

Gruppo Teleperformance

Informativa sulla privacy dei dati - Versione pubblica



Controllo del documento

Data approvazione: 12/03/2018

Data di validità: 25/05/2018

Versione: 2.6

Standard TP

Parte 1: Introduzione



1

Parte I: Introduzione

1 Definizioni

Il termine "Paese con livello di protezione adeguato" indica un paese, un territorio o uno o più settori specifici all'interno di tale paese, o organizzazioni ubicate al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), per il quale la Commissione Europea riconosce un livello adeguato di protezione dei Dati Personali. La determinazione di "Paese con livello di protezione adeguato" include eventuali ulteriori determinazioni di adeguatezza da parte della Commissione Europea, ad esempio lo Scudo UE-USA per la privacy. L'elenco dei Paesi con livello di protezione adeguato è disponibile all'indirizzo:

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en.

L'acronimo "BCR" indica le clausole vincolanti per l'azienda (Binding Corporate Rules), che costituiscono un meccanismo legale che consente il trasferimento di Dati Personali originati o trattati nello Spazio Economico Europeo all'interno del Gruppo.

Per "Committente" si intende una terza parte a cui Teleperformance fornisce i servizi descritti in un contratto firmato tra Teleperformance e tale Committente. In tale situazione, il Committente agisce come Titolare del trattamento in relazione al Trattamento dei vostri Dati Personali da parte di Teleperformance, che a sua volta agisce da Incaricato del trattamento dei dati in nome del Committente.

L'acronimo "CNIL" indica Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, ovvero l'autorità francese preposta alla protezione dei dati (DPA) e la DPA principale per Teleperformance.

L'acronimo "CPO" indica il Responsabile capo per la privacy (Chief Privacy Officer).

Per "Titolare del trattamento" si intende la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, l'agenzia o altro ente che, in autonomia o di concerto con altri, determina le finalità e i mezzi per il Trattamento dei vostri Dati Personali.

Per "Incaricato del trattamento" si intende la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, l'agenzia o altro ente preposto al trattamento dei vostri Dati Personali per conto del Titolare del trattamento.

L'acronimo "DPA" indica un'autorità incaricata della protezione della privacy o dei dati.

L'acronimo "DPO" indica il responsabile della protezione dei dati designato, quando richiesto dalle leggi e dai regolamenti applicabili.

Per "Persone interessate" si intendono le persone fisiche identificate o identificabili attraverso i propri Dati Personali. Una persona fisica identificabile è chiunque possa essere identificato, direttamente o indirettamente, in particolare con riferimento a un qualificatore come un nome, un numero identificativo, i dati posizionali, un identificatore online o uno o più fattori specifici dell'identità fisica, fisiologica, genetica, mentale, economica, culturale o sociale di tale persona fisica.

L'acronimo "SEE" indica lo Spazio Economico Europeo e include tutti gli Stati membri dell'Unione Europea, oltre a Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

Per "Gruppo" si intende Teleperformance SE e qualsiasi consociata che sia interamente o parzialmente controllata, in modo diretto o indiretto, da Teleperformance SE.

Per "Dirigente locale della privacy" si intende il punto di contatto principale tra la TP Company o la funzione locale di cui è responsabile e l'Ufficio per la privacy.

Per "Dati Personali" si intendono tutte le informazioni collegate a una Persona interessata, secondo le precedenti definizioni.

Per "Ufficio per la privacy" si intende il Responsabile capo per la privacy e i tre Vicepresidenti senior per la privacy.

Il termine "Trattare" o "Trattamento", in relazione ai Dati Personali, indica ogni operazione o insieme di operazioni eseguito sui vostri Dati Personali o insieme di Dati Personali, indipendentemente dal fatto che siano condotte con mezzi automatici oppure no, che include la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, l'archiviazione, l'adattamento o l'alterazione, il richiamo, la consultazione, l'utilizzo, la divulgazione tramite trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la restrizione, la cancellazione o la distruzione.

Il termine "Profilazione" indica una forma di trattamento automatizzato dei vostri Dati Personali consistente nell'utilizzo dei Dati Personali per valutare alcuni aspetti personali che vi riguardano, in particolare per analizzare o prevedere aspetti concernenti il vostro rendimento sul lavoro, la situazione economica, lo stato di salute, le preferenze personali, gli interessi, l'affidabilità, il comportamento, la posizione geografica o i vostri spostamenti.

