

# LA PROTEZIONE DEI DATI IN FRATELLI CARLI

## Sommario

- **PREMESSA**
- **TITOLARITÀ DEL TRATTAMENTO DATI**
- **FONTE DEI DATI**
- **QUALITÀ DEI DATI**
- **TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO (EXTRA UE)**
- **CONTACT CENTER E WEB CHAT**
- **ATTIVITÀ PROMOZIONALI, UTILIZZO DELLE RECENSIONI DEI CLIENTI, QUESTIONARI CON INDAGINI STATISTICHE E NEWSLETTER**
- **Invio tramite posta ed e-mail**
- **Via Telefono e/o SMS**
- **PORTA UN AMICO**
- **PERSONALIZZAZIONE DELLA PROPOSTA COMMERCIALE**
- **PERSONALIZZAZIONE DELLA PUBBLICITÀ SULLA BASE DEI COMPORTAMENTI DI NAVIGAZIONE E PROFILAZIONE INTEGRATA**
- **PERSONALIZZAZIONE DI ANNUNCI OFFERTI DAI SOCIAL MEDIA, GOOGLE E MICROSOFT ADVERTISING, SULLA BASE DELL'ESSERE O MENO GIÀ CLIENTE (IDENTIFICATO CON INDIRIZZO E-MAIL)**
- **COME PUÒ GESTIRE I CONSENSI E/O LE OPPOSIZIONI**
- **EFFETTI DELLA EVENTUALE RICHIESTA DI CANCELLAZIONE DAI NOSTRI SISTEMI**
- **RELAZIONI FRA CLIENTI**
- **CONSERVAZIONE DEI DATI**
- **ESERCIZIO DEI DIRITTI E DATA PROTECTION OFFICER (DPO)**
- **STRUMENTI DI TUTELA**

## **PREMESSA**

Il presente documento è stato pensato dalla Fratelli Carli (in seguito, anche “Azienda”) per consentire a tutti gli interessati di reperire, in maniera pratica e veloce, le informazioni relative alle modalità di gestione e al trattamento dei dati personali raccolti dalla nostra Azienda.

Esso costituisce un riepilogo esplicativo di contenuti resi attraverso le informative che l’Azienda rilascia individualmente a ciascun interessato ogniqualvolta ne raccoglie i dati personali, ai sensi dell’art. 13 o dell’art. 14 del GDPR, e uno strumento per integrare le informative rese su base individuale nei casi in cui, per ragioni di contesto (contatto telefonico) o di spazio (in documenti cartacei) l’Azienda deve essere più sintetica.

In particolare, le informazioni contenute in questa pagina fanno riferimento a tutti i trattamenti svolti dalla Fratelli Carli, in tutto o in parte, al di fuori del sito web (per ricevere informazioni riguardanti la gestione e la raccolta dei dati tramite questo sito, clicca qui). Si tratta, ad esempio, di dati che vengono forniti dai clienti al fine di eseguire gli ordini d’acquisto effettuati via posta e telefono, oppure rilasciati dagli stessi al momento degli acquisti effettuati nei nostri Empori, compresi i dati rilasciati dai visitatori del nostro Museo dell’Olivo Carlo Carli (per maggiori info, clicca qui). In questi casi, la nostra Azienda fornisce idonea informativa relativamente ai contenuti essenziali ed alla finalità dei trattamenti svolti. Tuttavia, per maggiore trasparenza e consapevolezza degli interessati, di seguito verranno specificati alcuni aspetti relativi alle modalità ed alle logiche di protezione dei dati raccolti.

## **TITOLARITÀ DEL TRATTAMENTO DATI**

Titolare del trattamento dei dati è **Fratelli Carli S.p.A. S.B.**, con sede in via Garessio 11, 18100 Imperia.

## **RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO DATI**

L'elenco degli enti esterni nominati Responsabili del trattamento è reperibile [QUI](#).

