

**INFORMATIEVE NOTA OVER DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS
OVEREENKOMSTIG DE ARTIKELS 13 EN/OF 14 VAN DE VERORDENING (EU) 2016/679 (“GDPR”)
(AVG)**

VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

Elica S.p.A. - Via Ermanno Casoli, n. 2, 60044 Fabriano (AN), P.I. AN 00096570429, pec-adres: elicaspa@sicurezzapostale.it,
Telefoon: +39-07326101 (hierna ook “Firma” of “Verwerkingsverantwoordelijke”).

FUNCTIONARIS VOOR GEGEVENSBESCHERMING

De Firma heeft de Data Protection Officer (“DPO”) (Functionaris voor gegevensbescherming) aangewezen met wie contact kan worden opgenomen op het adres dpo@elica.com.

- A. Contacten
- B. Nieuwsbrief
- C. Product van Elica registreren
- D. Voorbehouden gedeelte
- E. Virtuele Assistent (Chatbot) – Chatten op Whatsapp

A. CONTACTEN

CATEGORIE VERWERKTE PERSOONSGEGEVENS

De Firma verwerkt persoonsgegevens zoals, bij wijze van voorbeeld maar niet beperkt tot, het soort gebruiker, naam, achternaam, geslacht, e-mail, telefoon, mobiele telefoon, land, postcode, stad, adres, firma, aangekochte goederen en elke andere informatie die vrijwillig wordt geleverd door de betrokkene (hierna ook gebruiker of klant) in de gedeelten “Bericht” en “Bijlage” (hierna gezamenlijk “Gegevens” genoemd).

De Firma negeert en verwijdt onmiddellijk alle Gegevens die niet noodzakelijk zijn en die eventueel bij vergissing werden geleverd.

BRON VAN DE GEGEVENS

De Gegevens kunnen direct bij de betrokkene worden verzameld of bij derden zoals verkopers die contact opnemen met de Firma in naam van de gebruiker/klant met verzoeken om technische assistentie, verzoeken om informatie over de aankoop van producten, reserveonderdelen en accessoires of de installatie of werking van al aangekochte producten.

DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

De Gegevens worden door de Firma verwerkt voor de hierna beschreven doeleinden.

- a) Gebruikersverzoeken beantwoorden die werden ontvangen via:
 - i. op de website van de Firma ingevulde formulieren (www.elica.com) naar aanleiding van diverse soorten verzoeken m.b.t. tot onder meer technische assistentie, accessoires en reserveonderdelen, onderhoud en/of installatie van het product, shop online: bestellingen en geretournerde goederen, registratie van producten, hoe een product aankopen, steun en verzoeken van commerciële aard, partner worden, Press & Media, Privacy en gegevensverwerking; of
 - ii. telefonisch contact, als de gebruikers - of verkopers in naam van de gebruikers/klanten - contact opnemen via het door de Firma ter beschikking gestelde nummer om te verzoeken om technische assistentie of om informatie over de aankoop van afzuigkappen, kookplaten en producten van Elica S.p.A., voor informatie over reserveonderdelen en accessoires of over de installatie of de werking van al aangekochte producten;
- b) voor statistische of onderzoeksdoeleinden, analyse van de gegevens in algemene en gebundelde vorm om de strategische keuzen van de Firma te ondersteunen;
- c) verzending per mail van commerciële/publicitaire mededelingen met betrekking tot producten/diensten vergelijkbaar met eerder aangekochte producten en diensten (zogenaamde “soft spam”);
- d) activiteiten i.v.m. klanttevredenheid, d.m.v. verzending van een vragenlijst per e-mail, voor technische assistentie na de verkoop. Invullen van de vragenlijst is vrijwillig en is bedoeld om de kwaliteit van de aangeboden diensten te controleren en te verbeteren om de klanttevredenheid te verhogen;
- e) direct marketing; om per mail of telefonisch, al dan niet geautomatiseerd, informatie van commerciële aard te sturen met aanbiedingen, kortingen, promoties en nieuws en/of diensten van de Firma;
- f) Gepersonaliseerde marketing; analyse van interesses afgeleid door de gegevens met betrekking tot de gewoonten en interacties van de betrokkene te combineren (bijvoorbeeld aankoopdetails, productbeoordelingen, deelname aan een evenement, contact voor technische ondersteuning) om gepersonaliseerde commerciële communicatie te verzenden, met gebruik van geautomatiseerde of telefonische contactmethoden, of door op de persoonlijke pagina's van sociale netwerken van Meta promotiecampagnes van het merk “Elica” te delen.
- g) Indien nodig, om de rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke vast te stellen, uit te oefenen en/of te verdedigen in een rechtsvordering.

