

INFORMATIVA PRIVACY PER I CHIAMANTI

1. Introduzione

Safestore Italia Trading S.r.l., operante con il marchio **EasyBox** (di seguito denominata "EasyBox", "Società" o "Titolare del Trattamento"), agendo in qualità di titolare del trattamento, informa con la presente qualsiasi chiamante o destinatario di chiamate in entrata o in uscita del Servizio Clienti EasyBox (di seguito, il "Chiamante") in merito alle modalità e alle finalità del trattamento dei propri dati personali nell'ambito del Servizio Clienti, in conformità al Decreto Legislativo n. 196/2003, come successivamente modificato e integrato dal Decreto Legislativo n. 101/2018 (di seguito, "Codice Privacy") e al Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati n. 679/2016 (di seguito, "GDPR").

In particolare, le chiamate ricevute dagli Interessati saranno gestite dalla Società in conformità all'articolo 130 del Codice Privacy, nonché, più in generale, alle disposizioni del GDPR e ai provvedimenti e alle linee guida emessi dal Garante per la Protezione dei Dati Personali in merito alla gestione delle chiamate con la Società.

Si prega di notare che la presente informativa intende integrare l'informativa breve fornita durante le conversazioni con gli operatori della Società.

2. Chi è il Titolare del Trattamento?

Safestore Italia S.r.l., operante con il marchio EasyBox, con sede legale a Milano, P.IVA 13603260962, contattabile all'indirizzo e-mail PrivacyOfficer@Safestore.co.uk, è il titolare del trattamento in relazione al trattamento dei dati personali dei Chiamanti descritto nella presente informativa sulla privacy (di seguito, "Informativa Privacy").

3. A chi si applica la presente Informativa Privacy?

La presente Informativa Privacy si applica al trattamento, da parte del Titolare del Trattamento, dei dati personali dei propri Chiamanti, inclusi clienti e potenziali clienti (*prospect*), siano essi persone fisiche o ditte individuali, che richiedono informazioni e/o sottoscrivono i servizi di self storage offerti dal Titolare del Trattamento telefonicamente tramite il Servizio Clienti EasyBox (di seguito, anche gli "Interessati").

4. Quali Dati Personali vengono raccolti?

La Società tratta le seguenti categorie di dati personali relativi ai Chiamanti:

- Dati anagrafici, inclusi nome e cognome e data di nascita;
- Dati di contatto, inclusi indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail;
- Documenti di identificazione personale, come patente di guida e bollette delle utenze;
- Informazioni aziendali, inclusa la ragione sociale, gli indirizzi della sede legale e secondaria (se presenti), la Partita IVA e/o il codice fiscale;
- Registrazioni delle chiamate di vendita, ove necessario per l'attivazione dei servizi di self storage e/o per scopi di controllo qualità in relazione ai servizi di assistenza clienti forniti dalla Società. A tal proposito, le chiamate tra i negozi e i dipendenti che utilizzano il telefono della Società non saranno registrate; e
- Qualsiasi ulteriore dato personale relativo al Chiamante che possa essere raccolto dal Titolare del Trattamento durante la conversazione con il Servizio Clienti EasyBox

(di seguito collettivamente definiti i "Dati Personali").

Durante la conversazione con il Servizio Clienti EasyBox, si raccomanda agli Interessati di non fornire al Titolare del Trattamento Dati Personali non necessari per il perseguimento delle finalità indicate nella presente Informativa Privacy.

5. Quali sono le finalità del trattamento dei Dati Personali?

La Società tratta i Dati Personali per le seguenti finalità:

- a) Gestione delle richieste di informazioni ricevute dal Titolare del Trattamento dai Chiamanti tramite il Servizio Clienti EasyBox;
- b) Fornitura dei servizi di self storage della Società, inclusa la conduzione di trattative e l'attivazione dei servizi richiesti telefonicamente tramite il Servizio Clienti EasyBox; e
- c) Gestione di eventuali reclami e/o contestazioni presentati dai Chiamanti tramite il Servizio Clienti EasyBox.

(Le finalità di cui alle lettere a), b) e c) sono definite congiuntamente "Finalità Contrattuali")

- d) Adempimento alla normativa applicabile (di seguito, "Finalità di Legge");
- e) Scopi di controllo della qualità relativi ai servizi di assistenza clienti forniti direttamente dalla Società;
- f) Valutazione dell'efficacia dei servizi di assistenza clienti e corretto orientamento delle attività di formazione per i soggetti autorizzati al trattamento dei Dati Personali;
- g) Esercizio o difesa dei diritti del Titolare del Trattamento, anche con riferimento alle procedure di recupero crediti, nei confronti degli Interessati o di terzi in qualsiasi controversia;
- h) Svolgimento di attività funzionali al completamento di una potenziale fusione, cessione di beni o rami d'azienda o altre trasformazioni

(le finalità di cui alle lettere e), f), g) e h) sono definite congiuntamente "Finalità di Legittimo Interesse").

