

# Privacy Policy — informativa ex artt. 13 e 14 GDPR

<b>Titolare</b>	[Nome legale titolare]
<b>Partita IVA</b>	[Partita IVA]
<b>Sede</b>	[Indirizzo sede]
<b>Contatto</b>	[Email assistenza]
<b>Sito</b>	www.smoves.it
<b>Data aggiornamento</b>	[Data ultimo aggiornamento]

## Indice

1. Titolare del trattamento e contatti
2. Tipologie di dati trattati
3. Finalità e basi giuridiche del trattamento
4. Conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto
5. Modalità del trattamento e misure di sicurezza
6. Periodo di conservazione
7. Destinatari e categorie di destinatari
8. Trasferimenti di dati extra-UE
9. Diritti dell'Interessato
10. Processi decisionali automatizzati e profilazione
11. Data breach
12. Modifiche dell'informativa
13. Clausole specifiche

## 1. Titolare del trattamento e contatti

**1.1** Titolare del trattamento è [Nome legale titolare], ditta individuale, P.IVA [Partita IVA], con sede in [Indirizzo sede] (di seguito, "Titolare" o "Smoves").

**1.2** Email di contatto per esercizio dei diritti e questioni privacy: [Email assistenza].

**1.3** Il Titolare non ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), non ricorrendo i requisiti dell'art. 37 GDPR (assenza di trattamenti su larga scala di categorie particolari di dati, di monitoraggio sistematico e attività di pubblica autorità). La nomina potrà essere effettuata in caso di mutamento delle condizioni operative.

## 2. Tipologie di dati trattati

**2.1** Smoves tratta, anche tramite strumenti automatizzati, le seguenti categorie di dati personali:

**dati identificativi e di contatto:** nome, cognome, indirizzo email, numero di telefono, dati di eventuali delegati o referenti;

**dati logistici e operativi relativi al Servizio:** indirizzi di ritiro, deposito e riconsegna, coordinate geografiche, orari, istruzioni operative, note inserite dall'Interessato;

**dati amministrativi, fiscali e di fatturazione:** codice fiscale, partita IVA, indirizzo di fatturazione e ulteriori dati richiesti dalla normativa applicabile;

**dati di pagamento e antifrode:** metadati relativi alle transazioni, identificativi pagamento, esito delle operazioni, informazioni antifrode e verifica rischio fornite dai payment provider;

**dati relativi ai colli e agli oggetti depositati:** fotografie, video, registrazioni dello stato esterno del collo, del sigillo e dell'imballaggio, descrizione del contenuto, valore dichiarato, eventuali anomalie riscontrate;

**dati relativi all'utilizzo del Servizio:** cronologia prenotazioni, interazioni con il servizio clienti, ticket, reclami, feedback e comunicazioni;

**dati tecnici e di navigazione:** indirizzo IP, device ID, browser, sistema operativo, lingua, data e ora di accesso, log applicativi e telemetrici;

**dati derivanti da verifiche di sicurezza, prevenzione frodi, gestione del rischio operativo e tutela giudiziaria.**

**2.2** Smoves non richiede e non tratta intenzionalmente categorie particolari di dati personali (art. 9 GDPR). L'Interessato è invitato a non inserire tali dati in comunicazioni non necessarie.

**2.3** Smoves si riserva il diritto di effettuare verifiche sulla correttezza, completezza e coerenza dei dati forniti dall'Interessato, anche tramite controlli automatizzati, ove necessari per finalità di sicurezza, prevenzione frodi, gestione del rischio operativo, tutela del patrimonio aziendale o prevenzione di utilizzi abusivi del Servizio.

### 3. Finalità e basi giuridiche del trattamento

**3.1** I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

esecuzione del contratto e gestione operativa del Servizio;  
verifica dell'identità dell'Interessato e prevenzione di utilizzi fraudolenti, abusivi o contrari ai Termini di Servizio;

tutela dei diritti, della sicurezza e del patrimonio del Titolare, dei partner logistici e di terzi;  
gestione di contestazioni, recupero crediti, contenziosi e attività stragiudiziali o giudiziali;  
monitoraggio della qualità del Servizio, sviluppo commerciale, analisi statistiche, miglioramento dei processi interni e ottimizzazione operativa;  
prevenzione di comportamenti illeciti, danneggiamenti, furti, smarrimenti o utilizzi impropri del Servizio;

adempimento di obblighi previsti da normative nazionali ed europee;

invio di comunicazioni commerciali, informative e promozionali relative a servizi analoghi a quelli già acquistati dall'Interessato, ai sensi dell'art. 130, comma 4, D.lgs. 196/2003 ("soft spam"), salvo opposizione;

invio di comunicazioni marketing e newsletter previo consenso, ove richiesto;

gestione di operazioni societarie straordinarie, due diligence, cessione di azienda, rami d'azienda o asset.

**3.2** Il trattamento basato sul legittimo interesse del Titolare comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

prevenzione frodi;

sicurezza fisica e informatica;

difesa in giudizio;

conservazione probatoria di dati e documentazione;

controllo qualità;

prevenzione di abusi contrattuali;

audit interni;

esercizio dei diritti del Titolare;

continuità operativa e business continuity.

