

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI  
ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("RGPD")**

**TITOLARI DEL TRATTAMENTO:** Esselunga S.p.A. ("Esselunga"), email: [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it) - EsserBella S.p.A. ("EsserBella"), email: [privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it) - Atlantic S.r.l. ("Atlantic"), email: [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it)  
Sede amministrativa: Via Giambologna n. 1, 20096, Limito di Pioltello (MI)

**RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI ("DPO" o "RPD")**

Indirizzo: DPO c/o Esselunga S.p.A., Via Giambologna n. 1, 20096, Limito di Pioltello (MI) – Indirizzo e-mail: [dpo@esselunga.it](mailto:dpo@esselunga.it)

**Esselunga, in virtù dell'accordo infragruppo, tratterà i Suoi dati personali anche per conto delle Società de Gruppo, EsserBella e Atlantic.**

**Quali sono i dati personali che trattiamo e dove li raccogliamo**

I dati personali raccolti e trattati comprendono i dati da Lei rilasciati in fase di reclamo/segnalazione/riciesta di informazione/supporto quali, a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo, nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico; informazioni sull'acquisto e/o consegna/ spedizione, ove l'oggetto della richiesta riguardi specificatamente un prodotto/servizio. Inoltre, per i clienti Fidelity potranno essere richiesti il codice cliente; data di nascita (per evitare casi di omonimia) (di seguito, "Dati Personali").

La informiamo che il trattamento dei Suoi Dati Personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione.

**Come usiamo i Suoi Dati Personali e quale condizione rende lecito il trattamento**

**Per quanto tempo conserviamo i Suoi Dati Personali**

**A) Ricezione/riscontro delle Sue richieste di informazioni/supporto da Lei formulate in merito a servizi/prodotti offerti ed inviate mediante i canali, anche social, messi a disposizione dai Titolari, anche chatbot, ovvero direttamente al Servizio Clienti.**

Trattiamo i Dati Personali per dar seguito alle Sue richieste di informazioni/supporto in merito ai servizi e prodotti offerti dai Titolari mediante i canali (ivi inclusi i social) messi a disposizione dai Titolari ovvero mediante il Servizio Clienti.

Il trattamento, ove da Lei richiesto, potrà essere effettuato mediante un chatbot messo a disposizione sui canali digitali dei Titolari per agevolare e facilitare la comunicazione nonché fornire riscontro alle Sue richieste di informazione/supporto. Nel caso in cui Lei voglia parlare direttamente con un operatore, Le chiediamo di utilizzare i canali tradizionali e non avviare la conservazione con il chatbot. Nel caso in cui il chatbot non Le abbia fornito il riscontro di cui necessitava Lei potrà, tramite lo stesso, ottenere tutte le informazioni per entrare in contatto con un operatore.

**Il trattamento dei Suoi Dati Personali è necessario per l'esecuzione di misure precontrattuali (per i consumatori) ovvero contrattuali (per i clienti Fidelity) da Lei richieste, ai sensi dell'art. 6.1 lett. b) RGPD**

Per i consumatori i Dati Personali saranno conservati per massimo 10 anni dall'invio della richiesta/segnalazione. Per i clienti Fidelity, i Dati Personali saranno conservati per tutta la durata dell'adesione al programma di fidelizzazione e, a seguito di cessazione, per 10 anni, come indicato nell'Informativa Fidelity e Lei rilasciata o sempre disponibile sul sito e a cui si rimanda (Finalità 1.A.ii) e per cui le Società del Gruppo agiscono in qualità di Contitolari del trattamento.

**B) Adempimento un obbligo di legge in caso di reclamo.**

Trattiamo i Suoi Dati Personali per dare seguito alla Sua richiesta e adempiere ad obblighi previsti dalla normativa nazionale e sovranazionale, cui i Titolari sono soggetti. Ad esempio, per adempiere gli obblighi relativi alla garanzia del prodotto, all'assicurazione dei prodotti, alla qualità del sistema alimentare.

**Il trattamento dei Suoi Dati Personali è necessario per l'adempimento di un obbligo di legge, ai sensi dell'art. 6.1 lett. c) RGPD**

I Suoi Dati Personali saranno trattati per il tempo necessario alla gestione della segnalazione e, in ogni caso, non oltre 10 anni dalla data di chiusura della stessa, diversi e specifici termini di conservazione previsti dalla legge o dalle normative di settore.

**C) Prevenire e/o accertare comportamenti anomali e/o illeciti e/o indebiti e/o fraudolenti mediante canali tradizionali o online dei Titolari per finalità connesse alla tutela del patrimonio aziendale.**

Trattiamo i Suoi Dati Personali per tutelare il patrimonio aziendale al fine di prevenire e/o accertare comportamenti anomali e/o illeciti e/o indebiti e/o fraudolenti nell'ambito della vendita di prodotti, dei reclami, delle richieste di rimborso e della sostituzione dei prodotti da parte di consumatori e clienti.