## **POLITICA DELLA TRASPARENZA**

Quando abbiamo necessità di raccogliere dati personali, questo viene esplicitato con un'apposita informativa redatta secondo la legge italiana ed europea che evidenzia, tra l'altro, le specifiche finalità d'uso. Qualora si acquistino prodotti Fratelli Carli per corrispondenza o comunque a distanza, o negli Empori, si riceverà insieme alla merce ordinata un Libretto di benvenuto che illustra anche l’ambito di uso e circolazione dei dati e i diritti in materia privacy.

## **FINALITÀ PERSEGUITE**

Le finalità per cui Fratelli Carli può trattare i dati dei propri clienti e/o visitatori (del proprio Museo dell’Olivo Carlo Carli, dei propri Empori) sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: 1) gestione degli ordini di acquisto e delle spedizioni; 2) gestione dei pagamenti e degli eventuali rimborsi in seguito a resi di merce, e dei reclami; 3) marketing diretto via posta, web o telefono; 4) personalizzazione della proposta commerciale sulla base dei comportamenti d’acquisto e della riconducibilità a gruppi di clienti simili fra loro per abitudini d’acquisto; 5) gestione concorsi a premi; 6) verifica (solo a fini statistici) della eventuale presenza dei clienti in liste di potenziali clienti che hanno ricevuto nostro materiale promozionale oppure (al fine di evitare doppioni) in liste di potenziali clienti che riceveranno nostro materiale promozionale ; 7) attività di informazione sui propri spazi digitali. La finalità di cui al numero 7 consiste nella possibilità di utilizzare immagini di clienti e/o visitatori eventualmente raccolte in occasione di eventi presso

nostri Empori o presso il nostro Museo o presso fiere, a fini di informazione digitale. Per ogni singola raccolta di dati personali, la specifica informativa fornisce l'elenco completo delle finalità perseguite per quel trattamento. Per sapere come opporsi ai suddetti trattamenti si può consultare il paragrafo **“COME PUÒ GESTIRE I CONSENSI E/O LE OPPOSIZIONI”**.

### **Fonte dei dati**

La raccolta dei dati da noi trattati avviene principalmente presso l'interessato al quale, in relazione allo specifico contesto, viene sempre rilasciata idonea informativa e/o, ove necessario, richiesta di consenso. In ogni caso, qualora la raccolta dei dati degli interessati avvenga presso terzi, Fratelli Carli avrà cura di informarli in conformità a quanto richiesto dalla legge.

### **Essenzialità**

Raccogliamo dati personali solo quando ciò sia essenziale per il raggiungimento della finalità dichiarata.

### **Qualità dei dati**

Seguiamo criteri qualitativi nella gestione delle informazioni – come la raccolta diretta dall'interessato – tesi a minimizzare la possibilità che siano utilizzate informazioni non esatte.

### **Facoltatività**

La raccolta di dati personali avviene in maniera volontaria e facoltativa per le finalità specificate nelle informative brevi rilasciate di volta in volta all'interessato, relative ai singoli contesti di raccolta dei loro dati. Si ricorda che la raccolta dei dati è indispensabile per permettere di eseguire gli ordini d'acquisto effettuati.

### **Trasferimento dei dati all'estero (extra UE)**

La politica dell'Azienda è di ridurre al minimo le occasioni di trasferimento dei dati personali di clienti, potenziali clienti, visitatori ed altri interessati fuori dall'Unione Europea. Solo in alcuni casi, in relazione ad alcuni specifici servizi tecnici o di assistenza (quali ad esempio la manutenzione software del sistema di gestione del CRM, del centralino telefonico e delle web-chat, oppure il sistema di comunicazioni ai clienti via SMS) può avere luogo un trasferimento di dati (consistente spesso in semplice accesso a fini di assistenza o manutenzione informatica) al di fuori dell'Unione Europea, derivante dall'architettura del servizio che ci viene offerto dai nostri fornitori, operanti come Responsabili. In questi casi, il trasferimento avviene comunque in modo conforme ad un'idonea base giuridica, e in particolare di una valutazione di adeguatezza effettuata dalle istituzioni competenti circa la legislazione a protezione dei dati personali del Paese di destinazione dei dati, oppure della sottoscrizione, da parte dei fornitori o dei subfornitori destinatari dei dati, di clausole contrattuali tipo conformi agli standard definiti dalla Commissione Europea.

