Informativa sulla protezione dei dati personali

in caso di contatto con Porsche Sales & Marketplace GmbH tramite il Porsche Contact Center

Noi, Porsche Sales & Marketplace GmbH (di seguito "noi" o "PSM GmbH"), apprezziamo il suo interesse per i nostri prodotti e servizi. Prendiamo in seria considerazione la protezione dei dati personali. I dati personali vengono trattati esclusivamente nell'ambito delle disposizioni di legge sulla protezione dei dati dell'Unione europea, in particolare del Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito: "RGPD"). Mediante questa informativa sulla privacy, la informiamo sul trattamento dei suoi dati personali e sui suoi diritti in qualità di persona interessata nel caso in cui si rivolga a noi per l'elaborazione della sua richiesta. Sono disponibili informazioni sul trattamento dei dati personali in altri ambiti nella rispettiva Dichiarazione per la protezione dei dati personali.

1. Responsabile del trattamento dei dati e Incaricato della protezione dei dati

Il Responsabile per il trattamento dei dati ai sensi delle disposizioni sulla protezione dei dati è:

Porsche Sales & Marketplace GmbH
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Germania
E-mail: smartmobility@it.porsche.com

Siamo sempre disponibili a rispondere a domande sulla protezione dei dati e siamo lieti di ricevere suggerimenti. Il nostro Incaricato della protezione dei dati può essere contattato all'indirizzo:

Porsche Sales & Marketplace GmbH
Incaricato per la protezione dei dati
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Germania
Contatto: dataprotection.salesandmarketplace@porsche.de

2. Oggetto della protezione dei dati

L'oggetto della protezione dei dati è la protezione dei dati personali. Si tratta di tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile (la cosiddetta persona interessata). Ciò include dati come nome, indirizzo postale, indirizzo e-mail o numero di telefono, ma anche altri dati relativi all'utente, generati nell'ambito della nostra interazione con l'utente, in particolare dati che, in caso di contatto per l'elaborazione del suo problema, sono necessari, come ad esempio in caso di richieste di supporto tecnico relative ai servizi Connect nella vettura o su un'app Porsche.

3. Obiettivi e basi giuridiche dell'elaborazione dei dati

In parte, può rivolgersi a noi per l'elaborazione di un problema anche senza aver effettuato la registrazione. Anche se vengono utilizzati senza registrazione, è possibile che siano elaborati dei dati personali.

Di seguito viene fornita una panoramica su scopi e fondamenti giuridici dell'elaborazione dei dati. Elaboriamo i dati personali in conformità alle disposizioni di legge, anche se in alcuni casi la base legale pertinente sarà diversa rispetto a quella indicata di seguito.

La messa a disposizione di dati personali da parte dell'interessato può essere prevista per legge, in base a un contratto o necessaria per stipulare un contratto. Informeremo l'interessato con comunicazione apposita sull'obbligo di fornire dati personali e su quali sono le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati (ad esempio una perdita di diritti oppure il nostro consiglio di non fornire il servizio richiesto in assenza di determinate informazioni).

3.1 Adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali

Elaboriamo i dati personali qualora sia necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'utente è una parte o per l'esecuzione di misure precontrattuali che hanno luogo su richiesta dell'interessato. Il trattamento dei dati avviene ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera B) del RGPD. Tra gli obiettivi dell'elaborazione vi è la possibilità di utilizzare i nostri prodotti e servizi specifici e in particolare:

- Elaborazione di richieste da parte di persone interessate e clienti in merito a prodotti e servizi di Porsche Sales & Marketplace GmbH.
- Assistenza tecnica per clienti e concessionari, in particolare mediante la linea telefonica per il contatto telefonico tra noi e il cliente.

Prestare attenzione anche alle descrizioni dei prodotti e dei servizi al di fuori della presente Dichiarazione per la protezione dei dati personali.

3.2 Rispetto degli obblighi giuridici

Trattiamo i dati personali per adempiere obblighi legali cui siamo soggetti. Il trattamento dei dati avviene ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera c) del RGPD. Gli obblighi possono essere determinati, ad esempio, dal diritto in materia commerciale, fiscale, relativo al riciclaggio di denaro, finanziario e penale. Gli scopi del trattamento sono determinati dall'obbligo legale specifico. Il trattamento è volto, di norma, ad adempiere obblighi di controllo e informazione da parte di autorità statali.