**Il trattamento dei Suoi Dati Personali è necessario per legittimo interesse dei Titolari, ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) RGPD**

I Dati Personali raccolti secondo i canali tradizionali saranno conservati per massimo 5 anni. I Dati Personali trattati per prevenzione e repressione frodi/abusi/attività fraudolente realizzate online saranno conservati per massimo 360 giorni.

**D) Accertare, esercitare o difendere i diritti dei Titolari in sede di reclamo e/o risoluzione stragiudiziale e/o giudiziale, in caso fosse necessario.**

**Se necessario, trattiamo i Suoi Dati Personali per un interesse legittimo dei Titolari, ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) RGPD.**

Per tutta la durata del procedimento stragiudiziale e/o giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione.

**Decorsi i termini di conservazione sopra indicati, i Dati Personali saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.**

**Conferimento dei Dati Personali**

Per la finalità A) e B) il conferimento dei Dati Personali è obbligatorio per dar seguito alla Sua richiesta ovvero adempiere ad obblighi di legge cui è soggetto il Titolare. Il rifiuto non consente di dar seguito alla Sua richieste ovvero di adempiere agli obblighi di legge. Lei può decidere se avvalersi dei canali online ovvero tradizionali.

Per la finalità C) il conferimento dei Dati Personali è necessario per prevenire/reprimere frodi anche mediante canali online. Lei potrà opporsi inviando una mail al Titolare all'indirizzo di cui alla presente informativa privacy.

Per la finalità D) il conferimento dei Dati Personali, ove applicabile, è necessario per consentire al Titolare di accertare, esercitare o difendere i diritti dei Titolari in sede di reclamo e/o risoluzione stragiudiziale e/o giudiziale.

**A quali soggetti comunichiamo i Suoi Dati Personali**

I Dati Personali potranno essere comunicati a soggetti operanti in qualità di titolari del trattamento, quali a titolo esemplificativo, piattaforme social, autorità di vigilanza e controllo ed ogni soggetto pubblico legittimato, come l'autorità giudiziaria e/o di pubblica sicurezza, società del gruppo per finalità amministrative interne, fornitori e produttori di beni.

I Dati Personali potranno inoltre essere trattati, per conto dei Titolari, da soggetti designati come responsabili del trattamento, quali a titolo esemplificativo, società del gruppo per servizi infragruppo, società che erogano servizi informatici, società che erogano servizi di riparazione/sostituzione prodotti.

#### Quali soggetti autorizziamo al trattamento dei Suoi Dati Personali

I Dati Personali saranno trattati esclusivamente dai dipendenti delle funzioni aziendali deputate al perseguimento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

#### Trasferimento extra UE dei Dati Personali

I Suoi Dati Personali potranno essere trasferiti in Paesi terzi fuori dallo Spazio Economico Europeo (SEE) (es. USA). In tal caso, il trasferimento dei Dati Personali avverrà ai sensi delle disposizioni previste dal RGPD, titolo V, artt. 44 e ss. In particolare, il trasferimento avverrà verso un Paese terzo ritenuto adeguato ai sensi dell'art. 45 RGPD in conformità alla decisione adottata dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea ovvero, per i Paesi terzi non soggetti a decisione di adeguatezza, il trasferimento avverrà sulla base delle Clausole Contrattuali Standard, ai sensi dell'art. 46 RGPD, previa verifica il Paese terzo garantisca un adeguato livello di protezione dei Dati Personali.

#### Quali sono i Suoi diritti

Lei può chiedere al Titolare l'accesso ai Dati Personali che La riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, l'integrazione dei Dati Personali incompleti, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 RGPD<sup>1</sup> nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del Titolare.

Lei, inoltre, per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati ha il diritto di esercitare il diritto alla portabilità del dato ovvero di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

In ogni momento, Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, nonché di ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

I Suoi diritti possono essere esercitati, scrivendo a [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it), [privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it), [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it) alla cortese attenzione del Servizio Clienti.

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa, firma \_\_\_\_\_, Li \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

<sup>1</sup> **In cosa consiste il diritto alla limitazione del trattamento?**

Nella temporanea sottoposizione dei dati alla sola operazione di conservazione, nelle seguenti ipotesi di cui all'art. 18 RGPD:

- a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare per verificare l'esattezza di tali dati;
- b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- c) il titolare del trattamento non ne ha più bisogno, ma i dati sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'art. 21.1 del RGPD, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare rispetto a quelli dell'interessato.