### **Contact Center e Web Chat**

Fratelli Carli offre ai clienti e agli utenti la possibilità di mettersi in contatto con il proprio Servizio Clienti mediante telefono o web chat, funzionalità che permettono di instaurare un rapporto diretto. Sia al telefono che nelle web chat le finalità del trattamento dei dati personali di clienti e utenti possono essere di assistenza, gestione ordini, gestione reclami. Nel corso della telefonata, al fine di poter soddisfare le diverse esigenze, potrebbero essere richiesti una serie di dati identificativi (nome, cognome, ecc.). Allo stesso modo, per potere accedere alla web chat, è necessario rilasciare i propri dati identificativi (nome, cognome, indirizzo e-mail); per gli utenti registrati il rilascio dei dati

identificativi non occorre perché essi vengono riconosciuti automaticamente dal sistema. L'identificazione permette all'operatore di consultare la scheda cliente, di gestire al meglio le richieste e di offrire un migliore servizio.

### **ATTIVITÀ PROMOZIONALI, UTILIZZO DELLE RECENSIONI DEI CLIENTI, QUESTIONARI CON INDAGINI STATISTICHE E NEWSLETTER**

**Invio tramite posta ed e-mail.** I dati forniti dai clienti al momento dell'acquisto possono essere utilizzati per l'invio agli stessi, a mezzo posta, dei listini e degli altri materiali informativi, che pubblichiamo, nonché questionari con indagini statistiche su dati aggregati relativi a prodotti acquistati o affini. Base giuridica dell'invio periodico di tale materiale promozionale e informativo è il legittimo interesse della Fratelli Carli, venditore con un modello di vendita a distanza e distribuzione diretta, a fare conoscere i propri prodotti.

Qualora il cliente desideri opporsi all'invio dei nostri listini tramite posta, può barrare l'apposita casella che trova su ogni Buono d'Ordine e spedirlo all'interno di una busta intestata a Fratelli Carli, via Garesio 11, 18100 Imperia.

Nel caso il cliente - al momento dell'acquisto o successivamente - ci abbia lasciato il suo indirizzo di posta elettronica, potremo utilizzare tale indirizzo per inviare:

- **Comunicazioni sulle attività e sulle offerte di Fratelli Carli, anche "a termine"**, cioè legate a circostanze temporanee (ad es. prodotti disponibili a un prezzo scontato in alcuni periodi dell'anno) oppure "dedicate" a gruppi di clienti sulla base di dati puramente anagrafici (ad esempio offerte speciali dedicate alle signore, offerte speciali in occasione del compleanno o dell'onomastico dei clienti);
- **Questionari con indagini statistiche;**
- **Inviti a redigere una recensione su Trustpilot** volta a descrivere l'esperienza di acquisto avuta con l'Azienda.

In alcuni casi, l'invio di queste comunicazioni potrebbe essere ripetuto in un arco temporale definito, per ricordare qualche opportunità od offerta soggetta a un termine.

Base giuridica di tutti gli invii sarà – se il cliente ci ha conferito l'indirizzo e-mail al momento dell'acquisto - l'art. 130, comma 4 del Decreto Legislativo 196/2003 come modificato con Decreto Legislativo 101/2018, oppure – se il cliente ci ha conferito l'indirizzo e-mail in un momento successivo – il legittimo interesse di Fratelli Carli a far conoscere le proprie offerte di vendita. Nel caso l'indirizzo di posta elettronica ci sia lasciato da un utente che non si è autenticato al sito e che ha riempito il carrello senza però acquistare, potremo utilizzare tale indirizzo per inviare all'utente un riepilogo dei prodotti lasciati nel carrello, con un invito ad acquistarli in un secondo momento. Base giuridica dell'invio di questo riepilogo sarà il consenso rilasciato dall'utente. In assenza di consenso, l'invio non avrà luogo.