6. Su quale base giuridica la Società tratta i dati?

Il trattamento dei Dati Personali è necessario per le Finalità Contrattuali e le Finalità di Legge, in quanto essenziale per gestire le richieste dei Chiamanti trattate tramite il Servizio Clienti della Società e/o i reclami presentati dall'Interessato, nonché per adempiere alla normativa applicabile. Qualora l'Interessato non fornisca i Dati Personali per tali finalità, la Società non sarà in grado di gestire le richieste presentate tramite il Servizio Clienti EasyBox.

Oltre a quanto sopra, eventuali chiamate ricevute dagli Interessati potranno essere effettuate dalla Società sulla base dell'articolo 130 del Codice Privacy e, in ogni caso, nel rispetto dei provvedimenti emessi dal Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia di operazioni relative alle chiamate, ove applicabili.

Il trattamento dei Dati Personali con riferimento alle Finalità di Legittimo Interesse è effettuato ai sensi dell'articolo 6, lettera f) del GDPR, per il perseguimento del legittimo interesse della Società, che è adeguatamente bilanciato con l'interesse degli Interessati poiché il trattamento dei dati è effettuato entro i limiti strettamente necessari per svolgere le attività economiche richieste e le altre attività descritte nelle lettere g) e h) di cui sopra. Il trattamento per le Finalità di Legittimo Interesse non è obbligatorio e l'Interessato può opporsi al trattamento dei dati in qualsiasi momento come da paragrafo 11 della presente Informativa Privacy, ma in tal caso nessun trattamento dei dati sarà effettuato per le Finalità di Legittimo Interesse, fatto salvo un interesse prevalente del Titolare del Trattamento nel proseguire il trattamento.

7. Come vengono trattati i dati?

I Dati Personali vengono trattati per le finalità sopra indicate mediante adeguati strumenti cartacei ed elettronici e saranno protetti da misure idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza dei Dati Personali. In particolare, il Titolare del Trattamento adotta misure organizzative e tecniche appropriate per proteggere i Dati Personali da perdita, furto, nonché da uso, divulgazione o modifica non autorizzati dei Dati Personali.

8. Chi può avere accesso ai Dati Personali?

Per le finalità indicate al precedente paragrafo 5, possono accedere ai Dati Personali le seguenti categorie di destinatari:

- Il personale appartenente al Titolare del Trattamento o i soggetti indicati di seguito come responsabili del trattamento, nell'ambito delle rispettive mansioni e nei limiti previsti dalla legge;
- Qualsiasi persona che l'Interessato abbia indicato come contatto per discutere dell'account o agente o rappresentante dotato di autorità come procura, tutore legale o esecutore testamentario;
- Fornitori di servizi di supporto, nonché di assistenza o consulenza, a quelli svolti dal Titolare del Trattamento, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, consulenti legali, amministrativi e fiscali, banche per la gestione degli incassi e dei pagamenti derivanti dall'esecuzione del Contratto, società di revisione, fornitori di servizi tecnologici, in qualità di titolari autonomi o responsabili del trattamento;
- Copertura di responsabilità estesa del cliente (*Store Protect*) e/o assicurazioni aziendali o societarie e/o broker assicurativi o servizi di terze parti;
- Sub-fornitori e/o subappaltatori impegnati in attività connesse alla gestione del Servizio Clienti, nella loro qualità di responsabili del trattamento;
- Enti pubblici e/o autorità giudiziarie e/o di controllo, il cui diritto di accesso ai Dati Personali è previsto dalla normativa applicabile, operanti come titolari autonomi del trattamento; e
- Altre società appartenenti al gruppo di cui il Titolare del Trattamento fa parte e/o soggetti cessionari di azienda o ramo d'azienda, società risultanti da possibili fusioni o qualsiasi altra trasformazione che coinvolga il Titolare del Trattamento, operanti come titolari autonomi del trattamento.

L'elenco completo e aggiornato dei responsabili del trattamento è disponibile su richiesta ai recapiti indicati nel paragrafo 11 della presente Informativa Privacy.

In ogni caso, i Dati Personali non saranno diffusi.

9. I Dati Personali vengono trasferiti all'estero?

I Dati Personali possono essere trasferiti in paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo e, in particolare, nel Regno Unito. In caso di trasferimento dei dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, i Dati Personali degli Interessati saranno trasferiti nel rispetto delle garanzie appropriate e idonee per effettuare tale trasferimento, ai sensi degli articoli 44 e seguenti del GDPR.