Per "Dati Sensibili" si intendono i Dati Personali che rivelano l'origine etnica, le opinioni politiche, il credo religioso o filosofico, l'appartenenza a sindacati e il Trattamento di dati genetici e dati biometrici finalizzati all'identificazione di una persona fisica, oppure i dati concernenti lo stato di salute, la vita o l'orientamento sessuale.

Il termine "Subincaricato" indica una società TP Company incaricata da una società TP Company di agire come Incaricato del trattamento per conto di un Committente.

L'acronimo "SVPP" indica il vicepresidente senior per la privacy.

Il termine "Teleperformance" o "TP Company" indica le consociate del Gruppo.

"Incaricato terzo del trattamento" indica un soggetto non TP Company incaricato da una TP Company del trattamento dei Dati Personali.

Il termine "Subincaricato" indica una TP Company incaricata da un'altra TP Company, in qualità di Incaricato del trattamento, di elaborare i Dati Personali.

2 Finalità

La presente informativa ("Informativa") esprime il forte impegno del Gruppo Teleperformance nel rispetto e nella protezione della privacy e dei vostri Dati Personali, a prescindere dal fatto che facciate parte o meno dei dipendenti, fornitori, clienti, partner aziendali, Committenti di Teleperformance o dei loro rispettivi clienti finali. La sua finalità è fornire appropriate tutele quando il Gruppo, o una delle TP Company che fanno capo ad esso, tratta i vostri Dati Personali.

In linea con le leggi e le norme sulla protezione della privacy e dei dati applicabili nei paesi dello SEE, l'Informativa costituisce anche un meccanismo legale (ovvero, "clausole vincolanti per la società") che consente il trasferimento internazionale dei dati all'interno del Gruppo in tutti i casi in cui Teleperformance opera come Titolare o Incaricato del trattamento, inclusi i casi in cui i Dati Personali vengono trasferiti per conto di un Committente. Quando i Dati Personali vengono trasferiti all'interno del Gruppo per conto di un Committente, il Committente rimane responsabile (i) della decisione sul grado di tutela di tali trasferimenti da parte dell'Informativa, e (ii) dell'implementazione di altre tutele, nel caso in cui si scelga di non affidarsi all'Informativa.

3 Ambito

L'Informativa si applica a livello globale a tutte le TP Company.

A seconda del ruolo di una TP Company nel Trattamento, essa applicherà l'Informativa nel seguente modo:

- Nel Trattamento dei Dati Personali in qualità di Titolare del trattamento, dovrà attenersi alle Parti 1 e 2 dell'Informativa; oppure
- Nel Trattamento dei Dati Personali in qualità di Incaricato per conto di un Committente, dovrà attenersi alle Parti 1 e 3 dell'Informativa, oltre che alle istruzioni fornite dal Committente, riportate nel contratto firmato con tale Committente

Una TP Company può operare sia come Titolare del trattamento che come Incaricato del trattamento; in questo caso, dovrà attenersi alle Parti 1, 2 e 3 dell'Informativa, a seconda dei casi.

L'Informativa determina i requisiti globali che tutte le TP Company sono tenute a seguire. I requisiti "SEE" e "BCR" si applicano in aggiunta a tali requisiti globali. I requisiti dell'Informativa contrassegnati con "SEE" si applicano nel caso in cui i vostri Dati Personali oggetto del Trattamento siano subordinati alle leggi e alle norme applicabili nei paesi dello Spazio Economico Europeo. I requisiti dell'Informativa contrassegnati con "BCR" si applicano nei casi in cui i vostri Dati Personali SEE siano trasferiti a TP Company non situate nello Spazio Economico Europeo

4 Conflitto tra l'Informativa e le leggi e norme locali

Quando leggi e norme locali richiedono un livello di protezione dei vostri Dati Personali più elevato, esse hanno la priorità rispetto all'Informativa. Inoltre, requisiti specifici dell'Informativa si applicano solo quando le leggi e le norme locali lo consentono.