Il cliente potrà interrompere l'invio delle nostre comunicazioni cliccando il link "cancellami" presente nel footer di ciascuna di esse oppure (se è registrato al sito) seguendo le istruzioni rese nella sezione "**La mia privacy**" nella sua area personale del nostro sito web.

Sia per gli invii tramite posta che tramite e-mail (Comunicazioni promozionali e Newsletter), la richiesta di cancellazione sarà valida unicamente per la singola famiglia di prodotto indicata all'interno del listino cartaceo o della e-mail. Per la completa interruzione di tutti gli invii, quindi,

sarà necessario barrare tutti i singoli opt-out (opzione “cancellami”) per le singole famiglie di prodotti da noi pubblicizzate.

I dati forniti dai potenziali clienti possono essere utilizzati, con il loro consenso, per l’invio agli stessi di Newsletter di informazione periodica sull’attività di Fratelli Carli (empori, iniziative, etc.). In qualsiasi momento gli stessi potranno interrompere la ricezione delle Newsletter cliccando l’opzione “cancellami” a piè della Newsletter.

**Via Telefono e/o SMS.** Se il cliente o il potenziale cliente ci fornisce i propri consensi all’utilizzo, a fini di promozione commerciale dei nostri prodotti, dei numeri di telefono che ci ha messo a disposizione al momento dell’acquisto o in un momento successivo, è possibile che venga contattato dalle nostre operatrici telefoniche e/o via SMS per informazioni sulle nostre promozioni o per proporre questionari con indagini statistiche relativamente a una o a entrambe le categorie di prodotti (alimentari e cosmetici) preferiti. Se si desidera che questo trattamento non venga effettuato si potrà revocare il consenso secondo le modalità descritte nel paragrafo **“COME PUÒ GESTIRE I CONSENSI E/O LE OPPOSIZIONI”**.

Salvo diversa indicazione, tale revoca avrà effetto automaticamente rispetto a tutte le categorie di prodotti pubblicizzate. Qualora il cliente desiderasse ricevere informazioni solo su una delle due famiglie di prodotti (es. cosmetici ma non alimentari) si ricordi di precisarlo. In ogni caso, in conformità al D.P.R. 26/2022, abbiamo sempre cura di verificare che chi ci ha dato il consenso alle telefonate di promozione commerciale dei nostri prodotti non si sia iscritto – in data successiva a quella in cui ci ha reso il consenso - al registro pubblico dei contraenti che si oppongono all’utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico per vendite o promozioni commerciali. Perciò, siamo convenzionati con la Fondazione Ugo Bordoni (gestore del registro) e abbiamo impostato procedure tecniche di consultazione del registro volte a non contattare coloro che, dopo averci dato il consenso, scelgono di iscriversi.

### **PORTA UN AMICO**

Qualora un nuovo cliente ci abbia conosciuto tramite un altro cliente, potrà segnalarcelo al fine di consentirci di attribuire a quest’ultimo vantaggi promozionali. Il nuovo cliente dovrà avere un indirizzo postale diverso dal cliente propagandista. Sarà sua cura inoltre informarlo di averci comunicato dati e recapiti che lo riguardano, per permettergli di usufruire di tali vantaggi promozionali.

### **PERSONALIZZAZIONE DELLA PROPOSTA COMMERCIALE**

Sia nella definizione delle campagne di invio di listini e comunicazioni commerciali attraverso i vari canali sopra descritti, sia nell’assistenza commerciale che viene offerta a chi telefona al Servizio Clienti, Fratelli Carli si avvarrà di sistemi che associano in automatico le informazioni relative ai precedenti ordini di prodotti Carli e di quelli di gruppi di clienti simili, consentendoci di proporre prodotti che ci appaiono in linea con le preferenze di acquisto dell’interessato. Base giuridica di questo trattamento è il legittimo interesse di Fratelli Carli a proporre tali prodotti ma, chi desidera che questo trattamento non venga effettuato, potrà opporvisi secondo le modalità descritte nel paragrafo **“COME PUÒ GESTIRE I CONSENSI E/O LE OPPOSIZIONI”**. Effetto della eventuale opposizione sarà che non potremo più proporre agli interessati offerte personalizzate e non sarà possibile acconsentire alla profilazione integrata descritta qui di seguito.