RECHTSGROND

Voor de hierboven afzonderlijk vernoemde doeleinden van de gegevensverwerking zijn de rechtsgronden de volgende:

- doeleinde sub a) het uitvoeren, op verzoek van de betrokkene, van contractuele maatregelen, of maatregelen voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, overeenkomstig art. 6.1 sub b) AVG.
- doeleinde sub b) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG;
- doeleinde sub c) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 130, alinea 4, van het Italiaans decreet 196/03, zoals gewijzigd door het Italiaans decreet 101/2018 (zogenaamde “Privacywet”).
- doeleinde sub d) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG
- doeleinde sub e) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub f) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub g) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG

OPSLAGPERIODE

Voor de door de Firma verzamelde en verwerkte gegevens geldt de hieronder vermelde opslagperiode. In het bijzonder, met verwijzing naar:

- doeleinde sub a) voor algemene verzoeken inzake producten, voor een opslagperiode die strikt noodzakelijk is om een antwoord te geven afhankelijk van het door de betrokkene verzonden verzoek. In elk geval kan deze opslagperiode niet langer duren dan 12 maanden vanaf het ogenblik van de gegevensverzameling, tenzij voor verzoeken om technische assistentie waarvan de opslagperiode gelijk is aan 10 jaar;
- doeleinde sub b) net zo lang als nodig is om het doeleinde te verwezenlijken en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet. Ook na het verlopen van de termijnen kan de Firma de gegevens nog verwerken op een gebundelde en anonieme manier voor statistische doeleinden;
- doeleinde sub c) voor een opslagperiode gelijk aan 5 jaar en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet;
- doeleinde sub d) voor een periode van 12 maanden vanaf het afsluiten van de after sales-actie, de nuttige tijdspanne voor een analyse en verbetering van de dienst;
- Voor de doeleinden e) en f) worden de persoonsgegevens en contactgegevens bewaard tot intrekking van de toestemming en in elk geval tot het einde van de relatie met de betrokkene. Gegevens met betrekking tot de details van de interacties van de betrokkene met het Bedrijf worden 5 jaar bewaard vanaf het moment van verzameling van de gegevens over gewoonten en interacties (bijvoorbeeld aankoopdetails, productbeoordelingen, deelname aan een evenement, contact voor technische ondersteuning, contact voor productregistratie of garantie-uitbreiding), zowel voor directe marketing als voor gepersonaliseerde marketing.
- doeleinde sub g) voor de duur van de eventuele rechtsvordering, totdat de termijnen waarbinnen rechtsmiddelen kunnen worden aangewend, vervallen.

Aan het einde van de hierboven vermelde opslagperiode worden de Gegevens vernietigd of anoniem gemaakt, voor zover de technische procedures voor het wissen en backups maken van gegevens dit mogelijk maken.

B. NIEUWSBRIEF

CATEGORIE VERWERKTE PERSOONSgegevens

De Firma behandelt persoonsgegevens zoals, bij wijze van voorbeeld maar niet beperkt tot: naam, achternaam, e-mail, land, soort gebruiker (hierna “Gegevens”).

DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

De Firma verwerkt de gegevens voor de volgende doeleinden:

- a) verzending van mededelingen via e-mail van informatieve aard (nieuwsbrief), om de gebruikers die erom hebben verzocht op de hoogte te houden van nieuws over de groep van de Firma en van de organisatie van evenementen zoals beurzen en congressen;
- b) voor statistische of onderzoeksdoeleinden, analyse van de gegevens in algemene en gebundelde vorm om de strategische keuzen van de Firma te ondersteunen;
- c) direct marketing; om per mail of telefonisch, al dan niet geautomatiseerd, informatie van commerciële aard te sturen met aanbiedingen, kortingen, promoties en nieuws en/of diensten van de Firma;
- d) Gepersonaliseerde marketing; analyse van interesses afgeleid uit de gegevens over de gewoonten en interacties van de betrokkene (bijvoorbeeld aankoopdetails, productbeoordelingen, deelname aan een evenement, contact voor technische ondersteuning) om gepersonaliseerde commerciële communicatie te verzenden, met gebruik van geautomatiseerde of telefonische contactmethoden, of door promotiecampagnes van het merk “Elica” te delen op de persoonlijke pagina’s van sociale netwerken van Meta.
- e) indien nodig, om de rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke vast te stellen, uit te oefenen en/of te verdedigen in een rechtsvordering.

RECHTSGROND

Voor de hierboven afzonderlijk vernoemde doeleinden van de gegevensverwerking zijn de rechtsgronden de volgende:

- doeleinde sub a) het uitvoeren, op verzoek van de betrokkene, van contractuele maatregelen, of maatregelen voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, overeenkomstig art. 6.1 sub b) AVG;
- doeleinde sub b) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG;
- doeleinde sub c) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub d) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub e) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG

OPSLAGPERIODE

Voor de door de Firma verzamelde en verwerkte gegevens geldt de hieronder vermelde opslagperiode. In het bijzonder, met verwijzing naar:

- doeleinde sub a) totdat verzocht wordt om annulering van de dienst;
- doeleinde sub b) voor de opslagperiode die noodzakelijk is om de doeleinden te verwezenlijken en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet. Ook na het verlopen van de termijnen kan de Firma de gegevens nog verwerken op een gebundelde en anonieme manier voor statistische doeleinden;
- voor de doeleinden sub c) en d) worden persoons- en contactgegevens bewaard totdat de toestemming wordt ingetrokken en in elk geval tot aan het einde van de relatie met betrokkene. De gegevens met betrekking tot de details van de interacties tussen betrokkene en de Firma worden 5 jaar lang bewaard vanaf het ogenblik waarop de Gegevens met betrekking tot de interactie worden verzameld (bijvoorbeeld de deelname aan een evenement, contact voor technische hulp, contact voor een productregistratie of een garantieverlenging) zowel voor direct marketing als voor profile marketing;
- doeleinde sub e) voor de duur van de eventuele rechtsvordering, totdat de termijnen waarbinnen rechtsmiddelen kunnen worden aangewend, vervallen.

Aan het einde van de hierboven vermelde opslagperiode worden de Gegevens vernietigd of anoniem gemaakt, voor zover de technische procedures voor het wissen en backups maken van gegevens dit mogelijk maken.

C. PRODUCT REGISTREREN

CATEGORIE VERWERKTE PERSOONSgegevens

De Firma verwerkt persoonsgegevens zoals, bij wijze van voorbeeld maar niet beperkt tot: naam, achternaam, e-mail, telefoon, land, adres, stad, postcode, soort gebruiker (hierna “Gegevens”).

DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

De Firma verwerkt de gegevens voor de volgende doeleinden:

- a) gebruikmaking van de dienst “Registreer uw product”. Deze diensten stellen de betrokkene in staat om het product te registreren met het oog op de wettelijke garantie en/of om de garantie te verlengen voor het/de aangekochte product/en voor een totaal van 5 of 7 jaar afhankelijk van het geregistreerde product;
- b) verzending per mail van commerciële/publicitaire mededelingen met betrekking tot producten/diensten vergelijkbaar met eerder aangekochte producten en diensten (zogenaamde “soft spam”);
- c) verzending van mededelingen via e-mail van informatieve aard (nieuwsbrief), om de gebruikers die daar om hebben verzocht op de hoogte te houden van nieuws over de groep van de Firma, maar ook van de organisatie van evenementen zoals beurzen en congressen;
- d) voor statistische of onderzoeksdoeleinden, analyse van de gegevens in algemene en gebundelde vorm om de strategische keuzen van de Firma te ondersteunen;
- e) direct marketing; om per mail of telefonisch, al dan niet geautomatiseerd, informatie van commerciële aard te sturen met aanbiedingen, kortingen, promoties en nieuws en/of diensten van de Firma;
- f) profile marketing; analyse van de belangstellingen afgeleid uit een combinatie van de door de betrokkene verstrekte Gegevens om gepersonaliseerde commerciële informatie te kunnen verstrekken, geautomatiseerd of telefonisch;
- g) indien nodig, om de rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke vast te stellen, uit te oefenen en/of te verdedigen in een rechtsvordering.

