

Informativa per i clienti e utenti-beneficiari dei servizi e dei beni della Cooperativa Sociale Monteverde onlus, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 679/2016 ("GDPR")

Monteverde Cooperativa Sociale di Solidarietà onlus (in seguito "Monteverde") tutela la riservatezza dei dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Come previsto dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016 ("GDPR"), ed in particolare all'art. 13, qui di seguito si forniscono all'Interessato, o a chi ne fa le veci, le informazioni richieste dalla legge relative al trattamento dei propri dati personali.

SEZIONE I

Chi siamo e quali dati trattiamo (art. 13, 1° comma lett. a, art. 15, lett. b GDPR)

Monteverde, con sede legale in Badia Calavena, Via Conca delle Perle n.1, opera come Titolare e Responsabile del trattamento dei dati personali attraverso il suo legale rappresentante, che è contattabile all'indirizzo privacy@monteverdeonlus.it o al telefono 045 7808562 e raccoglie e/o riceve e tratta direttamente o tramite specifici incaricati nominati, le informazioni che riguardano l'Interessato, quali:

Categoria di dati	Esemplificazione delle tipologie di dati
Dati anagrafici	nome, cognome, indirizzo fisico, nazionalità, provincia e comune di residenza, telefono fisso e/o mobile, fax, codice fiscale, indirizzo/i e-mail
Dati bancari	IBAN e dati bancari/postali
Dati c.d. "particolari"	informazioni sullo stato di salute, sul profilo socio-sanitario personale e dati relativi alla storia personale e familiare (abitudini, stili di vita, passioni, rapporti familiari..)
Altri dati personali	materiali foto e video

Responsabile della Protezione dei Dati è la società Dream S.r.l., via G. Prati 23, Tione di Trento (TN), i cui dati di contatto sono i seguenti: privacy@dream.tn.it e +39 0465 322514.

Il Responsabile della Protezione dei Dati è un organismo terzo e indipendente che verifica l'operato del titolare nell'ottica del miglioramento continuo nel rispetto del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR). Monteverde ha scelto di avvalersi di questo organismo in funzione di garanzia nei confronti dei propri interessati, che possono rivolgersi al DPO per questioni attinenti al trattamento dei loro dati.

SEZIONE II

Come vengono raccolti i dati dell'Interessato e per quali finalità (art. 13, 1° comma GDPR)

I dati sono necessari al Titolare per: dar seguito alla richiesta di iscrizione anagrafica ed al contratto di fornitura del Servizio prescelto e/o del Prodotto acquistato; gestire ed eseguire le richieste di contatto inoltrate dall'Interessato; fornire assistenza; adempiere agli obblighi di legge e regolamentari cui il Titolare è tenuto, in funzione dell'attività esercitata. In nessun caso Monteverde cede i dati personali dell'Interessato a terzi né li utilizza per finalità non dichiarate.

I dati anagrafici, bancari e c.d. "particolari" saranno richiesti direttamente all'interessato tramite strumenti cartacei o informatici (moduli, form online, ...), per le finalità sotto elencate.

In particolare i dati dell'Interessato saranno trattati per:

a) l'iscrizione anagrafica e le richieste di contatto e/o di materiale informativo

Il trattamento dei dati personali dell'Interessato avviene per dar corso alle attività preliminari e conseguenti alla richiesta di iscrizione anagrafica, alla gestione delle richieste di informazioni e di contatto e/o di invio di materiale informativo, nonché per l'adempimento di ogni altro obbligo derivante. Base giuridica di tali trattamenti è l'adempimento delle prestazioni inerenti alla richiesta di iscrizione, di informazioni e di contatto e/o di invio di materiale informativo ed il rispetto di obblighi di legge.

b) la gestione del rapporto contrattuale con il cliente e la presa in carico dell'utente beneficiario del servizio

Il trattamento dei dati personali dell'Interessato avviene per dar corso alle attività preliminari e conseguenti all'acquisto di un Servizio e/o di un Prodotto, la gestione del relativo ordine, l'erogazione del Servizio stesso e/o la produzione di un Servizio e/o di un Prodotto, la spedizione di un Prodotto acquistato, le relative fatturazioni e la gestione del pagamento, la

trattazione dei reclami e/o delle segnalazioni al servizio di assistenza e l'erogazione dell'assistenza stessa, la prevenzione delle frodi nonché l'adempimento di ogni altro obbligo derivante dal contratto.