10. Qual è il periodo di conservazione dei dati?

I Dati Personali saranno conservati dal Titolare del Trattamento per il tempo strettamente necessario a conseguire le finalità indicate al precedente paragrafo 5 e, con specifico riferimento alle:

- a) Finalità Contrattuali, per la gestione della richiesta dell'Interessato e per 10 anni successivi all'evasione della richiesta, salvo i casi in cui un'ulteriore conservazione sia richiesta per eventuali contenziosi legali, richieste delle autorità competenti o ai sensi della normativa applicabile;
- b) Finalità di Legge, per la durata prescritta per ciascuna tipologia di Dato Personale dalle leggi pertinenti;
- c) Finalità di Legittimo Interesse, per la gestione della richiesta dell'Interessato e per i successivi 10 anni, nel caso in cui i Dati Personali siano necessari per tutelare e far valere i diritti del Titolare del Trattamento nei confronti dell'Interessato e/o di terzi in eventuali controversie legali. Nel caso in cui il trattamento sia finalizzato allo svolgimento di attività funzionali al trasferimento di un'azienda o di un ramo d'azienda, acquisizioni, fusioni o altre trasformazioni, si applicheranno i periodi di conservazione sopra indicati rispetto al trattamento principale effettuato.

Si prega di notare che, con specifico riferimento alle registrazioni e trascrizioni delle chiamate in entrata e in uscita da e verso il Servizio Clienti della Società, queste saranno conservate per 30 giorni dalla loro raccolta. Inoltre, si procederà alla cancellazione in meno di 24 ore delle registrazioni delle chiamate che non saranno rese accessibili a nessuno relative a (i) chiamate con clienti esistenti, (ii) chiamate non classificate come chiamate di vendita; (iii) chiamate non classificate entro 24 ore. E per limitare ulteriormente il rischio di conservazione delle registrazioni delle chiamate più a lungo del necessario, la Società istruisce i propri dipendenti a classificare immediatamente la chiamata in modo che solo le chiamate di vendita con clienti non esistenti siano conservate per 30 giorni.

Al termine del periodo di conservazione i Dati Personali saranno cancellati o anonimizzati.

11. Quali sono i diritti dell'Interessato?

Ferma restando la possibilità per gli Interessati di non fornire i propri Dati Personali, gli Interessati, gratuitamente e in qualsiasi momento, possono:

- a) ottenere la conferma dell'esistenza di Dati Personali che li riguardano;
- b) conoscere l'origine dei dati, le finalità del trattamento e le sue modalità, nonché la logica applicata al trattamento effettuato con strumenti elettronici;
- c) verificare l'esattezza dei Dati Personali e richiederne l'integrazione, l'aggiornamento o la rettifica;
- d) richiedere la cancellazione, l'anonimizzazione o la limitazione del trattamento dei Dati Personali trattati in violazione delle leggi applicabili, e opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei Dati Personali;
- e) revocare i consensi precedentemente prestati, se presenti;
- f) richiedere alla Società di limitare il trattamento dei Dati Personali qualora (i) gli Interessati contestino l'esattezza dei dati personali fino a quando la Società non abbia adottato misure sufficienti per correggere o verificarne l'esattezza; (ii) il trattamento sia illecito ma gli Interessati non vogliano che la Società cancelli i Dati Personali; (iii) la Società non abbia più bisogno dei Dati Personali ai fini del trattamento, ma gli Interessati ne abbiano bisogno per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; o (iv) gli Interessati si siano opposti al trattamento giustificato da legittimi interessi ai sensi dell'articolo 21 del GDPR, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi cogenti della Società per proseguire il trattamento;
- g) opporsi al trattamento dei Dati Personali per le Finalità di Legittimo Interesse;
- h) richiedere la cancellazione dei Dati Personali senza ingiustificato ritardo;
- i) ottenere la portabilità dei Dati Personali.

Gli Interessati avranno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai recapiti disponibili sul sito web www.garanteprivacy.it, purché ne sussistano i presupposti di legge.

In caso di decesso dell'Interessato, i suddetti diritti relativi ai suoi Dati Personali possono essere esercitati da chiunque abbia un interesse proprio o agisca a tutela dell'Interessato in qualità di suo mandatario, o per ragioni familiari meritevoli di protezione ai sensi dell'articolo 2-terdecies del Codice Privacy. Gli Interessati possono vietare espressamente l'esercizio da parte dei propri aventi causa di alcuni dei diritti di cui sopra mediante comunicazione scritta da inviare al Titolare del Trattamento come indicato di seguito, fatto salvo il loro diritto di revocare o modificare tale volontà espressa in seguito secondo la medesima procedura.

Le richieste per l'esercizio dei diritti possono essere effettuate per iscritto al Titolare del Trattamento, che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail PrivacyOfficer@Safestore.co.uk

12. Modifiche e Aggiornamenti

La presente Informativa Privacy è valida dalla data di efficacia indicata di seguito. Tuttavia, la Società potrà successivamente aggiornare o integrare, previo avviso, la presente Informativa Privacy, anche in conseguenza di eventuali successive modifiche e/o integrazioni delle leggi applicabili. Le modifiche saranno notificate in anticipo e gli Interessati potranno consultare la versione costantemente aggiornata della presente Informativa Privacy sul sito web del Titolare del Trattamento all'indirizzo www.easybox.it

16 dicembre 2025