

INFORMATIVA PRIVACY GESTIONE CLIENTI, COMUNICAZIONI E MARKETING DEL GRUPPO METRIKS

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”), la presente informativa descrive il trattamento dei dati personali effettuato nell’ambito delle attività commerciali, CRM, marketing, newsletter, comunicazioni personalizzate e cross-selling svolte dal **Gruppo Metriks**.

Per la composizione del Gruppo Metriks si rimanda al documento “Elenco contitolari Gruppo Metriks”.

La denominazione “Gruppo Metriks” non individua un autonomo soggetto giuridico, ma il perimetro delle società sopra indicate, che operano in modo coordinato per offrire servizi integrati e complementari.

Per le attività di CRM condiviso, marketing, newsletter, comunicazioni commerciali personalizzate e cross-selling di gruppo, le aziende contitolari agiscono quali contitolari del trattamento ai sensi dell’art. 26 GDPR, avendo determinato congiuntamente finalità e mezzi essenziali del trattamento. L’accordo di contitolarità può designare un punto di contatto comune, ferma restando la facoltà dell’interessato di esercitare i propri diritti nei confronti di ciascun contitolare.

1 Interessati

La presente informativa si applica prevalentemente a rapporti B2B e riguarda, in particolare, clienti, prospect, fornitori, partner, referenti aziendali, legali rappresentanti, dipendenti, collaboratori, professionisti, consulenti, ditte individuali e liberi professionisti che interagiscono con una o più società del Gruppo Metriks.

2 Dati personali trattati

Il Gruppo Metriks potrà trattare dati identificativi e di contatto, quali nome, cognome, ruolo, funzione aziendale, società o ente di appartenenza, indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo professionale, dati relativi a richieste, preventivi, contratti, servizi richiesti o acquistati, partecipazione a eventi, webinar o iniziative formative, preferenze manifestate, interazioni commerciali, consensi prestati, revoche e opposizioni.

Di norma non sono trattate categorie particolari di dati personali ai sensi dell’art. 9 GDPR per le finalità oggetto della presente informativa.

3 Fonte dei dati

I dati possono essere raccolti direttamente presso l'interessato, presso l'organizzazione di appartenenza, nell'ambito di rapporti contrattuali o precontrattuali, tramite form online, eventi, webinar, incontri commerciali, comunicazioni e-mail, biglietti da visita, richieste di informazioni o altre interazioni con le società del Gruppo Metriks.

4 Finalità e basi giuridiche

I dati personali potranno essere trattati per le seguenti finalità.

4.1 Gestione del rapporto contrattuale, precontrattuale e amministrativo

I dati sono trattati per gestire richieste, preventivi, offerte, contratti, ordini, attività amministrative, contabili, fiscali, assistenza, gestione reclami e adempimenti normativi.

La base giuridica è l'esecuzione del contratto o di misure precontrattuali, l'adempimento di obblighi legali e, ove applicabile, il legittimo interesse alla gestione e tutela dei rapporti giuridici.

4.2 CRM condiviso del Gruppo Metriks

Il CRM è condiviso tra le società del Gruppo Metriks in quanto funzionale alla gestione coordinata dei rapporti commerciali, dei contatti, delle opportunità, dello storico delle interazioni, delle richieste ricevute, delle preferenze espresse e delle attività commerciali di gruppo.

Quando il CRM è utilizzato per la gestione ordinaria del rapporto, la base giuridica è l'esecuzione del rapporto contrattuale o precontrattuale e/o il legittimo interesse alla gestione organizzata dei contatti commerciali B2B.

4.3 Marketing, newsletter, cross-selling e comunicazioni commerciali personalizzate

Previo consenso, i dati potranno essere trattati dal Gruppo Metriks per inviare comunicazioni commerciali, newsletter, aggiornamenti, inviti a eventi, webinar, contenuti informativi, survey, questionari, richieste di feedback, indagini di mercato, rilevazioni di customer satisfaction aventi natura commerciale o promozionale e proposte relative a servizi di Metriks, Fanizza Group e Polo Informatico.

Le comunicazioni potranno essere personalizzate anche sulla base del ruolo aziendale, del settore di attività, dei servizi richiesti o acquistati, degli interessi manifestati e delle precedenti interazioni commerciali con il Gruppo Metriks.