Part 2: Attività del Titolare del Trattamento



2

Part 2: Attività del Titolare del Trattamento

1 Trattamento dei vostri Dati Personali

1.1 Finalità del Trattamento dei vostri Dati Personali

Le TP Company che fungono da Titolari del Trattamento trattano i vostri Dati Personali per finalità collegate alle attività aziendali. Le categorie di Persone interessate e Dati Personali e le finalità del Trattamento includono, senza limitazioni, le seguenti:

(1) Dipendenti, personale con contratto temporaneo, candidati, subfornitori indipendenti e tirocinanti, per i processi di gestione delle risorse umane e del personale, che possono comprendere ogni tipo di Trattamento, e includono il reclutamento, la pianificazione della forza lavoro, la gestione della formazione e delle prestazioni, retribuzioni e benefit, gestione di congedi e indennità, distribuzione di buste paga, informazioni sui dipendenti e gestione delle competenze, sondaggi dei dipendenti, interviste e processi finali e sanità e sicurezza. Tale Trattamento comprende i Dati Personali gestiti dall'ufficio del personale, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome; età e data di nascita); livello di istruzione, esperienza professionale e affiliazioni (ad es. livello di istruzione e formazione; lingue; appartenenza sindacale); informazioni su viaggi e spese dei dipendenti (ad es. dettagli sulle prenotazioni di viaggi; requisiti alimentari; dati su passaporti e visti); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. stato civile; dati di emergenza medica; religione o credo religioso); dati di base delle risorse umane (ad es. titolo lavorativo, ruolo; ubicazione dell'ufficio; data di assunzione); dati relativi a salute, assistenza sanitaria e congedi per malattia (ad es. motivo del congedo; disabilità, accesso, dati su requisiti speciali); formazione e prestazioni del dipendente (ad es. sanzioni disciplinari, valutazione delle prestazioni; registrazione di chiamate); dati finanziari (ad es. informazioni sul conto bancario; numero di previdenza nazionale; pagamenti di bonus); dati fotografici, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV; dati di tracciamento); controlli di identificazione e verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali; prova dell'idoneità al lavoro); credenziali dell'account (ad es. nome utente, password, domande di sicurezza).

(2) Committenti, per la gestione delle relazioni con i Committenti, che può comprendere ogni tipo di Trattamento e includere lo sviluppo di nuove relazioni aziendali, vendite, marketing, contratti di negoziazione, ricerche di mercato, gestione delle relazioni aziendali esistenti, fatturazione, servizi per i Committenti, gestione delle inchieste, e per soddisfare gli obblighi legali e normativi. Tale Trattamento comprende i Dati Personali del Committente, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome); dati fotografici, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV); controlli di identificazione e verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali; verifiche sull'affidabilità creditizia).

(3) Qualsiasi altra parte, per la garanzia delle altre operazioni aziendali, che può comprendere ogni tipo di Trattamento e includere la gestione dei fornitori e degli appaltatori, la conformità, l'attività di segnalazione, la due diligence, la gestione di edifici e strutture, il settore IT e i sondaggi presso i clienti, e per soddisfare obblighi legali e normativi. Tale Trattamento comprende i Dati Personali di terzi, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome); le attività aziendali (ad es. beni o servizi forniti); i dati finanziari (ad es. informazioni sul conto bancario); dati fotografici, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV); controlli di identificazione e verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali)..

1.2 Regole da seguire nel Trattamento dei vostri Dati Personali e dei Dati Sensibili

Nel Trattamento dei vostri Dati Personali, ogni TP Company e i relativi dipendenti devono osservare i seguenti principi:

1.2.1. Imparzialità e liceità

Le TP Company devono sempre adottare una base legale nel Trattamento dei vostri Dati Personali e dei Dati Sensibili, in conformità con le leggi e le norme locali applicabili.

Se il Trattamento dei vostri Dati Personali è subordinato alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE, le TP Company devono attenersi alle seguenti premesse:

- Avete fornito il consenso al Trattamento dei vostri Dati Personali per una o più finalità specifiche;
- Il Trattamento è necessario per le prestazioni di un contratto tra voi e il Titolare del trattamento oppure per adottare azioni a vostra richiesta prima della stipula di un contratto;
- Il Trattamento è necessario per la conformità con una legge o norma applicabile in un paese SEE a cui la TP Company è soggetta;
- Il Trattamento è necessario per proteggere gli interessi vitali vostri o di un'altra persona fisica;
- Il Trattamento è necessario per le prestazioni di un'attività condotta nell'interesse pubblico o nell'esercizio dell'autorità ufficiale conferita alla TP Company o a terzi a cui i vostri Dati Personali vengono divulgati; oppure
- Il Trattamento è necessario per le finalità degli interessi legittimi perseguiti dalla TP Company o da terzi a cui i vostri Dati Personali vengono divulgati, salvo quando tali interessi siano sopravanzati dai vostri interessi o diritti e libertà fondamentali.