### 4. Conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

**4.1** Il conferimento dei dati necessari all'esecuzione del contratto e all'adempimento di obblighi di legge è obbligatorio: il rifiuto comporta l'impossibilità di concludere il contratto o di eseguire il Servizio.

**4.2** Il conferimento dei dati per finalità promozionali e per cookie non tecnici è facoltativo. Il rifiuto non incide sulla fruizione del Servizio.

## 5. Modalità del trattamento e misure di sicurezza

**5.1** Il trattamento avviene con strumenti elettronici e, ove necessario, cartacei, con logiche correlate alle finalità.

**5.2** Smoves adotta misure tecniche e organizzative adeguate, in conformità all'art. 32 GDPR, per garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (controllo accessi, autenticazione, cifratura in transito, backup periodici, formazione interna).

**5.3** L'accesso ai dati è limitato al Titolare e ai soggetti autorizzati, istruiti in conformità all'art. 29 GDPR.

**5.4** Smoves potrà utilizzare strumenti automatizzati di monitoraggio, logging, tracciamento e analisi degli accessi e delle operazioni effettuate sui sistemi aziendali, ove necessario per finalità di sicurezza, prevenzione frodi, troubleshooting tecnico, audit, tutela giudiziaria e continuità del Servizio.

**5.5** Le comunicazioni con il servizio clienti e con gli operatori incaricati potranno essere registrate, archiviate e analizzate per finalità di qualità del servizio, formazione interna, sicurezza, gestione reclami, prevenzione frodi e tutela del Titolare.

## 6. Periodo di conservazione

**6.1** I dati personali sono conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità indicate nella presente informativa e, comunque, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile. In particolare:

**dati contrattuali, amministrativi e fiscali:** fino a 10 anni dalla cessazione del rapporto;

**log tecnici, dati di sicurezza, sistemi antifrode e registrazioni operative:** fino a 24 mesi, salvo ulteriore conservazione necessaria per esigenze di sicurezza o tutela giudiziaria;

**fotografie, video, immagini dei colli, sigilli e documentazione operativa:** fino a 24 mesi dalla conclusione del Servizio;

**documentazione relativa a reclami, contestazioni, sinistri o controversie:** fino a 10 anni dalla definitiva chiusura della controversia;

**dati utilizzati per finalità di marketing:** fino a revoca del consenso e comunque per un periodo massimo di 48 mesi;

**dati relativi a verifiche antifrode, sicurezza e utilizzi anomali:** fino a 10 anni nei casi di necessità difensiva o investigativa.

**6.2** Al termine del periodo di conservazione, i dati sono cancellati o resi anonimi, salvo obblighi di legge ulteriori.

**6.3** Il Titolare potrà conservare i dati per un periodo ulteriore rispetto a quanto sopra indicato ove necessario:

per adempiere a obblighi normativi;

per esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria;

per richieste delle Autorità competenti;

in presenza di contenziosi, indagini o accertamenti.

## 7. Destinatari e categorie di destinatari

**7.1** I dati possono essere comunicati alle seguenti categorie di destinatari:

**Stripe Payments Europe Ltd e Stripe, Inc.** per la gestione dei pagamenti, in qualità di responsabile per le attività di trattamento svolte per conto di Smoves e di titolare autonomo per gli adempimenti di legge proprio;

**fornitori di servizi informatici:** hosting del sito, CRM, strumenti di gestione delle prenotazioni, email transazionali, nominati responsabili ex art. 28 GDPR;

**fornitori di servizi di analytics,** in forma anonimizzata o pseudonimizzata (vedere Cookie Policy);

**consulenti professionali:** commercialista, consulente del lavoro, legale, nominati responsabili ove ricorrano i presupposti, ovvero titolari autonomi nei limiti previsti dal Codice Deontologico;

**soggetti autorizzati alla detenzione dei locali di deposito,** limitatamente ai dati necessari per la gestione operativa;

**Autorità competenti** in caso di obblighi di legge.

**7.2** L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR è disponibile su richiesta scritta a [Email assistenza].

**7.3** I dati personali potranno essere comunicati o messi a disposizione di società controllanti, controllate, collegate, partner commerciali, consulenti, fornitori tecnologici, soggetti coinvolti in operazioni straordinarie o altri operatori funzionali all'erogazione del Servizio, nei limiti delle finalità indicate nella presente informativa e nel rispetto della normativa applicabile.

## 8. Trasferimenti di dati extra-UE

**8.1** Alcuni fornitori, in particolare Stripe e gli eventuali servizi di analytics e cloud, possono comportare il trasferimento di dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo, anche verso gli Stati Uniti d'America.

