

Gentile Cliente, in ottemperanza agli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR") e dalla normativa nazionale vigente, Le forniamo la presente informativa per descrivere le modalità di trattamento dei Suoi dati personali.

## Informativa sul Trattamento dei Dati Personali (ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679)

### 1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento, e cioè il soggetto che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali, nonché le procedure di sicurezza da applicare per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati stessi ed al quale ci si può rivolgere per esercitare i diritti riconosciuti dal GDPR, è la Società **BallSystem spa**, con sede legale in Via Piermarini 23, 06123 Perugia (PG), P.IVA 02789730542. Il Titolare del trattamento può essere contattato inoltrando una e-mail all'indirizzo: [info@ballsystem.it](mailto:info@ballsystem.it), avendo cura di specificare il motivo della richiesta.

### 2. Tipologie di Dati Personali Trattati

Il Titolare tratta le seguenti categorie di dati personali che La riguardano:

- **Dati identificativi e anagrafici:** nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, copia del documento d'identità.
- **Dati di contatto:** indirizzo di residenza/domicilio, numero di telefono, indirizzo e-mail, PEC.
- **Dati fiscali e societari:** Partita IVA, dati per la fatturazione.
- **Dati economici e finanziari:** IBAN, dati relativi a pagamenti e transazioni.
- **Dati relativi al veicolo e al servizio:** targa, numero di telaio, modello, dati dal libretto di circolazione, dettagli della riparazione, fotografie del veicolo.
- **Dati relativi ad acquisti e servizi:** dettagli sui servizi richiesti e acquistati in passato.
- **Immagini:** immagini riprese dal sistema di videosorveglianza presente presso le nostre sedi.
- **Dati relativi all'interazione con sistemi automatizzati:** Qualora Lei venga contattato dal nostro assistente vocale GAIA per la gestione dell'appuntamento, il Titolare tratterà la trascrizione testuale della conversazione e le preferenze da Lei espresse (es. giorno e fascia oraria di preferenza per l'appuntamento), al fine di ottimizzare il processo di pianificazione.

### 3. Fonte dei Dati Personali

I Suoi dati personali sono raccolti in due modi:

- **Direttamente da Lei:** quando ci contatta per richiedere un preventivo, stipulare un contratto o usufruire dei nostri servizi. In questo caso, le informazioni Le sono fornite ai sensi dell'art. 13 del GDPR.
- **Indirettamente da soggetti terzi:** in alcuni casi, i Suoi dati ci vengono comunicati da nostri clienti business (es. società di noleggio a lungo termine, flotte aziendali) o da compagnie assicurative, nell'ambito della gestione di una pratica di riparazione per un veicolo da Lei utilizzato. In queste circostanze, Le forniamo le informazioni ai sensi dell'art. 14 del GDPR, specificando la fonte da cui abbiamo ricevuto i Suoi dati.

### 4. Finalità del Trattamento, Basi Giuridiche e Natura del Conferimento

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

a) Gestione precontrattuale e contrattuale. Il trattamento è finalizzato alla formulazione di preventivi, alla stipula e alla corretta esecuzione del contratto di servizio, inclusa la gestione amministrativa, operativa e logistica dell'intervento di riparazione e le relative comunicazioni di servizio.

La base giuridica di questo trattamento è la necessità di eseguire un contratto di cui Lei è parte o misure precontrattuali adottate su Sua richiesta (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR).

Il conferimento di questi dati è obbligatorio. In sua assenza, sarà impossibile per il Titolare formulare un preventivo e/o dare esecuzione al contratto.

b) Adempimento di obblighi legali: Il trattamento è finalizzato alla gestione degli adempimenti contabili, fiscali, tributari e civilistici cui il Titolare è tenuto per legge (es. emissione di fatture, tenuta delle scritture contabili).

La base giuridica è la necessità di adempiere a un obbligo legale (art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR).

Il conferimento di questi dati è obbligatorio. Il mancato conferimento impedisce l'esecuzione del contratto e può esporre a

#### Italia (Perugia)

Via G. Piermarini 23  
Sant'Andrea delle Fratte  
06132 Perugia (PG)

#### Francia (Parigi - Puteaux)

100 - 101 Tour Franklin  
100 Terrasse Boieldieu  
92800 Puteaux

**T.** +39 075 5272396  
**E.** [info@ballsystem.it](mailto:info@ballsystem.it)  
**W.** [ballsystemgroup.it](http://ballsystemgroup.it)

C.S. € 1350000 i.v.  
P.IVA 02789730542



associato a  
Confindustria Umbria



sanzioni.

c) Tutela del patrimonio aziendale (Videosorveglianza). Il trattamento è finalizzato a garantire la sicurezza delle persone e la protezione dei beni aziendali presso le sedi del Titolare, attraverso un sistema di videosorveglianza.

La base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).

