/o rimborsi laddove previsto/necessario anche in base ai termini di legge.

La base giuridica applicabile a tale trattamento è ai sensi dell'art. 6.1 lett.b) GDPR, la necessità di dare esecuzione ad un contratto di cui l'interessato è parte nonché l'adempimento di obblighi legali cui è soggetto il titolare del trattamento ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. c) GDPR.

Il conferimento dei dati rispetto alle finalità di cui al presente paragrafo 2.A è necessario per concludere l'ordine di acquisto e fornirLe i nostri servizi. In caso di mancato e/o inesatto conferimento non sarà possibile dar seguito ai Suoi ordini ed eseguire i servizi.

**Durata 2.A:** I dati personali saranno conservati per tutta la durata del contratto e, a seguito cessazione, per 10 anni, salvo diversi termini di conservazione previsti dalla legge o da normativa di settore.

**2.B Prevenzione e repressione frodi/abusi/attività fraudolente realizzate anche mediante il sito web.**

La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo del titolare ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) GDPR.

**Durata 2.B:** i dati raccolti secondo i canali tradizionali saranno conservati per massimo 5 anni. I dati trattati per prevenzione e repressione frodi/abusi/attività fraudolente realizzate mediante il sito web saranno conservati per massimo 360 giorni.

**2.C Accertare, esercitare o difendere i diritti** di Esselunga e di EsserBella in sede di reclamo e/o risoluzione stragiudiziale e/o giudiziaria, in caso fosse necessario.

La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) GDPR.

**Durata 2.C:** per tutta la durata del reclamo e/o del procedimento stragiudiziale e/o giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione.

**Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, tutti i dati saranno distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup. I Contitolari la informano che al fine di migliorare i propri servizi potrebbero, previa anonimizzazione dei dati (es. nell'ambito di segnalazioni/reclami), effettuare delle analisi anche mediante sistemi automatizzati per migliorare i propri servizi/prodotti. L'attività sarà svolta su dati anonimi e la base giuridica del trattamento di anonimizzazione è l'interesse legittimo del titolare ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) GDPR.**

### **Quali soggetti ricevono i Suoi dati**

I dati potranno essere comunicati a soggetti operanti in qualità di titolari del trattamento, quali a titolo esemplificativo, banche ed istituti di credito, autorità di vigilanza e controllo ed ogni soggetto pubblico legittimato, come l'autorità giudiziaria e/o di pubblica sicurezza; società del gruppo per finalità amministrative interne. I dati potranno inoltre essere trattati, per conto dei Contitolari, da soggetti designati come responsabili del trattamento, quali a titolo esemplificativo, società del gruppo per servizi infragruppo, società che erogano servizi informatici (manutenzione, hosting, mailing, invio di sms), società che erogano servizi di postalizzazione.

### **Quali soggetti autorizziamo al trattamento dei Suoi Dati**

I dati saranno trattati esclusivamente dai dipendenti delle funzioni aziendali deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

### **Trasferimento extra UE dei Suoi Dati**

I dati potranno essere trasferiti in Paesi terzi fuori dallo Spazio Economico Europeo (SEE) (es. USA). In tal caso, il trasferimento dei Dati Personali avverrà ai sensi delle disposizioni previste dal GDPR, titolo V, artt. 44 e ss. In particolare, il trasferimento avverrà verso un Paese terzo ritenuto adeguato ai sensi dell'art. 45 GDPR in conformità alla decisione adottata dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea ovvero, per i Paesi terzi non soggetti a decisione di adeguatezza, il trasferimento avverrà sulla base delle Clausole Contrattuali Standard, ai sensi dell'art. 46 GDPR, previa verifica il Paese terzo garantisca un adeguato livello di protezione dei Dati Personali.

### **Quali sono i Suoi diritti**

Lei può chiedere ai singoli Titolari 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 per motivi connessi alla Sua situazione particolare. 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. Lei, infine, ha diritto di revocare il consenso prestato in qualsiasi momento per finalità di marketing e/o di profilazione, nonché di opporsi al trattamento dei dati per finalità di marketing, compresa la profilazione connessa al marketing diretto e l'invio di comunicazioni per prodotti e servizi analoghi. Resta ferma la possibilità per l'interessato che preferisca essere contattato per la suddetta finalità di marketing esclusivamente tramite modalità tradizionali, di manifestare la Sua opposizione solo alla ricezione di comunicazioni attraverso modalità automatizzate.

I Suoi diritti possono essere esercitati, scrivendo a [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it), [privacy.esserbella@esserbellapfumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellapfumerie.it), [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it) alla cortese attenzione del Servizio Clienti.

In ogni momento, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.