SEE
e
BCR

Se il Trattamento dei vostri Dati Sensibili è subordinato alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE, le TP Company devono attenersi alle seguenti premesse:

- Avete fornito il vostro consenso al Trattamento dei Dati Sensibili per una o più finalità specifiche, salvo quando proibito da leggi e norme applicabili alla TP Company in un paese SEE;
- Il Trattamento è necessario per le finalità di adempimento dei vostri obblighi e diritti specifici o di quelli della TP Company nel campo della legislazione sul lavoro, la previdenza sociale e la protezione sociale, e in tale misura è autorizzato dalle leggi e norme applicabili alla TP Company in un paese SEE, le cui leggi e norme prevedano salvaguardie adeguate;
- Il Trattamento è necessario per proteggere gli interessi vitali vostri o di un'altra persona fisica, nei casi in cui non si disponga della capacità fisica o giuridica di fornire il proprio consenso;
- Il Trattamento è eseguito nel corso delle attività legittime, con salvaguardie appropriate, da una fondazione, un'associazione o altro ente no-profit con un obiettivo politico, filosofico, religioso o sindacale, e a condizione che il Trattamento sia collegato esclusivamente ai membri dell'ente o a persone che abbiano un regolare contatto con esso in connessione con le sue finalità, e che i vostri Dati Personali non vengano divulgati a terzi senza il vostro consenso;
- Il Trattamento fa riferimento ai Dati Personali da voi resi manifestamente pubblici;
- Il Trattamento è necessario per stabilire, esercitare o difendere vertenze legali oppure ogni volta che i tribunali agiscono nella loro capacità giudiziaria; oppure
- Il Trattamento dei vostri Dati Sensibili è richiesto per finalità di medicina preventiva o occupazionale, per la valutazione della capacità lavorativa del dipendente, la diagnosi medica, la fornitura di assistenza o trattamenti sanitari o sociali o la gestione di sistemi e servizi sanitari o sociali sulla base delle leggi e norme applicabili ai paesi SEE, e quando tali Dati Sensibili sono trattati a seguito di un contratto con un professionista sanitario soggetto a segreto professionale in base alle leggi e alle norme applicabili nei paesi SEE, o da altra persona soggetta a segreto professionale equivalente.

Per il Trattamento dei vostri Dati Personali relativi a condanne e reati penali o relative misure di sicurezza soggetti alle leggi e norme

applicabili nei paesi SEE, le TP Company devono trattare i Dati Personali solo sotto il controllo di un'autorità ufficiale, oppure quando il Trattamento è autorizzato dalle leggi e norme applicabili in paesi SEE che forniscano le salvaguardie appropriate dei vostri diritti e libertà.

Se il Trattamento si basa sul vostro consenso, le TP Company dovranno:

- Garantire che il consenso sia fornito liberamente, sia specifico, informato ed espressione non ambigua del vostro desiderio (mediante dichiarazione o azione chiaramente affermativa) di accettare il Trattamento;
- Garantire che siate in grado di revocare con facilità il vostro consenso in ogni momento, e che riceviate informazioni su tale facoltà prima di fornire il consenso;
- Implementare e attuare processi di registrazione della fornitura e della revoca del vostro consenso; e
- Garantire che se il vostro consenso viene fornito in una dichiarazione scritta che concerne anche altre materie, sia presentato in maniera tale da essere chiaramente distinguibile da altre materie, in una forma intellegibile, usando un linguaggio chiaro e semplice.

1.2.2. Trasparenza

Prima di raccogliere i Dati Personali, le TP Company sono tenute a fornirvi le informazioni richieste dalle leggi e norme applicabili e almeno l'identità e i dati di contatto del Titolare del Trattamento e del suo eventuale rappresentante; le finalità del Trattamento; i destinatari o le categorie di destinatari dei vostri Dati Personali; e l'esistenza dei diritti di accesso e rettifica dei vostri Dati Personali.

