



INFORMATIVA PRIVACY VIDEO ASSISTENZA

(ultima revisione 30/03/2020)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), Titolare del trattamento, ti informa ai sensi della normativa nazionale applicabile e dell'art. 13 e 14 Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR") sulle finalità e modalità di trattamento dei tuoi dati.

Per noi la privacy è molto importante e desideriamo che tu ti senta sempre tutelato. Per questo ti invitiamo a leggere attentamente l'informativa.

Quale cliente Sky, usufruendo del servizio di videoassistenza, trasmetti o condividi con noi alcune informazioni, che ci permettono di gestire la tua richiesta nell'ambito del rapporto contrattuale intercorrente con Sky. In questo documento desideriamo spiegarti:

- 1. chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati e chi è il Data Protection Officer;**
- 2. quali dati utilizziamo;**
- 3. perché e su quale base giuridica raccogliamo i tuoi dati;**
- 4. come vengono utilizzati i tuoi dati;**
- 5. quali dati sono obbligatori e quali facoltativi;**
- 6. per quanto tempo sono conservati i tuoi dati;**
- 7. chi può avere accesso ai tuoi dati;**
- 8. a chi possono essere comunicati i tuoi dati;**
- 9. se i tuoi dati possono essere trasferiti;**
- 10. quali sono i tuoi diritti.**

1. Chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati e chi è il Data Protection Officer?

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati personali è Sky Italia s.r.l. con sede in via Monte Penice 7, 20138 Milano.

Il Titolare ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo dpo@sky.it. Presso gli uffici di Sky Italia e il DPO è disponibile altresì l'elenco dei nostri responsabili del trattamento, degli amministratori di sistema, delle misure adottate e dei paesi extra europei in cui i dati possono essere trasferiti.

2. Quali dati utilizziamo?

In Sky utilizziamo diversi tuoi dati personali (in seguito "dati personali" o anche "dati"), ossia i dati identificativi e non particolari come ad esempio: numero di telefono, codice account da te forniti in occasione della richiesta di videoassistenza a Sky.

3. Perché e su quale base giuridica raccogliamo i tuoi dati?

I dati da te forniti ci permettono di gestire la tua richiesta di assistenza formulata nell'ambito del tuo rapporto contrattuale con Sky.

Nello specifico i tuoi dati personali sono trattati, senza il tuo preventivo consenso, per le seguenti finalità e basi giuridiche:

- l'esecuzione del contratto:
 - gestire la tua richiesta di video assistenza formulata a Sky mediante collegamento video attraverso il tuo telefono.



- l'adempimento di obblighi di legge:
 - rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti.
- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:
 - gestire i reclami ed i contenziosi, recuperare i crediti, prevenire frodi e attività illecite, nonché esercitare i diritti e tutelare gli interessi legittimi del Titolare, ovvero di Sky, e/o di terzi, ad esempio il diritto di difesa in giudizio: l'interesse di Sky corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato.

4. Come vengono utilizzati i tuoi dati?

I tuoi dati personali vengono utilizzati per operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, selezione, estrazione, utilizzo, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati; i tuoi dati personali sono sottoposti a trattamento cartaceo, elettronico e automatizzato e conservati su database. I tuoi dati personali vengono protetti in modo da minimizzare il rischio di distruzione, perdita (compresa la perdita accidentale), accesso/utilizzo non autorizzati o utilizzo incompatibile con la finalità iniziale della raccolta. Ciò viene conseguito con le misure di sicurezza tecniche e organizzative attuate da Sky.

5. Quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?

Le informazioni che raccogliamo sono indispensabili alla gestione della tua richiesta di assistenza e dunque il conferimento dei tuoi dati personali, trattati per le finalità sopra descritte, è necessario.

6. Per quanto tempo sono conservati i tuoi dati?

Sky conserva e utilizza i tuoi dati personali esclusivamente per gestire la tua richiesta di videoassistenza. In seguito, i tuoi dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.

7. Chi può avere accesso ai tuoi dati?

Teniamo molto alla tua privacy e facciamo di tutto per tutelarti. Per questo condividiamo i tuoi dati solo quando strettamente necessario e solo con chi ci aiuta a offrirti ogni giorno un servizio migliore. I tuoi dati sono infatti accessibili a:

- dipendenti e/o collaboratori di Sky o delle società del Gruppo Sky, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società del Gruppo Sky e fornitori di servizi, che svolgono attività in outsourcing per conto di Sky - nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - fornendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Sky, ad esempio: fornitori del servizio di videochat ecc.

8. A chi possono essere comunicati i tuoi dati?

Sky può comunicare i tuoi dati senza tuo espresso consenso per le finalità precontrattuali:

- alle autorità giudiziarie, su richiesta;
- alle società del Gruppo Sky e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali).



Questi soggetti tratteranno i tuoi dati nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, vogliamo rassicurarti che i tuoi dati non saranno diffusi tranne nel caso di pubblicazione della tua immagine sulla Intranet aziendale, se da te autorizzata.

9. I tuoi dati possono essere trasferiti?

I tuoi dati non saranno diffusi né trasferiti extra UE. Ove ciò, in futuro, avvenisse, per proteggere i dati nell'ambito di questi trasferimenti, Sky adotterà garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

10. Quali sono i tuoi diritti?

Fino ad ora abbiamo parlato di come trattiamo i tuoi dati e di come ci comportiamo noi; ora ti illustriamo quali sono i tuoi diritti, per avere, così, sempre il controllo della tua privacy e delle tue informazioni. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, hai infatti il diritto di:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei tuoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati ti vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- chiedere indicazioni e, nel caso, copia:
 - a) dell'origine e della categoria dei tuoi dati personali;
 - b) della logica di utilizzo, nel caso le tue informazioni vengano trattate con strumenti elettronici;
 - c) delle finalità e modalità del trattamento;
 - d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i tuoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza;
 - f) del periodo in cui i tuoi dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;
 - g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso puoi richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste per te;
 - h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei tuoi dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;
- ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei tuoi dati non corretti o l'integrazione dei tuoi dati non completi, qualora ne avessi interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei tuoi dati, o ove possibile la trasformazione in forma anonima:
 - a) se trattati illecitamente;
 - b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico;
 - d) nel caso in cui ti sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i tuoi dati;
 - e) in caso ci venga imposto dalla legge;
 - f) nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare, ossia Sky, può rifiutare di cancellare i tuoi dati nel caso di:

- a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
 - b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri;
 - c) motivi di interesse sanitario pubblico;
 - d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
 - e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di:
 - a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non hai preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati;
 - b) trattamento illecito del Titolare, ossia Sky, per impedirne la cancellazione;



- c) esercizio di un tuo diritto in sede giudiziaria;
- d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
- ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che ti riguardano che ci hai fornito previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
- opporti in qualsiasi momento totalmente o in parte:
 - a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla tua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che ti riguardano;
 - b) al trattamento di dati personali che ti riguardano a fini di marketing e/o profilazione ove effettuato (es. puoi opposti all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con email e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea).

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Sky porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i tuoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte tua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

Ti ricordiamo che potrai in qualsiasi momento esercitare i tuoi diritti in diversi modi: inviando una richiesta a Sky Italia s.r.l. – Direzione Affari Legali – Data Protection Officer, Via Monte Penice 7, 20138 Milano, oppure inviando una email al nostro DPO privacy@sky.it.

Infine, per i trattamenti di cui a questa informativa, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).