Nell'erogazione dei Servizi ove è prevista la presa in carico di un utente beneficiario, coincidente o meno con il cliente, verranno trattati anche dati personali c.d. "particolari", previo consenso esplicito dell'utente beneficiario o di chi ha la titolarità dell'uso dei dati stessi (ad esempio genitori del beneficiario, parenti o amministratori di sostegno legittimati), trattamento necessario all'erogazione dei servizi stessi.

Base giuridica di tali trattamenti è l'adempimento delle prestazioni inerenti il rapporto contrattuale ed il rispetto di obblighi di legge.

c) le attività promozionali su Servizi/Prodotti e attività *analoghea* quelle acquistate dall'Interessato (Considerando 47 GDPR)

Il titolare del trattamento potrà utilizzare i dati di contatto comunicati dall'Interessato, su suo esplicito consenso, ai fini di vendita diretta di propri Servizi/Prodotti, limitatamente al caso in cui si tratti di Servizi/Prodotti analoghi a quelli oggetto della vendita.

d) le attività di promozione commerciale su Servizi/Prodotti e attività *differenti* rispetto a quelli acquistati dall'Interessato I dati personali dell'Interessato potranno essere trattati per finalità di promozione commerciale, per indagini e ricerche di mercato con riguardo a Servizi/Prodotti che il Titolare offre solo se l'Interessato ne ha autorizzato il trattamento.

Tale trattamento può avvenire, in modo automatizzato, con le seguenti modalità: e-mail; sms; contatto telefonico

e può essere svolto:

1. qualora l'Interessato abbia dato il suo consenso per l'utilizzo dei dati;
2. qualora, nel caso in cui il trattamento si svolga mediante contatto con operatore telefonico, l'Interessato non sia iscritto al registro delle opposizioni di cui al D.P.R. n. 178/ 2010;

Base giuridica di tali trattamenti è il consenso prestato dall'Interessato, il quale è revocabile dallo stesso liberamente ed in qualsiasi momento (vedasi Sezione III).

e) le attività di documentazione e promozione verso terzi di Servizi/Beni e attività acquistati dall'Interessato

I dati personali dell'Interessato quali materiali foto e video raccolti nel corso dell'erogazione dei Servizi/acquisto dei Beni potranno essere trattati per documentare, rendicontare e promuovere le attività del Titolare, solo se l'Interessato ha autorizzato il trattamento e non si oppone a questo. Tali materiali saranno destinati alla comunicazione esterna e potranno essere oggetto di diffusione tramite materiale informativo online e off-line. Questa rappresenta la modalità di comunicazione più efficace per avvicinare alla Monteverde tutti coloro che vogliono contribuire alla sostenibilità ed al miglioramento continuo dei servizi rivolti agli utenti-beneficiari.

Tale trattamento può essere svolto:

1. qualora l'Interessato abbia dato il suo consenso per l'utilizzo dei dati;
2. qualora, nel caso in cui il trattamento si svolga mediante contatto con operatore telefonico, l'Interessato non sia iscritto al registro delle opposizioni di cui al D.P.R. n. 178/ 2010;

Base giuridica di tali trattamenti è il consenso prestato dall'Interessato, il quale è revocabile dallo stesso liberamente ed in qualsiasi momento (vedasi Sezione III).

f) la sicurezza informatica

Il Titolare, in linea con quanto previsto dal Considerando 49 del GDPR, tratta, anche per mezzo dei suoi fornitori (terzi e/o destinatari), i dati personali dell'Interessato in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, vale a dire la capacità di una rete o di un sistema d'informazione di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevedibili o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi.