3.3 Tutela di interessi legittimi

Elaboriamo i dati personali anche per proteggere i legittimi interessi, nostri o di terzi, a meno che la richiesta di protezione dei dati personali della persona interessata non prevalga su questi. Il trattamento dei dati avviene ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera f) del RGPD. L'elaborazione avviene per proteggere i legittimi interessi per gli scopi che seguono e/o per proteggere i seguenti interessi:

- Sviluppo continuo di prodotti, servizi, prestazioni e offerte di assistenza, nonché altre misure volte a controllare casi e processi aziendali;
- Miglioramento della qualità dei prodotti, eliminazione di errori e malfunzionamenti, tra le altre cose mediante l'analisi dei dati delle vetture e feedback dei clienti;
- trattamento dei dati su una piattaforma centrale per l'assistenza clienti individuali e persone interessate e sistemi a valle e a monte per scopi di vendita e fidelizzazione del cliente;
- Elaborazione di domande e richieste non legate a questioni contrattuali da parte di persone interessate e clienti;
- Gestione dei casi di garanzia e di correntezza;
- Assistenza nel coordinamento delle campagne di richiamo;
- Garanzia di azioni conformi alle disposizioni di legge, prevenzione e protezione da violazioni di legge (in particolare i reati), affermazione di diritti legali e difesa da rivendicazioni legali, misure di compliance interne ed esterne;
- Risposta alle richieste di contatto e feedback e relativa valutazione;
- Reciproco scambio di dati tra società (Porsche AG, importatori e rivenditori) per un'assistenza clienti integrata.

3.4 Autorizzazione

I dati personali vengono elaborati sulla base del relativo consenso. Il trattamento dei dati avviene ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a) del RGPD. Se l'interessato dà il proprio consenso, è sempre per uno scopo specifico; le finalità del trattamento sono determinate dal contenuto della dichiarazione di consenso. È possibile revocare il consenso concesso in qualsiasi momento senza che ciò incida sull'elaborazione svolta in base a tale consenso fino al momento della revoca.

In base all'eventuale consenso dato dall'utente, le aziende elencate nella dichiarazione di consenso possono utilizzare i dati sulla base di tale consenso, ad esempio per l'assistenza individuale ai clienti e ai potenziali clienti e contattare l'interessato a tali scopi attraverso i canali di comunicazione indicati dall'utente. Utilizziamo i dati dell'utente in questo ambito per offrire un'esperienza del marchio e di assistenza Porsche stimolante e per rendere la comunicazione e l'interazione più rilevante e personalizzata possibile. La tipologia di dati che viene effettivamente utilizzata per offrire assistenza personalizzata a clienti singoli e persone interessate dipende soprattutto da quali dati sono stati raccolti (ad es. interessi personali) sulla base di richieste, ordini e consulenze (ad es. al momento dell'acquisto o della manutenzione dei prodotti Porsche) e quali dati l'utente ha fornito nei rispettivi punti di contatto (ad es. presso il Centro Porsche).

3.5 Modifica dell'obiettivo

Se i dati personali vengono elaborati oltre che con un apposito consenso o con una base legale obbligatoria per un fine diverso da quello per cui sono stati raccolti i dati, prendiamo in considerazione, ai sensi dell'articolo 6, comma 4 del RGPD, la compatibilità dello scopo originario e di quello ora perseguito, la natura dei dati personali, le possibili conseguenze dell'ulteriore trattamento per l'utente e le garanzie per la protezione dei dati personali.

4. Fonti e categorie di dati in caso di ricerche di terzi

Inoltre, elaboriamo i dati personali ricevuti da terzi o da fonti accessibili pubblicamente. Di seguito è riportata una panoramica delle fonti pertinenti e delle categorie di dati ottenute da queste fonti.

- I dati dell'elenco delle restrizioni vengono forniti da terzi per il rispetto degli obblighi di legge in materia di reati e di tutela degli interessi pubblici. Il trattamento di tali dati avviene in base all'articolo 6, par. 1, lettere c) ed e) dell'RGPD.

5. Destinatari dei dati personali

All'interno della nostra azienda possono accedere ai dati personali dell'utente solo le persone che ne hanno necessità per i rispettivi scopi. Trasmettiamo i dati personali dell'utente a destinatari esterni solo se è presente un'autorizzazione di legge o se disponiamo del relativo consenso. Di seguito è riportata una panoramica dei destinatari corrispondenti:

- Responsabili degli ordini: Società del gruppo o fornitori di servizi esterni, ad esempio nei settori dell'infrastruttura tecnica e della manutenzione, che vengono accuratamente selezionati e controllati. I Responsabili degli ordini possono utilizzare i dati solo in base alle nostre istruzioni.
- Enti pubblici: Autorità e istituzioni statali, come autorità fiscali, i procuratori o tribunali, cui (siamo obbligati) a trasferire i dati personali, ad esempio per motivi legalmente vincolanti o per tutelare interessi legittimi.
- Concessionari, aziende addette alla manutenzione, collaboratori, erogatori di servizi o persone cui vengono trasmessi i dati dietro consenso per l'esecuzione di un contratto con lei o per la tutela degli interessi legittimi, ad esempio centri Porsche e centri assistenza Porsche, banche di credito finanziario, operatori di altri servizi o fornitori di servizi di trasporto. La trasmissione avviene pertanto in base all'articolo 6, paragrafo 1, lettere a), b) e/o f) del GDPR.