L'accesso alle aree videosorvegliate comporta necessariamente il trattamento delle Sue immagini. Non è richiesto il Suo consenso, in quanto il Titolare persegue il proprio legittimo interesse a tutelare la sicurezza e l'integrità del patrimonio aziendale. Tale interesse è stato ritenuto prevalente sui Suoi diritti e libertà fondamentali, anche in considerazione delle misure adottate per mitigare l'impatto sulla Sua privacy (es. cartellonistica di avviso, tempi di conservazione ridotti, accesso limitato alle immagini), in linea con le indicazioni delle autorità di controllo.

d) Gestione del contenzioso e recupero crediti. Il trattamento è finalizzato ad accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziaria.

La base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR).

Il conferimento è obbligatorio, in quanto i dati, già raccolti per finalità contrattuali, saranno utilizzati in caso di necessità per la tutela dei diritti del Titolare.

e) Contatto post-servizio e rilevazione della soddisfazione. Il trattamento dei Suoi dati di contatto (es. indirizzo e-mail, numero di telefono) è finalizzato all'invio di questionari di valutazione o a contatti diretti successivi all'erogazione del servizio, allo scopo di rilevare il Suo grado di soddisfazione. La base giuridica è il legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) a monitorare e migliorare la qualità dei propri servizi. Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento. La base giuridica è il perseguimento del legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) a migliorare la qualità dei propri servizi e a mantenere un rapporto proficuo con la clientela, in linea con le ragionevoli aspettative dell'interessato data la relazione esistente (Considerando 47 del GDPR).

Il conferimento è facoltativo. Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento a tale trattamento, senza che ciò pregiudichi il rapporto contrattuale.

f) Invio di comunicazioni commerciali su servizi analoghi (Soft Spam). Il trattamento è finalizzato all'invio via e-mail di comunicazioni promozionali relative a servizi analoghi a quelli da Lei già acquistati.

La base giuridica è il legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) e l'eccezione prevista dall'art. 130, comma 4, del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy).

Il conferimento è facoltativo. Lei può opporsi in qualsiasi momento, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, tramite l'apposito link presente in ogni e-mail (opt-out).

g) Marketing diretto e iscrizione alla newsletter. Il trattamento è finalizzato all'invio di comunicazioni promozionali, commerciali e newsletter su prodotti, servizi ed eventi aziendali, inviti a convegni e fiere.

La base giuridica è il Suo consenso specifico, libero e informato (art. 6, par. 1, lett. a) del GDPR).

Il conferimento è facoltativo. Il mancato conferimento del consenso non ha alcuna conseguenza sul rapporto contrattuale e Le impedirà unicamente di ricevere le nostre comunicazioni di marketing. Può revocare il consenso in qualsiasi momento.

h) Ottimizzazione della gestione degli appuntamenti tramite assistente vocale ad intelligenza artificiale. Per rendere più efficiente e rapida la pianificazione degli interventi di riparazione, il Titolare si avvale di un sistema di assistenza vocale basato su intelligenza artificiale denominato GAIA. Lei potrà essere contattato telefonicamente da tale sistema, che La informerà chiaramente all'inizio della chiamata della sua natura automatizzata. L'assistente vocale raccoglierà, per conto del Titolare, le informazioni necessarie a organizzare l'appuntamento, quali le Sue preferenze e disponibilità. Il trattamento include la registrazione e la trascrizione testuale della conversazione. Si precisa che il sistema GAIA svolge unicamente una funzione di supporto alla raccolta e strutturazione delle informazioni; la decisione finale e la conferma dell'appuntamento vengono sempre effettuate da un nostro operatore umano, garantendo così la supervisione e il controllo sul processo.

La base giuridica di questo trattamento è l'esecuzione di misure precontrattuali e contrattuali (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR), in quanto l'attività è strettamente funzionale alla gestione del servizio di riparazione da Lei richiesto.

Il conferimento dei dati in questo contesto è necessario per poter procedere con la pianificazione efficiente dell'appuntamento. Le trascrizioni delle conversazioni sono conservate per un periodo massimo di 12 mesi dalla data della chiamata, per finalità di gestione di eventuali reclami o contestazioni e per la verifica della qualità del servizio, dopodiché vengono cancellate.

## **5. Modalità del Trattamento e Misure di Sicurezza**

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. Il trattamento avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Il Titolare ha adottato adeguate misure di sicurezza tecniche ed organizzative per proteggere i dati contro i rischi di distruzione, perdita, modifica,



accesso o divulgazione non autorizzata, in conformità all'art. 32 del GDPR. Tali misure includono, tra le altre, procedure di cifratura, autenticazione tramite password, stipula di accordi specifici con i fornitori che agiscono come Responsabili del trattamento, adozione di regolamenti e policy interne, applicazione dei principi di minimizzazione dei dati, procedure di backup e disaster recovery, e formazione continua del personale autorizzato al trattamento. Si precisa che, per la gestione degli appuntamenti, il Titolare potrà avvalersi di un sistema di assistenza vocale automatizzato (voicebot) che La contatterà telefonicamente per raccogliere le Sue preferenze e disponibilità. In tale circostanza, Lei sarà informato di interagire con un sistema di intelligenza artificiale. Si sottolinea che tale sistema svolge unicamente una funzione di supporto alla raccolta di informazioni, mentre la fissazione definitiva dell'appuntamento è sempre gestita da un nostro operatore umano.