Il Titolare informerà prontamente gli Interessati, qualora sussista un particolare rischio di violazione dei loro dati fatti salvi gli obblighi derivanti da quanto previsto dall'art. 33 del GDPR relativo alle notifiche di violazione di dati personali.

Base giuridica di tali trattamenti è il rispetto di obblighi di legge ed il legittimo interesse del Titolare ad effettuare trattamenti inerenti a finalità di tutela del patrimonio aziendale e sicurezza delle sedi e sistemi della Monteverde.

g) la prevenzione delle frodi (considerando 47 e art. 22 GDPR)

- i dati personali dell'interessato, ad esclusione di quelli particolari (Art 9 GDPR) o giudiziari (Art 10 GDPR) potranno essere trattati per consentire controlli con finalità di monitoraggio e prevenzione di pagamenti fraudolenti, da parte di sistemi che effettuano una verifica e preliminarmente alla negoziazione di Servizi/Prodotti;
- il superamento di tali controlli con esito negativo comporterà l'impossibilità di effettuare la transazione; l'Interessato potrà in ogni caso esprimere la propria opinione, ottenere una spiegazione ovvero contestare la decisione motivando le proprie ragioni al contatto privacy@monteverdeonlus.it;
- i dati personali raccolti ai soli fini antifrode, a differenza dei dati necessari per la corretta esecuzione della prestazione richiesta, saranno immediatamente cancellati al termine delle fasi di controllo.

h) la tutela dei minori, degli incapaci e degli interdetti

I Servizi/Prodotti offerti dal Titolare sono riservati a soggetti giuridicamente in grado, sulla base della normativa nazionale di riferimento, di concludere obbligazioni contrattuali.

Il Titolare, al fine di prevenire l'accesso illegittimo ai propri servizi, attua misure di prevenzione a tutela del suo legittimo interesse, attraverso il controllo del codice fiscale e/o altre verifiche quando necessario per specifici Servizi/Prodotti e della correttezza dei dati identificativi dei documenti di identità rilasciati dalle autorità competenti.

Comunicazione a terzi e categorie di destinatari (art. 13, 1° comma GDPR)

La comunicazione dei dati personali dell'Interessato avviene principalmente nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per l'espletamento delle attività inerenti al rapporto instaurato e per rispondere a determinati obblighi di legge, quali:

Categorie di destinatari	Finalità
Terzi fornitori	Erogazione di servizi (assistenza, manutenzione, consegna/spedizione prodotti, erogazione di servizi aggiuntivi, fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica) connessi alla prestazione richiesta
Istituti di credito e di pagamento digitale, Istituti bancari /postali	Gestione di incassi, pagamenti, rimborsi connessi alla prestazione contrattuale
Professionisti/consulenti esterni e Società di consulenza	Adempimenti amministrativi, contabili e connessi alla prestazione contrattuale, adempimento degli obblighi di legge, esercizio dei diritti, tutela dei diritti contrattuali, recupero del credito
Amministrazione finanziaria, Enti pubblici, Autorità Giudiziaria, Autorità di vigilanza e controllo	Adempimento degli obblighi di legge, difesa dei diritti; elenchi e registri tenuti da pubbliche Autorità o enti similari in base a specifica normativa, in relazione alla prestazione contrattuale
Soggetti formalmente delegati o aventi titolo giuridico riconosciuto	Rappresentanti legali, curatori, tutori, etc.

Il Titolare impone ai Terzi propri fornitori e ai Responsabili del trattamento il rispetto di misure di sicurezza eguali a quelle adottate nei confronti dell'Interessato, restringendo il perimetro di azione del Responsabile ai trattamenti connessi alla prestazione richiesta.

In particolare i dati relativi allo stato di salute dell'Interessato verranno resi noti di regola direttamente alla persona stessa o a persone diverse esterne alla Monteverde, solo in presenza di una delega scritta, adottando ogni mezzo idoneo a prevenire una conoscenza non autorizzata da parte di soggetti terzi. I dati relativi allo stato di salute potranno essere condivisi, per le finalità connesse all'esecuzione della prestazione, tra dipendenti della Cooperativa, ai quali potrà essere conferita apposita nomina di Incaricati del trattamento. Gli stessi dati potranno essere comunicati, in caso di obblighi di legge, ad ASL o Autorità Pubbliche o Assicurazioni.

