

Informativa Privacy Call Center

Il testo presente in questa pagina è redatto per informare adeguatamente i soggetti ai quali si riferiscono le utenze telefoniche chiamate per lo svolgimento di attività riconducibili a SiRent Srl (di seguito indicata come “Società”), ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (“GDPR”). Questo documento integra l’informativa breve rilasciata oralmente al soggetto chiamato all’inizio della comunicazione.

Titolarità e finalità del trattamento

SiRent con sede in Calvizzano , Via Michelangelo 17 Calvizzano (Na), CF & P. IVA 09154601216 assume il ruolo di titolare del trattamento dei dati personali relativi alle utenze da contattare per le attività di call center, per operazioni

- outbound di verifica informazioni anagrafiche, consenso, appuntamenti con collaboratori commerciali
- outbound di indagine sul livello di soddisfazione della clientela
- inbound di assistenza ai clienti.

Fonti dei dati utilizzati

Le utenze telefoniche utilizzate per effettuare le chiamate sono acquisite da diverse fonti in relazione alle finalità perseguite e precisamente:

- per l’effettuazione di offerte contrattuali, i contatti sono acquisiti dagli archivi della Società, da terze parti fornitrici di liste di anagrafiche “consensate” per finalità di marketing ovvero dagli stessi call center che dispongono di specifiche liste “consensate”.
- Per le indagini sul livello di soddisfazione della clientela, le utenze sono tratte dagli archivi di Società.
- Per le attività di assistenza ai clienti, non si fa uso di liste, trattandosi di operazioni inbound.

Per il dettaglio delle fonti diverse da quelle di Società è possibile inoltrare richiesta specifica alla tramite e-mail, all'indirizzo: privacy@sirent.it

Tipo dei dati personali

I dati oggetto delle attività di call center sono le utenze telefoniche utilizzate per effettuare le chiamate e le ulteriori informazioni che l’interlocutore eventualmente rilascia all’operatore per la sottoscrizione di contratti di noleggio auto e web come riportate sul sito www.sirent.it, di verifica consenso utili per essere ricontattato da un agente finanziario oppure per rispondere al sondaggio sul livello di soddisfazione dei servizi erogati

oppure ancora per risolvere problemi o interrogativi posti dal medesimo interlocutore all'assistenza clienti.

Modalità del trattamento e conservazione

I dati sono utilizzati oltre che con mezzi elettronici anche con strumenti cartacei e sono protetti mediante le misure di sicurezza previste dal legislatore, volte ad evitarne l'accesso non autorizzato, la perdita o distruzione.

Consenso

Nel caso di contatti telefonici, l'utilizzo delle relative utenze è legittimato come segue:

- Per le chiamate telefoniche a fini promozionali
 - Le utenze che provengono dagli elenchi telefonici pubblici sono riscontrate con il Registro Pubblico delle Opposizioni e solo quelle residue dopo tale riscontro vengono utilizzate – in tal modo ci si avvale della deroga al consenso preventivo prevista dall'articolo 130, comma 3-bis, del codice privacy D.lgs 196 del 2003.
- Per le chiamate telefoniche per assistenza
 - Nel caso in cui l'operatore telefonico chiami l'interessato in risposta ad una precedente sollecitazione dello stesso, il consenso dell'utente non è dovuto, in quanto si dà esecuzione ad una precedente richiesta dell'utente.

Revoca del consenso

La revoca del consenso all'utilizzo dei dati personali per finalità promozionali di Società ovvero l'opposizione ad essere contattati dalla Società, anche tramite terzi, per le medesime finalità può avvenire secondo diverse modalità e precisamente:

- Manifestando la propria opposizione all'operatore telefonico che ne prenderà nota e comunicherà tale decisione alla Società per le conseguenti registrazioni necessarie
- Inviando una comunicazione in tal senso all'indirizzo e-mail privacy@sirent.it

Ambito di circolazione dei dati

Il trattamento dei dati è eseguito ad opera di soggetti interni, a ciò appositamente incaricati ed impegnati alla riservatezza cui è stato

assegnato uno specifico ruolo di responsabile o incaricato del trattamento e a cui sono state impartite adeguate istruzioni operative.

Diritti dell'interessato

L'utente ha il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali presso la Società e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; inoltre, si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, al loro trattamento per finalità di promozione commerciale. Le richieste vanno rivolte:

- via e-mail, all'indirizzo: privacy@sirent.it

La suddetta email può inoltre essere adoperata per qualunque ulteriore esigenza di chiarimento inerente l'uso dei dati personali raccolti.