

**Icona
Privacy policy App
Acty
Release 1.0**



Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 30.6.2003 n. 196 e dell'art. 13 del regolamento europeo 679/2016

La presente Informativa – resa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (“Codice Privacy”) e dell'art. 13 del Reg. UE n. 2016/679 (“GDPR”) – disciplina il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare attraverso l'Applicazione per Telefonia Mobile “ACTY” (di seguito anche solo la “APP”), e descrive le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti che scaricano, installano ed utilizzano la APP.

L'Informativa è resa solo per la APP e per i trattamenti che Icona faccia dei dati e non anche per i trattamenti di dati effettuati da parte di società terze, Clienti di ICONA SRL, le quali forniscono assistenza attraverso la APP. Ciascuna società Cliente renderà disponibile all'Utente la propria Informativa sul trattamento dei dati personali.

Per completare l'installazione della APP, l'Utente deve leggere, comprendere ed accettare l'integrale contenuto della presente Privacy Policy.

La presente Informativa potrebbe essere soggetta ad aggiornamenti senza preavviso; l'Utente, scaricando, installando ed utilizzando la APP, ne accetta integralmente ed automaticamente le variazioni.

Definizioni

“Titolare del trattamento” è ICONA SRL, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale a Cinisello Balsamo (MI) in Viale Brianza 20, C.F. 01110530191, P. IVA 02812760961 (di seguito in breve anche “ICONA” o il “Titolare” o la “Società”).

Gli “Utenti” sono le persone fisiche, cui si riferiscono i dati personali trattati dal Titolare del trattamento (di seguito in breve gli “Utenti” o gli “Interessati”), i quali scaricano, installano ed utilizzano la APP, sviluppata e realizzata da ICONA per i sistemi operativi Android e IOS, che consente all'Utente di usufruire del software denominato “ACTY”.

Il “Cliente/Licenziatario” è la società o il privato che ha sottoscritto con ICONA s.r.l. un contratto di licenza d'uso del software ACTY, e che fornisce il servizio di assistenza tecnica da remoto richiesta dall'Utente tramite APP.

“ACTY/MOBILE” è l'Applicazione Mobile della piattaforma di assistenza video a distanza realizzata da ICONA.

La APP è utilizzabile (i) in modalità “master” dal cliente/licenziatario, al fine di fornire l'assistenza a distanza, con le credenziali ottenute in forza del contratto di licenza di

software, e/o (ii) in modalità “slave” dal cliente finale, al fine di richiedere l’assistenza a distanza.

La APP è concessa in licenza d’uso gratuita da ICONA agli Utenti interessati.

Natura dei dati trattati e registrazione dell’utente

La registrazione dell’Utente che scarica la APP, è finalizzata a consentire un corretto funzionamento ed utilizzo della APP e dei servizi ad essa associati, è libera, gratuita e riservata a persone maggiorenni.

L’Utente è tenuto a fornire al Titolare dati veritieri e a tenerli aggiornati, sotto la propria esclusiva responsabilità.

L’Utente, registrandosi, autorizza ICONA a trattare ed utilizzare i suoi dati personali, conferiti al momento della registrazione, al fine di favorire e facilitare l’accesso dell’Utente alla APP, anche consentendogli di non doversi registrare nuovamente ad ogni accesso.

L’Utente si impegna a mantenere riservate le informazioni sul proprio Account (User-Id) e sulla password per accedere alla APP, e sarà l’unico ed il solo responsabile di ogni attività svolta con il proprio Account.

L’Utente che utilizza la APP, può accedere sia come Utente “Registrato” sia come Utente “Anonimo”.

Finalità del trattamento

I dati personali comunicati dagli Utenti che scaricano, installano ed utilizzano la APP verranno trattati dal Titolare per le seguenti finalità:

- a) Dare adempimento alla richiesta di assistenza tecnica da remoto inoltrata dall’Utente tramite la APP. ICONA comunicherà i dati dell’Utente al Cliente/Licenziatario al fine di consentire a quest’ultimo di fornire il servizio di assistenza da remoto richiesto dall’Utente. Resta inteso che, in mancanza di consenso da parte dell’Utente alla comunicazione dei suoi dati al Cliente/Licenziatario, non sarà possibile per il Cliente/Licenziatario fornire il servizio di assistenza tecnica da remoto richiesto dall’Utente.
- b) Permettere al Cliente/Licenziatario di fornire, tramite la APP, la richiesta di assistenza tecnica ricevuta dal cliente finale.
- c) Consentire al Titolare lo svolgimento di operazioni strettamente connesse e strumentali alla corretta gestione dei rapporti con gli Utenti, alla prestazione dei servizi richiesti dagli Utenti stessi, anche avuto riguardo al funzionamento e corretto utilizzo della APP;
- d) Realizzare analisi statistiche in forma anonima e aggregata;

- e) Dare adempimento ad obblighi di legge o di regolamenti vigenti;
- f) Gestire eventuali reclami e consentire al Titolare di tutelare i propri diritti.

Il conferimento dei dati da parte dell'Utente in sede di registrazione non è obbligatorio ma il mancato conferimento dei dati potrebbe impedire al Cliente/Licenziatario di prestare il servizio di assistenza richiesto.

In ogni caso, in qualsiasi momento successivo alla registrazione, l'Utente può revocare il consenso prestato mediante l'invio di una semplice richiesta scritta rivolta al Titolare.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati avverrà in modo lecito, secondo correttezza ed in ossequio ai principi di necessità, pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti rispetto alle finalità del trattamento.