5 Modalità e canali di trattamento

Il trattamento avverrà con strumenti cartacei, informatici e telematici, secondo logiche strettamente correlate alle finalità indicate e con misure tecniche e organizzative adeguate.

Le comunicazioni potranno essere inviate tramite e-mail, newsletter, telefono con operatore, SMS, messaggistica, piattaforme digitali o altri canali. Per le attività promozionali effettuate mediante strumenti automatizzati, la normativa e la prassi del Garante richiedono, salvo specifiche eccezioni, il preventivo consenso dell'interessato.

6 Natura del conferimento

Il conferimento dei dati necessari alla gestione del rapporto contrattuale, precontrattuale, amministrativo e di legge è necessario. Il mancato conferimento può impedire la gestione della richiesta o l'esecuzione del rapporto.

Il conferimento del consenso per marketing, newsletter, cross-selling, comunicazioni commerciali personalizzate, survey e customer satisfaction commerciale è libero e facoltativo. Il mancato consenso non pregiudica la conclusione o l'esecuzione del contratto.

7 Destinatari dei dati

I dati potranno essere trattati da personale autorizzato delle società del Gruppo Metriks e da soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità sopra indicate, quali fornitori IT, gestori CRM, piattaforme di e-mail marketing, consulenti, professionisti, società di supporto tecnico, hosting provider e altri fornitori nominati, ove necessario, responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

I dati non saranno comunicati a soggetti terzi per autonome finalità promozionali, salvo specifica informativa e, ove necessario, specifico consenso.

8 Trasferimenti extra UE

Qualora i dati siano trattati mediante fornitori o piattaforme situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, il trasferimento avverrà nel rispetto degli artt. 44 e ss. GDPR, sulla base di decisioni di adeguatezza, clausole contrattuali standard, misure supplementari o altri strumenti previsti dalla normativa applicabile.

9 Conservazione

I dati trattati per finalità contrattuali, amministrative, contabili e fiscali saranno conservati per il tempo previsto dalla normativa applicabile e, ove necessario, per il termine di prescrizione dei diritti.

I dati trattati per finalità di CRM commerciale, marketing, newsletter, cross-selling, comunicazioni commerciali personalizzate, survey e customer satisfaction commerciale saranno conservati per un periodo massimo di 24 mesi dall'ultima interazione utile, dal rilascio del consenso o dal relativo rinnovo, salvo revoca anticipata o opposizione.

Le evidenze relative ai consensi, alle revoche e alle opposizioni potranno essere conservate per il tempo necessario a dimostrare la corretta gestione delle preferenze privacy e la conformità del trattamento.

10 Revoca del consenso e opposizione

Il consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento, scrivendo ai recapiti indicati nella presente informativa o utilizzando gli strumenti di disiscrizione presenti nelle comunicazioni ricevute.

La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

L'interessato può inoltre opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati per finalità di marketing diretto. In caso di opposizione, i dati non saranno più trattati per tale finalità.

11 Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, nei casi previsti dal GDPR, i seguenti diritti:

- a) accesso ai dati personali;
- b) rettifica dei dati inesatti;
- c) integrazione dei dati incompleti;
- d) cancellazione, nei casi previsti;
- e) limitazione del trattamento;
- f) opposizione al trattamento, ove applicabile;
- g) portabilità dei dati, ove applicabile;
- h) revoca del consenso, se il trattamento si basa sul consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento precedente;
- i) diritto di non essere sottoposto a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati, ove applicabile.

L'interessato può esercitare i diritti scrivendo a: privacy@metriks.ai e/o dpo@metriks.ai

Metriks potrà richiedere informazioni necessarie per identificare l'interessato e gestire correttamente la richiesta.

11.1 Clienti e referenti acquisiti da Fanizza Group

Per agevolare la gestione delle richieste, i clienti o referenti acquisiti direttamente da Fanizza Group S.r.l. potranno rivolgersi anche ai contatti sopra indicati.

11.2 Clienti e referenti acquisiti da Polo Informatico

Per agevolare la gestione delle richieste, i clienti o referenti acquisiti direttamente da Polo Informatico S.r.l. potranno rivolgersi anche ai contatti sopra indicati.

12 Reclamo

L'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali o di adire le competenti sedi giudiziarie, nei casi previsti dalla normativa applicabile.