RECHTSGROND

Voor de hierboven afzonderlijk vernoemde doeleinden van de gegevensverwerking zijn de rechtsgronden de volgende:

- doeleinde sub a) het uitvoeren, op verzoek van de betrokkene, van contractuele maatregelen, of maatregelen voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, overeenkomstig art. 6.1 sub b) AVG;
- doeleinde sub b) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 130, alinea 4, van het Italiaans decreet 196/03, zoals gewijzigd door het Italiaans decreet 101/2018 (zogenaamde “Privacywet”).

- doeleinden sub c) het uitvoeren, op verzoek van de betrokkene, van contractuele maatregelen, of maatregelen voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, overeenkomstig art. 6.1 sub b) AVG;
- doeleinde sub d) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG;
- doeleinde sub e) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub f) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub g) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG.

OPSLAGPERIODE

Voor de door de Firma verzamelde en verwerkte gegevens geldt de hieronder vermelde opslagperiode. In het bijzonder, met verwijzing naar:

- doeleinde sub a) voor de tijdspanne van de garantieperiode van 2 jaar of de verlengde garantieperiode van 5 of 7 jaar afhankelijk van het door de betrokkene geregistreerde product;
- doeleinde sub b) voor een tijdspanne gelijk aan 5 jaar en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet;
- doeleinde sub c) totdat verzocht wordt om annulering van de dienst;
- doeleinde sub d) voor de tijdspanne die noodzakelijk is om de doeleinden te verwezenlijken en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet. Ook na het verlopen van de termijnen kan de Firma de gegevens nog verwerken op een gebundelde en anonieme manier voor statistische doeleinden;
- voor de doeleinden sub e) en f) worden persoons- en contactgegevens bewaard totdat de toestemming wordt ingetrokken en in elk geval tot aan het einde van de relatie met betrokkene. De gegevens met betrekking tot de details van de interacties tussen betrokkene en de Firma worden 5 jaar lang bewaard vanaf het ogenblik waarop de Gegevens met betrekking tot de interactie worden verzameld (bijvoorbeeld de deelname aan een evenement, contact voor technische hulp, contact voor een productregistratie of een garantieverlenging) zowel voor direct marketing als voor profile marketing;
- doeleinde sub g) voor de duur van de eventuele rechtsvordering, totdat de termijnen waarbinnen rechtsmiddelen kunnen worden aangewend, vervallen.

Aan het einde van de hierboven vermelde opslagperiode worden de Gegevens vernietigd of anoniem gemaakt, voor zover de technische procedures voor het wissen en backups maken van gegevens dit mogelijk maken.

D. VOORBEHOUDEN GEDEELTE

CATEGORIE VERWERKTE PERSOONSgegevens

Dit voorbehouden gedeelte is zowel bedoeld voor particuliere gebruikers als voor handelaars/professionals. De Firma verwerkt Persoonsgegevens (hierna “**Gegevens**”) zoals, bij wijze van voorbeeld maar niet beperkt tot, in het eerste geval: naam, achternaam, gebruikersnaam en wachtwoord, e-mail, telefoon, land, adres, stad, postcode, soort gebruiker; in het tweede geval: naam, achternaam, gebruikersnaam en wachtwoord, e-mail, soort gebruiker, kantoor/firma, bedrijfsfunctie, land, stad.

DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

De Firma verwerkt de gegevens voor de volgende doeleinden:

- registratie op het voorbehouden gedeelte en daaruit volgend beheer van het profiel, waarbij twee soorten accounts worden onderscheiden:
 - particulier, zodat de gebruiker zijn voorbehouden gedeelte zelf kan beheren en gebruik kan maken van voorbehouden diensten zoals bijvoorbeeld de registratie van een product;
 - handel/professional, om gebruik te kunnen maken van voorbehouden diensten, zoals bijvoorbeeld: downloaden van 3D-bestanden van producten en technische documentatie, tutorial online over de installatie, beschrijvende filmpjes over de producten enzovoort;
- verzending per mail van commerciële/publicitaire mededelingen met betrekking tot producten/diensten vergelijkbaar met eerder aangekochte producten en diensten (zogenaamde “soft spam”);
- voor statistische of onderzoeksdoeleinden, analyse van de gegevens in algemene en gebundelde vorm om de strategische keuzen van de Firma te ondersteunen;
- direct marketing; om per mail of telefonisch, al dan niet geautomatiseerd, informatie van commerciële aard te sturen met aanbiedingen, kortingen, promoties en nieuws en/of diensten van de Firma;
- Gepersonaliseerde marketing; analyse van interesses afgeleid uit de gegevens over de gewoonten en interacties van de betrokkene (bijvoorbeeld aankoopdetails, productbeoordelingen, deelname aan een evenement, contact voor technische ondersteuning) om gepersonaliseerde commerciële communicatie te verzenden, met gebruik van geautomatiseerde of telefonische contactmethoden, of door promotiecampagnes van het merk “Elica” te delen op de persoonlijke pagina’s van sociale netwerken van Meta.

- f) indien nodig, om de rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke vast te stellen, uit te oefenen en/of te verdedigen in een rechtsvordering.

RECHTSGROND

Voor de hierboven afzonderlijk vernoemde doeleinden van de gegevensverwerking zijn de rechtsgronden de volgende:

- doeleinde sub a) het uitvoeren, op verzoek van de betrokkene, van contractuele maatregelen, of maatregelen voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, overeenkomstig art. 6.1 sub b) AVG;
- doeleinde sub b) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 130, alinea 4, van het Italiaans decreet 196/03, zoals gewijzigd door het Italiaans decreet 101/2018 (zogenaamde “Privacywet”);
- doeleinde sub c) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6, lid 1, sub f), van de AVG;
- doeleinde sub d) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub e) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub f) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG.

OPSLAGPERIODE

Voor de door de Firma verzamelde en verwerkte gegevens geldt de hieronder vermelde opslagperiode. In het bijzonder, met verwijzing naar:

- doeleinde sub a) totdat ze door de betrokkenen worden verwijderd door verwijdering van zijn/haar profiel of, door contact op te nemen met de Firma. In geval van inactiviteit van de betrokkene gedurende een tijdspanne gelijk aan 24 maanden, worden de Gegevens verwijderd. De gebruiker wordt hier 30 dagen op voorhand voor gewaarschuwd, tenzij de gebruiker binnen de termijn toegang neemt tot zijn voorbehouden gedeelte;
- doeleinde sub b) voor een periode gelijk aan 5 jaar en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet;
- doeleinde sub c) voor de periode die noodzakelijk is om de doeleinden te verwezenlijken en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet. Ook na het verlopen van de termijnen kan de Firma de gegevens nog verwerken op een gebundelde en anonieme manier voor statistische doeleinden;
- Voor de doeleinden d) en e) worden de persoonsgegevens en contactgegevens bewaard tot intrekking van de toestemming en in elk geval tot het einde van de relatie met de betrokkene. Gegevens met betrekking tot de details van de interacties van de betrokkene met het Bedrijf worden 5 jaar bewaard vanaf het moment van verzameling van de gegevens over gewoonten en interacties (bijvoorbeeld aankoopdetails, productbeoordelingen, deelname aan een evenement, contact voor technische ondersteuning, contact voor productregistratie of garantie-uitbreiding), zowel voor directe marketing als voor gepersonaliseerde marketing.
- doeleinde sub f) voor de duur van de eventuele rechtsvordering, totdat de termijnen waarbinnen rechtsmiddelen kunnen worden aangewend, vervallen.

Aan het einde van de hierboven vermelde opslagperiode worden de Gegevens vernietigd of anoniem gemaakt, voor zover de technische procedures voor het wissen en backups maken van gegevens dit mogelijk maken.