**8.2** I trasferimenti avvengono sulla base di uno o più dei seguenti strumenti previsti dal Capo V del GDPR:

**decisione di adeguatezza,** ove applicabile, in particolare la Decisione di esecuzione (UE) 2023/1795 relativa al EU-US Data Privacy Framework;

**clausole contrattuali standard (SCC)** adottate dalla Commissione europea;

**misure supplementari** ove necessarie alla luce della valutazione del Paese terzo.

**8.3** Copia delle garanzie utilizzate può essere richiesta scrivendo a [Email assistenza].

**8.4** L'Interessato prende atto che alcuni fornitori tecnologici utilizzati dal Titolare potrebbero effettuare trattamenti o sub-trattamenti in Paesi extra-UE. In tali casi, il Titolare adotterà misure ragionevolmente idonee a garantire un livello di protezione sostanzialmente equivalente a quello previsto dal GDPR, nei limiti della struttura tecnica e contrattuale resa disponibile dai fornitori utilizzati.

## 9. Diritti dell'Interessato

**9.1** L'Interessato, ricorrendone i presupposti di legge, può esercitare i seguenti diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR:

accesso ai dati personali (art. 15);

rettifica dei dati inesatti o incompleti (art. 16);

cancellazione dei dati ("diritto all'oblio"), nei limiti dell'art. 17;

limitazione del trattamento (art. 18);

portabilità dei dati (art. 20);

opposizione al trattamento basato su legittimo interesse (art. 21);

revoca del consenso prestato per finalità facoltative, senza pregiudizio per la liceità dei trattamenti precedenti;

proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (<https://www.gpdp.it>) o all'Autorità dello Stato membro in cui risiede.

**9.2** Le richieste possono essere inviate, anche per posta elettronica ordinaria, all'indirizzo [Email assistenza]. Smoves risponde entro 30 giorni, salvo proroga giustificata fino a 60 giorni ulteriori.

**9.3** Smoves può chiedere informazioni utili a confermare l'identità dell'Interessato, nel rispetto del principio di minimizzazione.

**9.4** L'esercizio dei diritti dell'Interessato non potrà comportare la cancellazione o l'anonimizzazione dei dati la cui conservazione sia necessaria:

per obblighi di legge;

per finalità probatorie;  
per prevenzione frodi;  
per tutela del Titolare in sede giudiziaria;  
per gestione di contestazioni pendenti;  
per sicurezza dei sistemi e continuità operativa.

**9.5** In caso di richieste manifestamente infondate, eccessive, ripetitive o sproporzionate, Smoves si riserva il diritto di:  
richiedere un contributo spese ragionevole;  
rifiutare la richiesta nei limiti consentiti dall'art. 12 GDPR.

## 10. Processi decisionali automatizzati e profilazione

**10.1** Smoves potrà utilizzare strumenti automatizzati di analisi del rischio, prevenzione frodi, rilevazione anomalie, sicurezza informatica e monitoraggio operativo che, pur non producendo normalmente effetti giuridici diretti sull'Interessato ai sensi dell'art. 22 GDPR, possono contribuire a valutazioni operative relative all'erogazione del Servizio.

## 11. Data breach

**11.1** In caso di violazione di dati personali, Smoves valuta tempestivamente l'incidente e, ricorrendone i presupposti, notifica al Garante entro 72 ore dalla conoscenza dell'evento, ai sensi dell'art. 33 GDPR, e comunica la violazione all'Interessato senza ingiustificato ritardo nei casi previsti dall'art. 34 GDPR.

**11.2** Smoves mantiene un registro interno delle violazioni e degli interventi di mitigazione.

**11.3** Smoves non potrà essere ritenuta responsabile per violazioni di dati personali derivanti da:

eventi fuori dal proprio ragionevole controllo;  
condotte dolose o colpose dell'Interessato;  
vulnerabilità o indisponibilità di servizi terzi;  
attacchi informatici sofisticati non prevenibili con misure ragionevolmente adeguate secondo lo stato dell'arte.

## 12. Modifiche dell'informativa

**12.1** Smoves si riserva il diritto di modificare, integrare o aggiornare in qualsiasi momento la presente informativa, anche in conseguenza di:

modifiche normative;  
evoluzioni tecnologiche;  
variazioni operative;  
introduzione di nuovi servizi;  
modifiche organizzative o societarie.

Le modifiche saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul sito o dalla diversa data eventualmente indicata.

**12.2** Data di ultimo aggiornamento: [Data ultimo aggiornamento].

## 13. Clausole specifiche

**13.1 Conservazione probatoria.** Smoves potrà conservare documentazione fotografica, log operativi, registrazioni di sistema, comunicazioni e ulteriori elementi probatori per finalità di tutela dei propri diritti, prevenzione abusi e gestione del rischio aziendale, anche oltre i termini ordinari di conservazione, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

**13.2 Utilizzo aggregato e anonimizzato dei dati.** Smoves potrà utilizzare dati aggregati, anonimizzati o non riconducibili direttamente all'Interessato per finalità statistiche, di ricerca, sviluppo, ottimizzazione del Servizio, analisi di business e miglioramento dei sistemi.

**13.3 Verifiche antifrode e sospensione operativa.** Smoves si riserva il diritto di effettuare controlli di sicurezza e verifiche antifrode, anche automatizzate, e di sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio in presenza di:

anomalie operative;

incongruenze nei dati forniti;

sospetti di attività fraudolente;

violazioni dei Termini di Servizio;

rischi per la sicurezza del Servizio o di terzi.