1.2.2.1 Dati Personali ottenuti direttamente da voi

Inoltre, le TP Company devono fornirvi le informazioni specificate di seguito in forma scritta o altro mezzo, inclusa, nei casi appropriati, la forma elettronica. Dovranno essere forniti in forma concisa, trasparente e facilmente accessibile, usando un linguaggio chiaro e semplice:

- I dati di contatto del SVPP e/o del DPO, nei casi applicabili;
- La base legale del Trattamento;
- Il legittimo interesse perseguito dalla TP Company o da terzi, quando tale interesse fornisce la base legale per il Trattamento;
- In caso di trasferimenti in paesi non SEE, il fatto che la TP Company intenda trasferire i vostri Dati Personali a paesi non SEE, le misure adottate per proteggere i Dati Personali trasferiti e i mezzi tramite cui voi potete ottenere una copia di tali dati o il punto in cui vengono resi disponibili;
- La durata della conservazione dei vostri Dati Personali o, qualora non fosse possibile indicarla, i criteri utilizzati per determinare tale durata;
- L'esistenza dei vostri diritti a:
 - Accedere a o cancellare i vostri Dati Personali, a limitare il Trattamento e la portabilità dei dati e ad opporsi al Trattamento. Questa opposizione dovrà essere portata esplicitamente alla vostra attenzione, in modo chiaro e distinto da ogni altra informazione, quando il Trattamento si basa sul legittimo interesse del Titolare del Trattamento oppure quando i vostri Dati Personali vengono trattati per finalità di marketing diretto;
 - Revocare il consenso in qualunque momento, quando esso fornisce la base legale del Trattamento dei vostri Dati Personali o Dati Sensibili. Tale revoca non dovrà influenzare la legittimità del Trattamento eseguito prima della vostra richiesta di revoca del consenso; e
 - Presentare un reclamo presso la DPA dello Spazio Economico Europeo competente;
- Se la fornitura dei vostri Dati Personali è un requisito legale o contrattuale oppure un requisito necessario per stipulare un contratto, e se voi siete obbligati a fornire i Dati Personali e le possibili conseguenze della loro mancata fornitura; e
- L'esistenza di processi decisionali automatizzati, inclusa la profilazione, e di informazioni significative sulla logica implicata, oltre che sulla rilevanza e le conseguenze previste di tale Trattamento per voi.

Le TP Company che intendono eseguire il Trattamento dei vostri Dati Personali per finalità diverse da quella iniziale devono informarvi prima dell'ulteriore Trattamento, comunicando le altre finalità e ogni eventuale informazione indicata in precedenza.

1.2.2.2 Dati Personali non ottenuti direttamente dalla Persona interessata

Quando i Dati Personali non vengono ottenuti direttamente da voi, vi devono essere fornite le stesse informazioni elencate nella precedente Sezione 1.2.2.1, oltre alle categorie di Dati Personali interessate, alla fonte da cui hanno origine i vostri Dati Personali e dal fatto che provengano o meno da fonti accessibili pubblicamente.

Se non disponete già di tali informazioni, dovrete riceverle entro 1 mese dall'ottenimento dei vostri Dati Personali e dovranno indicare le circostanze specifiche in cui i Dati Personali vengono sottoposti a Trattamento, oppure, se i Dati Personali devono essere impiegati per comunicare con voi, almeno al momento della prima comunicazione con voi, oppure, se si prevede la divulgazione a terzi, non oltre la prima divulgazione dei Dati Personali. Tali informazioni non sono necessarie se la loro fornitura si dimostra impossibile o potrebbe comportare uno sforzo sproporzionato, se la raccolta o la divulgazione è richiesta espressamente dalle leggi e norme applicabili oppure se i vostri Dati Personali devono rimanere riservati in virtù di un obbligo di segreto professionale richiesto dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE.

Le TP Company che intendono eseguire il Trattamento dei vostri Dati Personali per finalità diverse da quella iniziale devono informarvi prima dell'ulteriore Trattamento, comunicando le altre finalità e ogni eventuale informazione indicata in precedenza.

Quando richiesto dalle leggi e norme applicabili, qualunque notifica o registrazione presso una DPA deve essere eseguita dalle TP Company.

Una versione pubblica aggiornata della presente Informativa e un elenco aggiornato delle TP Company vincolate all'Informativa devono essere resi facilmente accessibili sul sito Web del Gruppo <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/>.

1.2.3. Limitazione delle finalità

Le TP Company devono raccogliere i vostri Dati Personali solo per una o più finalità specifiche, esplicite e legittime, e non sottoporli a ulteriore Trattamento in modo incompatibile con tali finalità.

1.2.4. Qualità dei Dati

I vostri Dati Personali devono essere adeguati, rilevanti e non eccessivi in relazione alle finalità per le quali sono trattati.