E. VIRTUELE ASSISTENT (CHATBOT) EN CHATTEN OP WHATSAPP

CATEGORIE VERWERKTE PERSOONSGEGEVENS

De firma behandelt persoonsgegevens zoals, bij wijze van voorbeeld maar niet beperkt tot: naam, achternaam, e-mail, land, provincie, stad, forma, rol, soort operator, detail van de operator (hierna “**Gegevens**”).

De Firma verwerkt de door de betrokkene geleverde persoonsgegevens om hem/haar in staat te stellen gebruik te maken van de functies voor assistentie “Nu chatten” en “Virtuele Assistent”. Beide functies dienen om aan de (potentiële) koper/klant de informatie en assistentie na de verkoop te leveren met betrekking tot de producten van de Firma. Wat betreft de velden die vrijwillig mogen worden ingevuld, verzoekt de Firma om geen extra gegevens te leveren of andere dan de gegevens waar uitdrukkelijk om werd verzocht (bijvoorbeeld, naam, achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, gegevens van het aangekochte product).

De Firma negeert en verwijdert in elk geval onmiddellijk de gegevens die niet noodzakelijk zijn en die eventueel per vergissing werden geleverd.

De functie “Virtuele Assistent” is rechtstreeks toegankelijk op de sites, terwijl de functie “Nu chatten” WhatsApp als contactkanaal met de Firma gebruikt. Daarom verzoeken wij u om de specifieke informatieve nota te lezen die beschikbaar is bij de autonome beheerder van dit platform. De Firma gebruikt het voor de functie “Nu chatten” geleverde telefoonnummer alleen voor doeleinden met betrekking tot het beheer van de assistentie en/of het verzoek om informatie over de producten. Zodra deze doeleinden zijn verwezenlijkt, worden de contactgegevens verwijderd.

Als de gebruiker rechtstreeks met een operator wenst te praten, kan hij/zij contact opnemen met de Firma via de traditionele kanalen zonder een conversatie te starten met de chatbot. Als de chatbot niet het gewenste antwoord heeft gegeven, kan de gebruiker via de chatbot zelf alle informatie verkrijgen die nodig is voor rechtstreeks contact met een operator.

DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

De Firma verwerkt de gegevens voor de volgende doeleinden:

- a) gebruikmaking van de diensten “Nu chatten” en “Virtuele Assistent” door de betrokkene om te verzoeken om informatie of om assistentie na de verkoop van producten van de Firma;
- b) voor statistische of onderzoeksdoeleinden, analyse van de gegevens in algemene en gebundelde vorm om de strategische keuzen van de Firma te ondersteunen;
- c) verzending per mail van commerciële/publicitaire mededelingen met betrekking tot producten/diensten vergelijkbaar met eerder aangekochte producten en diensten (zogenaamde “soft spam”);
- d) direct marketing; om per mail of telefonisch, al dan niet geautomatiseerd, informatie van commerciële aard te sturen met aanbiedingen, kortingen, promoties en nieuws en/of diensten van de Firma;
- e) Gepersonaliseerde marketing; analyse van interesses afgeleid uit de gegevens over de gewoonten en interacties van de betrokkene (bijvoorbeeld aankoopdetails, productbeoordelingen, deelname aan een evenement, contact voor technische ondersteuning) om gepersonaliseerde commerciële communicatie te verzenden, met gebruik van geautomatiseerde of telefonische contactmethoden, of door promotiecampagnes van het merk “Elica” te delen op de persoonlijke pagina’s van sociale netwerken van Meta.
- f) indien nodig, om de rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke vast te stellen, uit te oefenen en/of te verdedigen in een rechtsvordering.

RECHTSGROND

Voor de hierboven afzonderlijk vernoemde doeleinden van de gegevensverwerking zijn de rechtsgronden de volgende:

- doeleinde sub a) het uitvoeren, op verzoek van de betrokkene, van contractuele maatregelen, of maatregelen voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, overeenkomstig art. 6.1 sub b) AVG;
- doeleinde sub b) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6, lid 1, sub f), van de AVG;
- doeleinde sub c) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 130, alinea 4, van het Italiaans decreet 196/03, zoals gewijzigd door het Italiaans decreet 101/2018 (zogenaamde “Privacywet”);
- doeleinde sub d) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub e) de toestemming van de betrokkene, overeenkomstig art. 6.1 sub a) van de AVG;
- doeleinde sub f) het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig art. 6.1 sub f) van de AVG.

