



**INFORMATIVA PRIVACY “LINEA ARANCIO”  
ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016  
(Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali - "GDPR")**

**I.V.A.R. S.p.A. (c.f.: 01457610176)**, con sede legale in Prevalle (BS), via IV Novembre, 181, in qualità di titolare del trattamento dei dati ("Titolare" o anche "I.V.A.R."), La informa che l'utilizzo dei dati personali di cui è in possesso avviene in ottemperanza a quanto previsto dal GDPR ed è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e alla tutela della riservatezza dei soggetti cui i dati si riferiscono ("Interessato" e/o "Utente").

**1. Liceità, finalità, base giuridica del trattamento e natura dei dati**

I dati personali acquisiti sono quelli forniti dall'Interessato in fase di contatto del Servizio “Linea Arancio” del Titolare nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale, tecnica, contrattuale e di *customer care* via mail, telefono e social network.

I dati raccolti da I.V.A.R. nell'ambito dei servizi sopra indicati, con particolare riferimento alla registrazione delle conversazioni, sono trattati - in conformità al GDPR - per il perseguimento delle seguenti finalità:

- a) prestare i servizi richiesti, gestire i rapporti con la clientela e gestire eventuali contestazioni e/o reclami avanzati dall'Interessato;
- b) adempiere alle prescrizioni dettate da normative nazionali e/o comunitarie nonché rispondere in modo puntuale alle richieste dell'Autorità Giudiziaria, degli Organi di Vigilanza e/o di Controllo;
- c) controllo della qualità e verifica dell'efficacia dei servizi di assistenza offerti da I.V.A.R.; adeguato orientamento delle azioni formative degli Incaricati del trattamento;
- d) utilizzare i dati trattati per l'addestramento di modelli di intelligenza artificiale.

**Nel caso di accesso al servizio mediante linea telefonica, l'utente risulterà preventivamente avvisato in merito alla registrazione attraverso una breve nota informativa rilasciata da voce registrata.**

Se non intenderà interrompere la telefonata, la prosecuzione della chiamata verrà intesa come volontà di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione e all'utilizzo dei dati trattati per le finalità sopra specificate. Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per gestire il controllo sulla qualità del servizio erogato ed eventualmente per formalizzare, accogliere e gestire le richieste presentate dall'Interessato. Senza il conferimento dei dati, I.V.A.R. potrebbe trovarsi nell'impossibilità di dare seguito alle richieste dell'Utente.

In merito a quanto sopra esposto, le basi giuridiche del trattamento sono la stipula e l'esecuzione di un contratto, l'adempimento ad obblighi di legge e il perseguimento del legittimo interesse del Titolare. I.V.A.R. non effettua trattamenti automatizzati (compresa la profilazione) dei dati personali di cui è in possesso.

**2. Dati trattati**

Il trattamento ha ad oggetto dati personali che consistono generalmente in elementi di identificazione personale raccolti direttamente presso gli Interessati, quali numero di telefono, nome/cognome, indirizzo *e-mail* personalizzato, residenza. I dati rimarranno riservati e non saranno comunicati a terzi per finalità diverse da quelle elencate al punto 1.

**3. Categoria di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e diffusione**

I dati personali non saranno diffusi e potranno essere comunicati a società contrattualmente legate ad I.V.A.R. all'interno dell'Unione Europea al fine di ottemperare alla finalità per cui sono stati raccolti. I dati personali possono essere comunicati a:

- a) società terze e/o collegate al Titolare;
- b) soggetti nominati responsabili dal Titolare;
- c) Autorità competenti per eventuali adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici;
- d) personale del Titolare che effettua attività di trattamento in qualità di soggetti autorizzati dal Titolare medesimo.

**I.V.A.R. S.p.A.**

Via IV Novembre, 181 25080 Prevalle (BS) - ITALY  
T. +39 030 68026 – F. +39 030 6801329  
www.ivar-group.com - info@ivar-group.com  
P.I. IT00627770985  
Reg.Imp.Brescia e C.F. 01457610176  
Cap.Soc. 2.000.000 € i.v.  
Società Unipersonale soggetta ad attività di direzione e coordinamento di B.H. S.r.l.



I soggetti appartenenti alle categorie di cui alle lettere a), b) e c) agiscono in qualità di Responsabile del trattamento dei dati oppure operano come autonomi titolari del trattamento. L'elenco di tali soggetti è disponibile presso la sede del Titolare.

#### **4. Trasferimento dati verso un paese terzo e/o un'organizzazione internazionale e garanzie**

Taluni soggetti terzi, fornitori di servizi, potrebbero avere i propri server collocati fisicamente all'estero ma all'interno della Unione Europea (come nel caso, ad esempio, di *server provider*). In tali eventualità, il trasferimento di dati all'estero avverrà esclusivamente nell'ambito e nel rispetto della normativa vigente.