#### **6. Categorie di Destinatari dei Dati**

I Suoi dati personali potranno essere comunicati, per le finalità sopra descritte, alle seguenti categorie di soggetti: Personale interno del Titolare, debitamente autorizzato e formato; Fornitori di sistemi di assistenza vocale automatizzata per la gestione degli appuntamenti; Carrozzerie/Riparatori partner e fornitori della rete partner, che agiscono in qualità di sub-responsabili per l'esecuzione degli interventi; Fornitori di software gestionali, servizi IT, di hosting e di posta elettronica; Consulenti e professionisti esterni (es. commercialisti, studi legali); Istituti bancari e società di gestione dei pagamenti; Società di recupero crediti; Fornitori di servizi per l'invio di comunicazioni commerciali e newsletter; Autorità pubbliche, amministrative e giudiziarie, ove richiesto dalla legge. L'elenco specifico dei Responsabili del trattamento è disponibile presso la sede del Titolare. I Suoi dati non sono oggetto di diffusione, intendendosi con tale termine la loro comunicazione a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante messa a disposizione o consultazione.

#### **7. Trasferimento dei Dati all'Estero**

Per l'erogazione di alcuni servizi (es. gestione della posta elettronica, newsletter, servizi cloud), i Suoi dati personali potrebbero essere trasferiti a fornitori situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), in particolare verso gli Stati Uniti d'America e la Svizzera. Il Titolare garantisce che tali trasferimenti avvengono nel pieno rispetto delle condizioni previste dal Capo V del GDPR. Nello specifico, i trasferimenti si basano su decisioni di adeguatezza della Commissione Europea (come nel caso del Data Privacy Framework UE-USA e della decisione per la Svizzera) o, in loro assenza, sull'adozione di Clausole Contrattuali Standard (SCC) integrate da misure supplementari per garantire un livello di protezione sostanzialmente equivalente a quello europeo.

#### **8. Periodo di Conservazione dei Dati**

I Suoi dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati:

Per finalità contrattuali e di obbligo legale: per 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale.

Per dati di potenziali clienti (preventivi non accettati): per un massimo di 12 mesi.

Per immagini di videosorveglianza: per 48 ore, salvo specifiche esigenze di indagine.

Per finalità di contatto post-servizio: per 12 mesi dall'ultimo contatto.

Per finalità di "soft spam": fino all'esercizio del Suo diritto di opposizione (opt-out) e comunque non oltre 24 mesi dall'ultimo acquisto.

Per finalità di marketing (con consenso): per 24 mesi dal conferimento del consenso o fino alla sua revoca.

Si precisa che i dati raccolti tramite l'assistente vocale GAIA, e in particolare le trascrizioni testuali delle conversazioni, saranno conservati per un periodo massimo di 12 mesi dalla data della chiamata. Tale conservazione è necessaria per finalità di gestione di eventuali reclami o contestazioni e per la verifica della qualità del servizio erogato. I restanti dati personali relativi al rapporto contrattuale seguiranno i termini di conservazione ordinari indicati nella presente informativa.

#### **9. Diritti dell'Interessato**

In qualità di interessato, Lei può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 7 e 15-22 del GDPR, tra cui:

Diritto di accesso (art. 15): ottenere la conferma del trattamento e accedere ai Suoi dati ed avere una copia degli stessi.

Diritto di rettifica (art. 16): ottenere la correzione dei dati inesatti o l'integrazione dei dati incompleti.

Diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio", art. 17): ottenere la cancellazione dei dati, nei casi previsti.

Diritto di limitazione del trattamento (art. 18): ottenere la limitazione del trattamento al ricorrere di determinate ipotesi.

Diritto alla portabilità dei dati (art. 20): ricevere i dati in formato strutturato e trasmetterli ad un altro titolare.

Diritto di opposizione (art. 21): opporsi al trattamento basato sul legittimo interesse e al marketing diretto.

Diritto di non essere sottoposto a decisioni automatizzate (art. 22).

Diritto di revocare il consenso eventualmente reso in precedenza (art. 7).

#### **10. Modalità di Esercizio dei Diritti**

Potrà esercitare i Suoi diritti inviando una comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo: [info@ballsystem.it](mailto:info@ballsystem.it).

#### **11. Diritto di Reclamo**

Qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati personali avvenga in violazione del GDPR, ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (Piazza Venezia n. 11, 00187 - Roma, [www.gpdp.it](http://www.gpdp.it)).

#### **12. Aggiornamenti**



La presente informativa potrebbe essere soggetta a modifiche e integrazioni. La versione aggiornata sarà resa disponibile presso le nostre sedi e/o con altri mezzi idonei.