È vostra responsabilità informare Teleperformance di eventuali imprecisioni o aggiornamenti dei Dati Personali. Tuttavia, Teleperformance eserciterà ragionevoli sforzi per garantire che i propri database siano il più possibile precisi e aggiornati, eliminando inoltre i vostri Dati Personali imprecisi..

Es liegt in Ihrer Verantwortung, Teleperformance über Ungenauigkeiten oder Aktualisierungen Ihrer personenbezogenen Daten zu informieren. Teleperformance unternimmt jedoch angemessene Anstrengungen, damit seine Datenbanken so genau und aktuell wie möglich sind, einschließlich der Löschung Ihrer ungenauen personenbezogenen Daten.

1.2.5. Conservazione dei Dati

I vostri Dati Personali non devono essere conservati per un periodo più lungo del necessario e la conservazione deve essere conforme alle seguenti regole:

- Il periodo di conservazione dei vostri Dati Personali deve essere rivisto periodicamente;
- Questo periodo deve essere adeguato alle finalità del Trattamento e i vostri Dati Personali non devono essere conservati una volta che le finalità sono state soddisfatte; e
- Quando non sono più necessari, tali Dati Personali devono essere eliminati o resi anonimi in maniera protetta, garantendone la protezione dall'accesso illegale o errato.

2 I vostri diritti in relazione ai Dati Personali

2.1 Diritti delle Persone interessate all'accesso, la correzione, la cancellazione o l'opposizione

Quando richiesto dalle leggi e norme applicabili, le TP Company vi forniranno il diritto di accesso ai vostri Dati Personali sottoposti a Trattamento dalla TP Company.

Quando richiesto dalle leggi e norme applicabili, le TP Company vi forniranno anche la possibilità di correzione, senza indebito ritardo, dei Dati Personali qualora fossero incompleti o inaccurati, inclusa la possibilità di fornire una dichiarazione supplementare.

Le TP Company sono tenute ad aderire alla procedura indicata nell'Allegato 1 dell'Informativa quando rispondono alle vostre richieste di accesso, correzione, cancellazione e opposizione.

SEE
e
BCR

2.1.1 Zugriffsrecht

Vi verrà fornito l'accesso a quanto segue:

- Conferma del fatto che la TP Company sottopone a Trattamento i vostri Dati Personali;
- Spiegazione delle finalità del Trattamento, delle categorie di Dati Personali e dei destinatari o delle categorie di destinatari a cui i vostri Dati Personali vengono divulgati (in particolare i destinatari di paesi non SEE) e le misure di salvaguardia appropriate fornite per tali trasferimenti;
- Se possibile, la durata della conservazione dei vostri Dati Personali o, se non possibile, i criteri utilizzati per determinare tale durata;
- Comunicazione dei vostri Dati Personali il cui Trattamento è in corso o è stato eseguito e delle informazioni disponibili riguardo alla loro fonte quando tali Dati Personali non sono ottenuti da voi;
- Esistenza del diritto di richiedere alla TP Company la rettifica o la cancellazione dei vostri Dati Personali o la limitazione del Trattamento dei vostri Dati Personali, o di opporsi a tale Trattamento;
- Diritto di presentare reclamo a una DPA applicabile dello Spazio Economico Europeo; e
- Quando la TP Company adotta decisioni basate esclusivamente sul Trattamento automatico dei vostri Dati Personali, inclusa la profilazione, la conoscenza significativa della logica implicata in tale Trattamento automatico e le conseguenze previste di tale Trattamento per voi.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di accesso solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di verificare la vostra identità;
- Il vostro diritto a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE; oppure
- La vostra richiesta potrebbe incidere sulla protezione dei diritti e della libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei vostri Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile.

2.1.2 Diritto di cancellazione

Le TP Company devono consentirvi di richiedere la cancellazione dei vostri Dati Personali senza indebito ritardo se:

- I vostri Dati Personali non sono più necessari in relazione alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- Revocate il consenso su cui si basa il Trattamento e non sussiste nessun altro motivo giuridico per il Trattamento;
- Vi opponete al Trattamento eseguito sulla base dei legittimi interessi del Titolare del Trattamento quando non esiste alcun motivo giuridico preminente per il trattamento oppure vi opponete al Trattamento per finalità di marketing diretto;
- I vostri Dati Personali sono stati trattati illegalmente; oppure
- I vostri Dati Personali devono essere cancellati per conformità con le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE a cui il Titolare del Trattamento è soggetto.