6. Trattamento dei dati in Paesi terzi

Se avviene un trasferimento di dati a uffici, la cui sede legale o sede dell'attività, in cui i dati sono trattati, si trovano al di fuori di uno Stato membro dell'Unione europea, in un altro Stato firmatario dell'Accordo sullo Spazio economico europeo oppure in uno Stato nel quale un livello adeguato di protezione dei dati è stato determinato da una decisione della Commissione europea, ci assicuriamo prima del trasferimento stesso che questi dati siano coperti da una prestazione del consenso, che esistano garanzie per un livello adeguato di protezione dei dati, per quanto riguarda la trasmissione dei dati (ad es. previo accordo su garanzie contrattuali, regolamenti ufficialmente riconosciuti oppure norme interne vincolanti sulla protezione dei dati del destinatario), oppure se l'utente ha dato il consenso al trasferimento dei dati.

Fermo restando che la trasmissione dei dati avvenga ai sensi degli articoli 46, 47 o 49, comma 1, sottocomma 2 del RGPD, l'utente può ricevere da noi una copia delle garanzie per l'esistenza di un livello adeguato di protezione dei dati in relazione al trasferimento dei dati o l'indicazione della disponibilità di tale copia delle garanzie. Può utilizzare, quindi, le informazioni disponibili al punto 1.

7. Durata della memorizzazione, cancellazione

Se l'interessato ha fornito il consenso, i dati personali dell'utente vengono memorizzati solo per il tempo necessario a raggiungere gli obiettivi perseguiti o per il periodo in cui l'utente non revoca il proprio consenso. In caso di opposizione, cancelleremo tutti i dati personali, a meno che la successiva elaborazione non sia consentita nell'ambito delle relative disposizioni di legge. Cancelleremo i dati personali se sussiste l'obbligo in tal senso per altri fondamenti giuridici. Sulla base di questi principi generali, di norma elimineremo i dati personali immediatamente

- se mancano i fondamenti giuridici, a meno che non sussistano fondamenti giuridici di altra natura (ad es. periodi di conservazione per motivi fiscali e commerciali). In questo ultimo caso elimineremo i dati al decadere di altri fondamenti giuridici;
- se i dati personali dell'utente non sono più necessari per il raggiungimento di obiettivi da noi perseguiti e non intervengono altri fondamenti giuridici (ad es. periodi di conservazione per motivi fiscali e commerciali). In questo ultimo caso elimineremo i dati al decadere di altri fondamenti giuridici.

8. Diritti degli interessati

Diritto all'informazione: L'utente ha il diritto di chiedere informazioni sui dati personali memorizzati.

Diritto di rettifica e cancellazione: L'utente può richiedere di modificare i dati errati e di cancellarli, purché siano stati soddisfatti i requisiti di legge.

Limitazione del trattamento: L'utente può richiedere una limitazione del trattamento dei dati, purché siano stati soddisfatti i requisiti di legge.

Trasferibilità dei dati: Se l'utente ci ha fornito dati sulla base di un contratto o consenso, in presenza di requisiti di legge, può richiedere di ricevere i dati messi a disposizione in un formato strutturato, comune e leggibile a macchina oppure di trasferirli a un altro Responsabile.

Opposizione: Per cause che derivano dalla particolare situazione, l'utente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati, purché tale opposizione si basi sul fondamento giuridico dell'"interesse legittimo". Se l'utente fa uso del diritto di opposizione, termineremo l'elaborazione dei dati, a meno che, in conformità ai requisiti di legge, non ci sia possibile fornire motivi validi e stringenti che prevalgono sui diritti per continuare tale elaborazione.

Opposizione contro la pubblicità diretta: Se elaboriamo i dati personali per realizzare una pubblicità diretta, l'utente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento all'elaborazione dei dati da parte nostra a tale scopo. Se l'utente esercita il diritto di opposizione, interromperemo l'elaborazione dei dati a tale scopo.

Revoca del consenso: Se l'utente ha autorizzato il trattamento dei dati, potrà revocare tale consenso in qualsiasi momento con decisione avente effetto futuro. La legittimità del trattamento dei dati resterà inalterata fino al momento della revoca.

Diritto di ricorso all'autorità di controllo: Inoltre, se si ritiene che il trattamento dei dati violi le disposizioni legislative applicabili, è possibile inoltrare un ricorso alle autorità di controllo competenti. A tale scopo, è possibile rivolgersi all'autorità di controllo competente nel luogo di residenza o nel proprio Paese o alle autorità di controllo responsabili per noi.

Dettagli di contatto ed esercizio dei diritti: Inoltre, l'utente può contattarci per qualsiasi domanda sul trattamento dei dati personali e sui suoi diritti da persona interessata. Contattare http://www.porsche.com/germany/privacy/contact/o scrivere all'indirizzo postale riportato al punto 1. Si prega inoltre di identificarsi in modo chiaro. Revocando il consenso, l'utente può anche selezionare la modalità di contatto che ha utilizzato quando ha concesso l'autorizzazione.

9. Versione

Fa fede la versione più recente di questa Informativa sulla protezione dei dati. Versione 3 - Edizione [30/11/2022].

***