Il Titolare tratterà i dati dell'Utente prevalentemente con modalità telematiche, idonee a garantire, in relazione alle finalità per le quali i dati sono stati raccolti, la sicurezza e la riservatezza, nonché ad evitare accessi non autorizzati ai dati stessi, per un tempo non superiore a quello necessario rispetto alle finalità sopra individuate.

I dati degli Utenti, forniti a ICONA compilando il form di Registrazione della APP, verranno conservati dal Titolare per un tempo non superiore a 5 (cinque) anni dalla data di ultimo utilizzo della APP, per le finalità sopra individuate, e successivamente per il tempo in cui Icona sia soggetta ad obblighi di conservazione per finalità fiscali, oltre finalità previste da norme di legge o regolamento.

I dati relativi agli interventi di assistenza ("storico assistenze") verranno conservati dal Titolare in modalità Cloud gestita dal servizio Acty, per un tempo non superiore a 2 (due) anni, anche al fine di consentire la realizzazione di analisi statistiche in forma anonima e aggregata.

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, il Titolare potrebbe avere necessità di comunicare i dati personali dell'Utente a soggetti terzi appartenenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alle seguenti categorie: società controllate, controllanti e collegate; soggetti che svolgono per conto di ICONA compiti di natura tecnica ed informatica; soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico di ICONA; soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (es. Call center, etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi professionali e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza; soggetti che effettuano ricerche di mercato su incarico di ICONA. I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati degli Utenti quali Responsabili del trattamento, all'uopo nominati dal titolare. L'elenco dei soggetti terzi ai quali il Titolare comunicherà i dati personali degli Utenti è disponibile per la consultazione da parte dell'Utente presso la sede legale del Titolare, oppure scrivendo all'indirizzo e-mail: **legal@icona.it**.

I dati personali oggetto di trattamento per le finalità sopra indicate non sono soggetti a diffusione, né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato.

Dati trattati dai clienti e licenziatari di Icona

L'Utente, scaricando, installando ed utilizzando la APP, espressamente autorizza le società Clienti/Licenziatarie di ICONA, che hanno acquistato la licenza d'uso del software ACTY, ad utilizzare la fotocamera del proprio dispositivo mobile come telecamera, esclusivamente al fine di rendere l'assistenza tecnica di volta in volta richiesta tramite APP.

L'Utente, scaricando, installando ed utilizzando la APP, espressamente accetta che la telecamera venga governata da remoto da parte dell'operatore del Cliente selezionato, il quale avrà accesso alla telecamera esclusivamente per il tempo necessario a fornire il servizio di assistenza tecnica o di manutenzione richiesto dall'Utente, senza possibilità alcuna di accedere ad altre funzionalità o contenuti del dispositivo mobile di proprietà dell'Utente. Il Cliente/Licenziatario e il suo operatore avranno accesso esclusivamente a fotografie e video-registrazioni realizzati in adempimento ed esecuzione del servizio di assistenza o manutenzione richiesto dall'Utente.

Previa espressa richiesta da parte dell'Utente, il cliente/licenziatario potrà avere accesso alla Gallery del dispositivo mobile.

L'Utente, scaricando, installando ed utilizzando la APP, espressamente autorizza ICONA, per conto del Cliente/Licenziatario, a realizzare la conservazione, in modalità Cloud gestita dal servizio Acty, delle fotografie e video-registrazioni realizzate dall'operatore del Cliente durante l'assistenza e delle fotografie e video-registrazioni acquisite (su espressa richiesta dell'Utente) dalla Gallery del dispositivo mobile, al fine di consentire al Cliente/Licenziatario di prestare il servizio richiesto. L'operatore del Cliente infatti deve creare una scheda di assistenza personalizzata per l'Utente, contenente anche le fotografie e le video-registrazioni.

Icona potrà accedere ai dati conservati sul Cloud-Acty al solo ed esclusivo scopo di manutenzione degli archivi e risoluzione di problemi. L'accesso al Cloud-Acty è limitato a dipendenti Icona con una chiave di accesso hardware fornita dall'azienda.

Quanto alle finalità e modalità del trattamento nonché ai tempi di conservazione dei dati dell'Utente da parte del Cliente/Licenziatario, il quale presta il servizio di assistenza da remoto richiesto dall'Utente, è onere e responsabilità del Cliente/Licenziatario stesso, quale autonomo Titolare del trattamento, fornire all'Utente l'Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dell'art. 13 del regolamento europeo 679/2016.

Diritti dell'interessato

Ogni Utente potrà esercitare, mediante semplice richiesta scritta da inviare al Titolare, i diritti riconosciuti dal GDPR; a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) Il diritto di accesso ai propri dati personali, ottenendo la conferma della loro esistenza presso il Titolare, conoscerne l'origine, le finalità e le modalità del trattamento;
- b) Il diritto di conoscere gli estremi identificativi del Titolare e degli eventuali Responsabili del trattamento e DPO, ove nominati;
- c) Il diritto di conoscere i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali sono stati comunicati;
- d) Il diritto di ottenere la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- e) Il diritto di richiedere ed ottenere dal Titolare – nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati – i suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali);
- f) Il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei propri dati;

Le richieste devono essere inviate per iscritto alla società ICONA SRL, presso l'unità locale sita in Viale Brianza, 20 - 20092 Cinisello Balsamo (MI).

Cookie

I cookie sono piccoli file di testo che i siti visitati dall'utente inviano al suo browser, dove vengono temporaneamente memorizzati.

Per quanto riguarda le tipologie di cookie utilizzati dalla società ICONA sul sito Internet www.acty.com, nonché per acquisire qualsivoglia ulteriore informazione in merito, si rinvia integralmente alla Cookie Policy pubblicata in calce al sito di Acty e accessibile all'indirizzo https://www.acty.com/it/docs/Cookie_sito_ITA.pdf.

icona