#### **5. Modalità del trattamento, conservazione dei dati e luogo del trattamento**

Il trattamento dei dati personali è svolto in forma automatizzata e manuale, con modalità e strumenti volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati in ottemperanza a quanto previsto dagli articoli 28 e 29 del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR). Ai sensi di quanto previsto dall'art. 5 par. 1 lett. e) del GDPR, i dati personali dell'Interessato sono conservati in una forma che ne consenta l'identificazione per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per i quali i dati sono stati raccolti e successivamente trattati e, comunque, non oltre 6 anni dalla cessazione del rapporto, per adempimenti ad obblighi normativi ma non oltre il termine fissato dalla legge per la prescrizione dei diritti.

Le conversazioni telefoniche registrate verranno, invece, conservate per il termine massimo di due anni. I trattamenti dei dati personali di cui I.V.A.R. è in possesso hanno luogo presso la sede del medesimo Titolare a e sono effettuati dai soggetti autorizzati al trattamento e/o da responsabili esterni del trattamento.

#### **6. Diritti degli interessati**

L'Interessato può far valere i suoi diritti come stabilito dal GDPR, rivolgendosi direttamente a I.V.A.R. S.p.A. (c.f.: 01457610176), con sede legale in Prevalle (BS), via IV Novembre, 181, scrivendo al seguente indirizzo *e-mail*: [privacy@ivar.it](mailto:privacy@ivar.it); in qualunque momento, l'Interessato ha il diritto di/a:

- ottenere da parte di I.V.A.R. l'accesso ai dati personali e richiedere le informazioni relative alle finalità, alle categorie di dati personali trattati, ai destinatari cui i dati personali saranno comunicati (compresi eventuali destinatari in paesi terzi) al periodo di conservazione dei dati personali o, laddove non sia possibile, ai criteri per la relativa definizione, all'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione;
- rettificare, cancellare i dati personali o limitarne il trattamento. Qualora l'Interessato abbia prestato il consenso al trattamento dei dati personali che lo riguardano per una o più finalità specifiche, questi potrà revocare il consenso in qualsiasi momento;
- essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate relative al trasferimento dei suoi dati ad un paese terzo o a un'organizzazione internazionale;
- richiedere la portabilità dei dati personali; in tal caso, I.V.A.R. fornirà i dati personali dell'Interessato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, trasmettendoli a un altro titolare del trattamento, se richiesto;
- opporsi, per motivi connessi alla sua situazione, al trattamento dei dati personali anche se tale trattamento è fondato su esigenze peculiari del Titolare. Il Titolare si astiene, quindi, dall'ulteriore trattamento, salvo dimostri: 1. l'esistenza di motivi legittimi cogenti che prevalgono su quelli dell'Interessato, oppure, 2. l'esistenza di un accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona;
- proporre reclamo a un'autorità di controllo, nel caso in cui l'Interessato ritenga che il trattamento dei dati personali violi le disposizioni del GDPR, fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale.

#### **I.V.A.R. S.p.A.**

Via IV Novembre, 181 25080 Prevalle (BS) - ITALY  
T. +39 030 68026 - F. +39 030 6801329  
[www.ivar-group.com](http://www.ivar-group.com) - [info@ivar-group.com](mailto:info@ivar-group.com)  
P.I. IT00627770985  
Reg.Imp.Brescia e C.F. 01457610176  
Cap.Soc. 2.000.000 € i.v.  
Società Unipersonale soggetta ad attività di direzione e coordinamento di B.H. S.r.l.



## “LINEA ARANCIO” PRIVACY POLICY

in accordance with art. 13 of Regulation No. 679/2016

(European Data Protection Regulation "GDPR")

**I.V.A.R. S.p.A. (tax code: 01457610176)**, headquartered at Via IV Novembre 181, Prevalle (BS), as the data controller ("Data Controller" or "I.V.A.R."), informs you that the personal data collected by the company will be used in accordance with the provisions of the GDPR, based on the principles of fair use, legality, transparency and protection of the confidentiality of the data subject ("Data Subject" and/or "User").

### 1. Legality, purpose and legal basis for the data processing. Nature of the data

The personal data we receive are supplied by the Data Subject when contacting the “Linea Arancio” Service operated by the Data Controller in the context of commercial, technical, contractual and customer care services provided by email, phone or social media. The data collected by I.V.A.R. in connection with these services, with particular reference to the recording of phone conversations, will be processed in accordance with the GDPR in pursuit of the following purposes:

- provision of the requested services, management of customer relations and the handling of any complaints or disputes raised by the Data Subject;
- fulfilment of the requirements of national and/or Community law, and timely compliance with requests made by courts of law, regulatory and/or control bodies;
- quality control and monitoring of the efficiency of customer services offered by I.V.A.R.; adequate guidance of the training provision given to the Data Processors;
- use the processed data for the training of AI models.

**When accessing the service by phone, the User will be warned in advance, while on the line, that all phone calls are recorded.**

If the User decides to continue with the phone call, the rest of the conversation will be considered “Continuation of the call/assent” to the recording and use of the processed data for the purposes stated above. Provision of the data is optional but necessary in order to control the quality of service provision. It may be necessary in order to formally accept and manage the requests made by the Data Subject. If the data are not provided, I.V.A.R. may be unable to execute the requests made by the User.