Il Titolare non trasferisce i dati personali dell'interessato in paesi nei quali non è applicato il GDPR (paesi extra UE), salvo specifiche indicazioni contrarie per le quali verrà preventivamente informato e se necessario verrà richiesto esplicito consenso.

Base giuridica di tali trattamenti è l'adempimento delle prestazioni inerenti al rapporto instaurato, il rispetto di obblighi di legge ed il legittimo interesse di Monteverde ad effettuare trattamenti necessari a tali finalità.

SEZIONE III

Che cosa succede nel caso in cui l'Interessato non fornisca i suoi dati identificati come necessari ai fini dell'esecuzione della prestazione richiesta? (Art. 13, 2° comma, lett. e GDPR)

La raccolta ed il trattamento dei dati personali è necessaria per dar seguito alle prestazioni richieste nonché all'erogazione del Servizio e/o alla fornitura del Prodotto richiesto. Qualora l'Interessato non fornisca i dati personali espressamente previsti come necessari all'interno del modulo d'ordine o del modulo di iscrizione, il Titolare non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione delle prestazioni richieste e/o del contratto e dei Servizi/ Prodotti ad esso collegati, né agli adempimenti che da essi dipendono.

Che cosa succede nel caso in cui l'Interessato non fornisca il consenso al trattamento dei dati personali per le attività di promozione commerciale su Servizi/Prodotti differenti rispetto a quelli acquistati?

Nel caso in cui l'Interessato non presti il proprio consenso al trattamento dei dati personali per tali finalità, detto trattamento non avverrà per le finalità medesime, senza che ciò comporti effetti sull'erogazione delle prestazioni richieste, né per quelle per cui Egli ha già prestato il proprio consenso, se richiesto.

Nel caso in cui l'Interessato abbia prestato il consenso e dovesse successivamente revocarlo o opporsi al trattamento per attività di promozione commerciale, i suoi dati non saranno trattati più per tali attività, senza che ciò comporti conseguenze o effetti pregiudizievoli per l'Interessato e per le prestazioni richieste.

Come trattiamo i dati dell'Interessato (art. 32 GDPR)

Il Titolare dispone l'utilizzo di adeguate misure di sicurezza al fine di preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità di dati personali dell'Interessato e impone ai terzi fornitori e ai Responsabili analoghe misure di sicurezza.

Dove trattiamo i dati dell'Interessato

I dati personali dell'Interessato sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati in paesi nei quali è applicato il GDPR (paesi UE).

Per quanto tempo vengono conservati i dati dell'Interessato? (art. 13, 2° comma, lett. a GDPR)

A meno che l'interessato non esprima esplicitamente la propria volontà di rimuoverli, i dati personali di questo saranno conservati fino a che saranno necessari rispetto alle legittime finalità per le quali sono stati raccolti.

In particolare, i dati anagrafici e bancari saranno conservati per il tempo necessario a gestire gli adempimenti contrattuali e successivamente per 10 anni.

I dati c.d. "particolari", nello specifico i dati relativi allo stato di salute saranno conservati unicamente per il periodo di tempo strettamente necessario allo svolgimento dell'incarico ed al perseguimento delle finalità proprie dell'incarico stesso e comunque per un periodo non superiore a 5 anni successivi alla conclusione dell'incarico, fatto salvo quanto eventualmente previsto da norme specifiche.

Nel caso di dati forniti al Titolare per le finalità di promozione commerciale per servizi diversi da quelli già acquisiti dall'Interessato, per le quali inizialmente abbia prestato il consenso, questi saranno conservati per 24 mesi, salvo revoca del consenso prestato.