## **PERSONALIZZAZIONE DELLA PUBBLICITÀ SULLA BASE DEI COMPORAMENTI DI NAVIGAZIONE E PROFILAZIONE INTEGRATA**

Solo a seguito del suo specifico consenso, quando l'utente effettuerà l'accesso alla sua area riservata del sito web, oppure navigherà sulle piattaforme dei Social Media Provider di fratelli Carli (compresa la pagina Facebook della società), Fratelli Carli – utilizzando appositi strumenti elettronici - analizzerà alcuni dati e li aggregherà. L'analisi prenderà in considerazione i comportamenti di navigazione sul sito e nei social, i comportamenti d'acquisto (data, oggetto e importo degli ordini effettuati tramite qualsiasi canale come ad esempio sul sito, al telefono o presso gli Empori) e i comportamenti relativi alla consultazione delle comunicazioni commerciali inviate tramite e-mail da Fratelli Carli. Le informazioni così combinate verranno utilizzate per creare gruppi omogenei di utenti ("cluster") ai quali proporre comunicazioni promozionali – sia online che offline - selezionati sulla base delle loro preferenze e - eventualmente – dell'area geografica dalla quale si collegano al sito (ad esempio per invitarli a visitare l'Emporio più vicino). L'utente potrà revocare il suo consenso alla profilazione integrata in qualsiasi momento semplicemente visitando la sezione "La mia Privacy" della sua area riservata. L'eventuale revoca non pregiudicherà la possibilità di proseguire la personalizzazione della proposta commerciale in ragione delle sue preferenze e della sua somiglianza – per abitudini di acquisto – con altri clienti basata sul legittimo interesse, che, salvo sua specifica opposizione, continuerà, come dettagliato ne **La nostra privacy**.

Per tutto quanto attiene ai trattamenti di dati personali di utenti registrati e non registrati al nostro sito web per queste finalità, consigliamo anche la lettura della [Cookie Policy](#) e della [Policy Privacy](#) del sito web, documento relativo ai soli trattamenti effettuati attraverso il sito web.

## **PERSONALIZZAZIONE DI ANNUNCI OFFERTI DAI SOCIAL MEDIA, GOOGLE E MICROSOFT ADVERTISING, SULLA BASE DELL'ESSERE O MENO GIÀ CLIENTE (IDENTIFICATO CON INDIRIZZO E-MAIL)**

In occasione dell'utilizzo di servizi di pubblicità personalizzata offerti dai social media, Google e Microsoft Advertising, e solo dopo aver nominato questi ultimi Responsabili del trattamento, potremmo mettere a loro disposizione l'indirizzo e-mail dei nostri clienti, da questi fornitoci in occasione di loro acquisti o successivamente, per permettere a tali social media, Google et Microsoft Adv di distinguere i nostri clienti rispetto ai non clienti, e quindi permettere loro, basandosi sulle loro cd. Audiences, di mostrare o meno nostri annunci a clienti o a terzi. Base giuridica di tali annunci a coloro che hanno già acquistato prodotti Fratelli Carli sarà il legittimo interesse di Fratelli Carli a far conoscere le proprie offerte di vendita. Ci si potrà sempre opporre a questo trattamento scrivendo al nostro DPO all'indirizzo [dpo@fratellcarli.com](mailto:dpo@fratellcarli.com).

## **COME PUÒ GESTIRE I CONSENSI E/O LE OPPOSIZIONI**

Gli interessati possono gestire o modificare facilmente tutti i consensi (laddove la base giuridica del trattamento è il loro consenso) o tutte le opposizioni ai diversi trattamenti dei loro dati personali (laddove la base giuridica del trattamento è il legittimo interesse di Fratelli) in molteplici e semplici modi: chiamando il Servizio Clienti al numero 0183 7080, scrivendo al DPO all'indirizzo [dpo@fratellcarli.com](mailto:dpo@fratellcarli.com) o intervenendo nell'apposita sezione dell'account personale sul sito.