With regard to the above, the legal basis for the data processing is the formation and execution of a contract, the fulfilment of legal obligations and the pursuit of the legitimate interests of the Data Controller. I.V.A.R. will not carry out any automated processing (including profiling) of the personal data in its possession.

### 2. Data processed

The processing relates to personal data that generally consist of identification details obtained directly from the Data Subjects, such as the phone number, name and surname, personal email address, and residential address.

The personal data will remain confidential and will not be disclosed to any third party for purposes other than those indicated in point 1.

### 3. Categories of parties the data may be communicated to

Your personal data will not be disseminated. They may be transferred to companies having a contractual relationship with I.V.A.R. within the European Union, in order to fulfil the purpose for which they were collected. The personal data may be passed on to:

- third-party companies and/or affiliates of the Data Controller;
- persons appointed by the Data Controller as data processors;
- the authorities responsible for the fulfilment of legal obligations or for the execution of instructions of public bodies;
- personnel of the Data Controller performing processing operations in the capacity of persons authorised by the same Controller.

#### I.V.A.R. S.p.A.

Via IV Novembre, 181 25080 Prevalle (BS) - ITALY  
T. +39 030 68026 – F. +39 030 6801329  
www.ivar-group.com - info@ivar-group.com  
P.I. IT00627770985  
Reg.Imp.Brescia e C.F. 01457610176  
Cap.Soc. 2.000.000 € i.v.  
Società Unipersonale soggetta ad attività di direzione e coordinamento di B.H. S.r.l.



Persons in the categories indicated in points a), b) and c) may act as a Data Processor or as independent data controllers. The list of any external data processors is available at the offices of the Data Controller.

#### **4. Transfer of data to a third country and/or to an international organisation and guarantees**

The servers of some third parties (service providers) may be physically located abroad, but within the European Union (as in the case of server providers, for example). In such a case, the data will only be transferred abroad in the context of, and in accordance with, the applicable laws.

#### **5. Method of the data processing. Conservation of the data and place of processing**

The data will be processed manually in automated or manual form, using tools and methods designed to guarantee maximum security and confidentiality, by persons specifically authorised for that purpose in accordance with articles 28 and 29 of Regulation EU No. 679/2016 (GDPR). In accordance with art. 5(1)(e) of the GDPR, the personal data of the Data Subject will be stored, in order to comply with legal obligations, in identifiable form for a period not exceeding the fulfilment of the purposes for which they were collected and subsequently processed, but in any case for no longer than 6 years from termination of the relationship, but not beyond the legal limitation period.

The recorded phone calls will be stored for a maximum of two years. The personal data in I.V.A.R.'s possession will be processed at the Data Controller's offices by individuals authorised to do so and/or by external data processors.

#### **6. Rights of the data subject**

The Data Subject may enforce their rights as provided for in the GDPR by contacting I.V.A.R. S.p.A. (tax code: 01457610176), headquartered at Via IV Novembre 181, Prevalle (BS), at the following email address: [privacy@ivar.it](mailto:privacy@ivar.it). The Data Subject has the right at any time to:

- obtain from I.V.A.R. access to the personal data and request information about the purposes and categories of the data processed, the recipients of the data (including any recipients based in third countries), the period of conservation of the data or, where this is not possible, the criteria used in defining the legal period, the existence of an automated decision-making process, including profiling;
- rectify or erase the personal data or limit its processing. If the Data Subject has given consent to the processing of their personal data in relation to one or more specific purposes, they may revoke such consent at any time;
- receive information about the existence of adequate guarantees concerning the transfer of their data to a third country or to an international organisation;
- request data portability; in such a case, I.V.A.R. will provide the Data Subject's personal data in a structured, machine-readable format of common use and will send it to another data controller, if so requested;
- object to the processing of personal data for reasons related to their situation, even if such processing is based on specific requirements of the Data Controller. The Data Controller will then refrain from any further processing unless they can prove: 1. the existence of relevant legitimate reasons that prevail over those of the Data Subject, or 2. the existence of an investigation, or for the exercise or defence of a legal claim;
- not be subject to a decision based solely on automated processing, including profiling, which produces legal effects or similarly significantly affects them;
- file a complaint with a supervisory authority in the event that the Data Subject considers that the data was processed in breach of the GDPR provisions, without prejudice to any other administrative or legal recourse.

#### **I.V.A.R. S.p.A.**

Via IV Novembre, 181 25080 Prevalle (BS) - ITALY  
T. +39 030 68026 - F. +39 030 6801329  
[www.ivar-group.com](http://www.ivar-group.com) - [info@ivar-group.com](mailto:info@ivar-group.com)  
P.I. IT00627770985  
Reg.Imp.Brescia e C.F. 01457610176  
Cap.Soc. 2.000.000 € i.v.  
Società Unipersonale soggetta ad attività di direzione e coordinamento di B.H. S.r.l.