Quando i vostri Dati Personali oggetto della richiesta di cancellazione sono stati resi pubblici dalla TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento, questa dovrà, considerando la tecnologia disponibile e il costo dell'implementazione, informare altri Titolari del Trattamento dei Dati Personali della vostra richiesta di cancellare eventuali collegamenti o copie o repliche di tali Dati Personali.

Le TP Company possono rifiutare la vostra richiesta di cancellazione solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di verificare la vostra identità;
- Il vostro diritto a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE;

- La vostra richiesta potrebbe incidere sulla protezione dei diritti e della libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei vostri Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile; oppure
- Il Trattamento è necessario per (i) esercitare il diritto di libertà di espressione e informazione; (ii) la conformità con un obbligo legale che richiede il Trattamento in base alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE a cui il Titolare del Trattamento è soggetto; oppure per (iii) l'avviamento, l'esercizio o la difesa di vertenze legali.

2.1.3 Diritto all'obiezione

Avete il diritto di opporvi in qualunque momento al Trattamento dei vostri Dati Personali sulla base di legittimi interessi di una TP Company, inclusa la Profilazione, a meno che tale Trattamento non sia consentito dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE. Quando l'obiezione è giustificata, il Trattamento deve cessare, a meno che le TP Company non siano in grado di dimostrare motivi giuridici urgenti per la prosecuzione del Trattamento che prevalgano sui vostri interessi, diritti e libertà; oppure per l'avviamento, l'esercizio o la difesa di vertenze legali.

Inoltre, avete il diritto di opporvi in qualunque momento, su richiesta e senza costi aggiuntivi, al Trattamento dei vostri Dati Personali per finalità di marketing diretto (inclusa la Profilazione, nella misura in cui essa sia collegata al marketing diretto). Il Trattamento dovrà interrompersi appena ragionevolmente possibile.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di verificare la vostra identità;
- Il vostro diritto a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE; oppure
- La richiesta potrebbe incidere sulla protezione dei diritti e della libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile.

2.2 Diritti a limitare il Trattamento

Avete il diritto di limitare il Trattamento dei vostri Dati Personali, e di conseguenza segregare tali Dati Personali, se:

- Contestate l'accuratezza dei vostri Dati Personali, per un periodo che consenta alla TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento di verificare l'accuratezza di tali Dati Personali;
- Il Trattamento è illegale e vi opponete alla cancellazione dei vostri Dati Personali, richiedendo invece la limitazione del loro impiego;
- La TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento non ha più bisogno dei vostri Dati Personali per le finalità del Trattamento, ma voi li richiedete per l'avviamento, l'esercizio o la difesa di vertenze legali; o
- Vi siete opposti al Trattamento eseguito sulla base dei legittimi interessi del Titolare del Trattamento, in attesa di verificare se i motivi giuridici del Titolare del Trattamento prevalgono sui vostri.

Quando il Trattamento è limitato, le TP Company possono sottoporre a Trattamento solo i vostri Dati Personali, con l'eccezione dell'archiviazione:

- Con il vostro consenso;
- Per avviare, esercitare o difendere cause legali;
- Per proteggere i diritti di un'altra persona fisica o giuridica; oppure
- Per motivi di interesse pubblico preminente, definiti dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE.

Una volta che le TP Company hanno limitato ulteriormente il Trattamento a seguito della vostra richiesta, dovranno informarvi di tale limitazione del Trattamento prima che venga revocata.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di limitazione solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di verificare la vostra identità;
- Il vostro diritto a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE; oppure
- La vostra richiesta potrebbe incidere sulla protezione dei diritti e della libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei vostri Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile

Le TP Company sono tenute ad aderire alla procedura indicata nell'Allegato 1 dell'Informativa quando rispondono alle vostre richieste di limitazione.

.

2.3 Diritto alla portabilità dei dati

Quando il Trattamento si basa sul vostro consenso o su un contratto e viene eseguito tramite mezzi automatici, avete il diritto di richiedere:

- La ricezione dei Dati Personali forniti a una TP Company che agisca in qualità di Titolare del Trattamento in un formato a lettura ottica strutturato e di impiego comune; e
- La trasmissione senza impedimenti dei vostri Dati Personali a un altro Titolare del Trattamento dal Titolare iniziale, oppure la trasmissione diretta da un Titolare del Trattamento a un altro, laddove tecnicamente praticabile.