Occorre inoltre aggiungere che, nel caso in cui un cliente o utente-beneficiario inoltri a Monteverde dati personali non richiesti o non necessari al fine dell'esecuzione della prestazione richiesta ovvero all'erogazione di un servizio ad essa strettamente connessa, Monteverde non potrà essere considerata titolare di questi dati, e provvederà alla loro cancellazione nel più breve tempo possibile.

A prescindere dalla determinazione dell'Interessato alla loro rimozione, i dati personali saranno in ogni caso conservati secondo i termini previsti dalla vigente normativa e/o dai regolamenti nazionali, al fine esclusivo di garantire gli adempimenti specifici, propri di alcuni Servizi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tali dati potranno essere Posta Elettronica Certificata, Firma Digitale, Conservazione sostitutiva – a tal riguardo si veda la relativa sezione).

Altresì, i dati personali saranno in ogni caso conservati per l'adempimento degli obblighi (es. fiscali e contabili) che permangono anche dopo la cessazione del contratto (art. 2220 c.c.); per tali fini il Titolare conserverà solo i dati necessari al relativo perseguimento.

Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto e/o dall'iscrizione anagrafica, nel qual caso i dati personali dell'Interessato, esclusivamente quelli necessari per tali finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

Quali sono i diritti dell'Interessato? (artt. 15 – 20 GDPR)

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento quanto segue:

a) la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

1. le finalità del trattamento;
2. le categorie di dati personali in questione;
3. i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
4. quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto e i criteri utilizzati per determinarlo;

5. l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
 6. il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
 7. qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 8. le garanzie adeguate che fornisce il Paese terzo (extra UE) o un'organizzazione internazionale a protezione dei dati eventualmente trasferiti.
- b)** il diritto di ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento, sempreché tale diritto non leda i diritti e le libertà altrui; In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi;
- c)** il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano;
- d)** il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano, se sussistono i motivi previsti dal GDPR all'art. 17, tra i quali, ad esempio, non siano più necessari per le finalità del trattamento o se questo si assuma illecitamente;
- e)** il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento, nelle casistiche previste dall'art. 18 del GDPR, ad esempio laddove ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza. L'Interessato deve essere informato, in tempi congrui, anche di quando il periodo di sospensione si sia compiuto o la causa della limitazione del trattamento sia venuta meno;
- f)** il diritto di ottenere comunicazione dal titolare dei destinatari cui sono stati trasmesse le richieste di eventuale rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate;
- g)** il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano e il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR, e il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.
- Per ogni ulteriore informazione e richiesta l'interessato deve rivolgersi al Titolare all'indirizzo privacy@monteverdeonlus.it. Al fine di garantire che i diritti sopra citati vengano esercitati dall'Interessato e non da terzi non autorizzati, il Titolare potrà richiedere allo stesso di fornire eventuali ulteriori informazioni necessarie allo scopo.

Come e quando l'Interessato può opporsi al trattamento dei propri dati personali? (Art. 21 GDPR)

Per motivi relativi alla situazione particolare dell'Interessato, lo stesso può opporsi in ogni momento al trattamento dei propri dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse o se avviene per attività di promozione commerciale, inviando la richiesta al Titolare all'indirizzo privacy@monteverdeonlus.it. L'Interessato ha diritto alla cancellazione dei propri dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente del Titolare rispetto a quello che ha dato origine alla richiesta, e comunque nel caso in cui l'Interessato si sia opposto al trattamento per attività di promozione commerciale.

A chi può proporre reclamo l'Interessato? (Art. 15 GDPR)

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziale, l'Interessato può presentare un reclamo all'autorità di controllo competente sul territorio Italiano (Autorità Garante per la protezione dei dati personali) ovvero a quella figura che esercita analogo mansione nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del GDPR.

Ogni aggiornamento della presente Informativa sarà tempestivamente comunicato mediante idonei mezzi, ovvero cartacei o informatici. Nel caso in cui i dati forniti dall'interessato dovessero essere trattati per finalità ulteriori rispetto a quelle della presente normativa, sarà premura del Titolare del trattamento comunicarlo all'Interessato al fine di ottenerne espresso consenso scritto.