## **EFFETTI DELLA EVENTUALE RICHIESTA DI CANCELLAZIONE DAI NOSTRI SISTEMI**

Precisiamo altresì che in seguito alla eventuale richiesta dell'interessato di cancellazione dai nostri sistemi dei propri dati personali, inseriremo solo i riferimenti anagrafici dell'interessato (nominativo, indirizzo) in una lista, esclusivamente interna ("black list"), di persone che non desiderano più ricevere materiale promozionale da parte nostra, cancellando ogni altro dato (salvo quelli concernenti i suoi acquisti, che conserveremo per le finalità contabili e amministrative nei termini

di legge). Lo scopo perseguito con questa lista consiste nell'evitare l'ulteriore trattamento da parte di Fratelli Carli di dati personali dell'interessato, in contesti a lui non graditi o non pertinenti. Se, tuttavia, l'interessato desiderasse non essere nemmeno inserito in questa lista, procederemo in tal senso, previa sua specifica richiesta.

In ogni caso, può accadere che l'interessato riceva ancora per un periodo di tempo limitato del materiale promozionale di Fratelli Carli, la cui procedura di invio fosse già in corso al momento della richiesta di cancellazione. Analogamente può accadere in caso di richiesta di opposizione al riguardo, quando la procedura di invio fosse già in corso al momento della richiesta.

### **RELAZIONI FRA CLIENTI**

Ove riceva tale informazione dagli interessati stessi, Fratelli Carli si riserva di tenere traccia, all'interno del proprio sistema di CRM (Customer Relationship Management), di eventuali rapporti di parentela fra persone che hanno acquistato da Fratelli Carli (clienti), o che hanno manifestato interesse verso i prodotti Fratelli Carli (prospect), o che potrebbero avere interesse per gli stessi (lead), nei casi in cui dispone in modo legittimo dei loro nominativi. Tale trattamento di dati personali avviene al solo fine di evitare – quando invia i listini - duplicazioni di materiale informativo che sarebbe un'inutile ripetizione per chi lo riceve, oltre che spreco di carta. Base giuridica di tale trattamento è il legittimo interesse a evitare duplicati e sprechi nell'invio di materiale informativo.

### **CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati personali dei clienti sono conservati: quando trattati perché obbligatorio per legge, per i tempi di legge; quando il trattamento è fondato sul legittimo interesse, per un tempo proporzionato a tale legittimo interesse e comunque tale da non esporre i diritti e la privacy degli interessati a rischi; quando il trattamento è fondato sul consenso, per un tempo non eccedente lo scopo del trattamento. Ove un maggiore dettaglio è possibile, in questa pagina o nella [Policy Privacy](#) del sito, all'interno del nostro sito web, sono indicate tempistiche precise per i singoli trattamenti o il criterio utilizzato per determinarle.

### **ESERCIZIO DEI DIRITTI E DATA PROTECTION OFFICER (DPO)**

In ogni informativa che l'Azienda rilascia a ciascun interessato quando raccoglie i suoi dati personali, sono indicati i diritti degli interessati e come esercitarli. In qualsiasi momento garantiamo agli utenti la possibilità di contattarci per richiedere qualsiasi informazione/chiarimento relativo all'utilizzo dei dati personali. Fratelli Carli ha designato un Responsabile per la protezione dei dati personali (DPO) a disposizione di tutti gli interessati che volessero esercitare i diritti loro riconosciuti dalla normativa in materia di protezione dei dati (artt. 15-22, Regolamento UE 679/2016). Per mettersi in contatto con il DPO della Fratelli Carli, è possibile inviare una mail all'indirizzo [dpo@fratellcarli.com](mailto:dpo@fratellcarli.com).

### **STRUMENTI DI TUTELA**

Qualsiasi contestazione relativa ai trattamenti sopra descritti potrà essere oggetto di reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia 11 00187 Roma, oppure all'Autorità di controllo dello Stato europeo dove l'interessato risiede. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria.

*Ultimo aggiornamento 20/05/2024*