OPSLAGPERIODE

Voor de door de Firma verzamelde en verwerkte gegevens geldt de hieronder vermelde opslagperiode. In het bijzonder, met verwijzing naar:

- doeleinde sub a) voor algemene verzoeken inzake producten, voor een opslagperiode die strikt noodzakelijk is om een antwoord te geven afhankelijk van het door de betrokkene verzonden verzoek. In elk geval kan deze opslagperiode niet langer duren dan 12 maanden vanaf het ogenblik van de gegevensverzameling, tenzij voor verzoeken om technische assistentie waarvan de opslagperiode gelijk is aan 10 jaar;
- doeleinde sub b) voor de opslagperiode die noodzakelijk is om de doeleinden te verwezenlijken en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet. Ook na het verlopen van de termijnen kan de Firma de gegevens nog verwerken op een gebundelde en anonieme manier voor statistische doeleinden;
- doeleinde sub c) voor een opslagperiode gelijk aan 5 jaar en in elk geval totdat de betrokkene zich ertegen verzet;
- Voor de doeleinden d) en e) worden de persoonsgegevens en contactgegevens bewaard tot intrekking van de toestemming en in elk geval tot het einde van de relatie met de betrokkene. Gegevens met betrekking tot de details van de interacties van de betrokkene met het Bedrijf worden 5 jaar bewaard vanaf het moment van verzameling van de gegevens over gewoonten en interacties (bijvoorbeeld aankoopdetails, productbeoordelingen, deelname aan een evenement, contact voor technische ondersteuning, contact voor productregistratie of garantie-uitbreiding), zowel voor directe marketing als voor gepersonaliseerde marketing.
- doeleinde sub f) voor de duur van de eventuele rechtsvordering, totdat de termijnen waarbinnen rechtsmiddelen kunnen worden aangewend, vervallen.

Aan het einde van de hierboven vermelde opslagperiode worden de Gegevens vernietigd of anoniem gemaakt, voor zover de technische procedures voor het wissen en backups maken van gegevens dit mogelijk maken.

VERSTREKKING VAN DE GEGEVENS

Verstrekking van de Gegevens waar om wordt verzocht in de velden met een asterisk (*) is noodzakelijk om verzoeken van de betrokkene in te kunnen willigen en/of om gebruik te kunnen maken van de diensten op de site van de Firma. Eventuele weigering om deze gegevens te verstrekken heeft tot gevolg dat het verzoek niet kan worden verzonden en/of geen gebruik kan worden gemaakt van de gewenste dienst.

Verstreking van Gegevens zonder asterisk (*) is daarentegen volledig facultatief en het niet, gedeeltelijk of verkeerd verstrekken van deze gegevens sluit de mogelijkheid om het verzoek te verzenden of gebruik te maken van de dienst, niet uit. Het spreekt vanzelf dat het verstrekken van de voor de doeleinden van de verwerking verzamelde Gegevens die gebaseerd zijn op toestemming – die op elk ogenblik kan worden ingetrokken – facultatief is; worden ze niet verstrekt, dan verwerkt de Firma deze Gegevens niet voor deze doeleinden.

De verwerking van de Gegevens voor de doeleinden die gebaseerd zijn op het gerechtvaardigd belang is niet verplicht en de betrokkene kan zich ertegen verzetten op de manieren die vermeld zijn in de paragraaf “*Rechten van de Betrokkene*” van de onderhavige informatieve nota.

ONTVANGERS VAN DE GEGEVENS

De gegevens kunnen worden gedeeld met onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken, zoals bijvoorbeeld toezichthoudende en controlerende autoriteiten, en in het algemeen met publieke en private entiteiten die gerechtigd zijn om de gegevens op te vragen. De gegevens kunnen, namens de Verwerkingsverantwoordelijke, worden verwerkt door door het Bedrijf aangewezen personen als gegevensverwerkers, overeenkomstig artikel 28 van de AVG, aan wie passende operationele instructies zijn gegeven en die het Bedrijf diensten of prestaties leveren die instrumenteel zijn voor de in deze verklaring genoemde doeleinden, zoals bijvoorbeeld: het bedrijf dat verantwoordelijk is voor het onderhoud/beheer van de website van het Bedrijf en de door het Bedrijf gebruikte elektronische en/of telematica-instrumenten; het bedrijf dat het verzenden van commerciële communicatie beheert; het bedrijf dat telefonische klantenservice via callcenters levert; Meta Platforms Inc. voor de uitvoering van promotiecampagnes van het merk “Elica” via sociale netwerken; en het bedrijf dat de CRM levert en onderhoudt.

U kunt verzoeken om de volledige lijst van verwerkers op het e-mailadres privacy@elica.com.

ENTITEITEN DIE GEGEVENS MOGEN VERWERKEN

Voor de hierboven vermelde doeleinden kunnen de Gegevens worden verwerkt door bedrijfsmedewerkers die uitdrukkelijk toestemming voor de verwerking en passende instructies hebben gekregen overeenkomstig art. 29 van de AVG en 2 *quaterdecies* van het Italiaans decreet 196/2003, zoals gewijzigd door het Italiaans decreet 101/2018 (de zogenaamde Privacywet).

DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens AAN LANDEN BUITEN DE EUROPESE UNIE

De Gegevens worden niet doorgegeven aan landen buiten de Europese Unie. In elk geval worden, daar waar de gegevens worden doorgegeven aan landen buiten de Europese Unie (EU) of de Europese Economische Ruimte (EER) waarvan de Europese Commissie besloten heeft dat ze geen passend beschermingsniveau bieden, “transfer tools” gebruikt overeenkomstig art. 46 van de AVG (zoals bijvoorbeeld de standaard contractuele voorwaarden) en worden eventuele “extra maatregelen” overwogen om een beschermingsniveau te garanderen dat in feite overeenkomt met het niveau dat in de Europese Unie wordt verzekerd.

RECHTEN VAN DE BETROKKENE - KLACHT INDIENEN BIJ DE TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT

Om zijn rechten uit te kunnen oefenen, kan betrokkene zich wenden tot de Firma op het e-mailadres privacy@elica.com.

Betrokkene kan in het bijzonder de Verwerkingsverantwoordelijke verzoeken om inzage in de zijn/haar Gegevens, verwijdering en rectificatie van gegevens, aanvulling van onvolledige gegevens en beperking van de verwerking in de gevallen voorzien in art. 18 AVG.

Indien de verwerking berust op toestemming of op een overeenkomst en de verwerking via geautomatiseerde procedés wordt verricht, heeft de betrokkene ook het recht de Gegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen en die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen, voor zover technisch mogelijk, zonder daarbij te worden gehinderd (recht op overdraagbaarheid).

De betrokkene heeft het recht te allen tijde en kosteloos bezwaar te maken tegen de verwerking van gegevens die op zijn specifieke situatie betrekking hebben in alle gevallen van het gerechtvaardigd belang van de Verwerkingsverantwoordelijke, in de gevallen voorzien in art. 21 van de AVG.

De betrokkene heeft het recht om op elk ogenblik zijn toestemming in te trekken en zich te verzetten tegen de ontvangst van commerciële berichten mits hij contact opneemt met de Verwerkingsverantwoordelijke of hiervoor de daarvoor bedoelde link *unsubscribe* gebruikt die onder elk e-mailbericht staat. Het intrekken van de toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking die gebaseerd is op toestemming die werd gegeven voordat deze werd ingetrokken, onverlet.

Als de betrokkene zijn rechten wil uitoefenen, kan de Firma – bij gerede twijfel over de identiteit - verzoeken om bevestiging van de identiteit om het verzoek in te kunnen willigen.

Tot slot heeft betrokkene het recht een klacht in te dienen bij een Toezichthoudende autoriteit, met name in de lidstaat waar hij gewoonlijk verblijft, hij zijn werkplek heeft of waar de beweerde inbreuk is begaan.

Update: 14/10/2025