Le TP Company possono rifiutare una richiesta di portabilità solo quando possono dimostrare che:

- La TP Company non è in grado di identificarvi;
- Il vostro diritto a tale richiesta è specificamente limitato da una legge o norma applicabile in un paese SEE; oppure
- La vostra richiesta potrebbe incidere sulla protezione dei diritti e della libertà di terzi, quando l'adozione di omissis nei Dati Personali e/o di altre misure volte a mitigare tali effetti non è ragionevolmente praticabile. La vostra richiesta di portabilità dei Dati Personali non inficia il vostro diritto alla richiesta di cancellazione in base alla Parte 2, Sezione 2.1.2 dell'Informativa, e non influenza negativamente i diritti e le libertà altrui.

Le TP Company sono tenute ad aderire alla procedura indicata nell'Allegato 1 dell'Informativa quando rispondono alle vostre richieste di portabilità dei dati.

2.4 Decisioni individuali automatizzate

Avete il diritto di opporvi a qualunque decisione basata esclusivamente sul Trattamento automatizzato dei vostri Dati Personali, inclusa la Profilazione, che produce un effetto legale concernente voi, o che vi influenza significativamente in altro modo. Le TP Company possono rifiutare tali richieste solo quando possono dimostrare che le decisioni sono:

- Necessarie per la stipula o l'esecuzione di un contratto tra voi e una TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento o basate sul vostro consenso esplicito. In questi casi, le TP Company devono implementare misure idonee per salvaguardare i vostri diritti, le vostre libertà e i legittimi interessi, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano dalle TP Company, di esprimere il vostro punto di vista e di contestare la decisione; oppure
- Autorizzate da leggi e norme applicabili nei paesi SEE, che stabiliscono anche misure di salvaguardia dei vostri diritti e libertà e interessi legittimi.

Le TP Company devono adottare decisioni basate esclusivamente sul Trattamento automatizzato dei vostri Dati Sensibili solo se adottano misure idonee a salvaguardia dei vostri diritti e delle vostre libertà e interessi legittimi, e quando voi avete fornito il vostro consenso esplicito, oppure se il Trattamento è necessario per motivi di un notevole interesse pubblico sulla base delle leggi e delle norme applicabili nei paesi SEE.

Le TP Company sono tenute ad aderire alla procedura indicata nell'Allegato 1 dell'Informativa quando rispondono alle vostre opposizioni a decisioni basate sul Trattamento automatico che hanno effetto su di voi, compresa la Profilazione.

3 Trasferimento di Dati Personali

3.1 Trasferimenti all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o dal SEE a un Paese con livello di protezione adeguato

Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata in un paese SEE trasferisce i vostri Dati Personali a una delle seguenti:

- A un'altra TP Company o terza parte situata anch'essa nello Spazio Economico Europeo. Un esempio è costituito dal trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company in Francia a una TP Company in Italia; oppure
- A un'altra TP Company o terza parte situata in un Paese con livello di protezione adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company in Spagna a una terza parte in Argentina.

Le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE autorizzano il trasferimento dei vostri Dati Personali tra organizzazioni situate nello Spazio Economico Europeo o da un'organizzazione situata nello Spazio Economico Europeo a un'altra organizzazione in un Paese con livello di protezione adeguato. In questi casi, Teleperformance non ha necessità di implementare misure aggiuntive.

3.2 Trasferimenti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a un Paese con livello di protezione non adeguato

Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata nello Spazio Economico Europeo trasferisce i vostri Dati Personali a un'altra TP Company o una terza parte situata in un Paese con livello di protezione non adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company in Irlanda a una TP Company nelle Filippine, o una TP Company in Germania assistita da una terza parte situata in Turchia.

Quando una TP Company di un paese SEE trasferisce i vostri Dati Personali a un'altra TP Company situata in un Paese con livello di protezione non adeguato, tale trasferimento è consentito a patto che la TP Company abbia messo in atto l'Informativa e ne segua i requisiti, inclusi quelli contrassegnati come "BCR".

Quando una TP Company di un paese SEE che agisce in qualità di Titolare del Trattamento o Incaricato del Trattamento per conto di una TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento trasferisce i vostri Dati Personali a terzi ubicati in un Paese con livello non adeguato di protezione o a un'altra TP Company che non ha messo in atto l'Informativa (inclusi i requisiti dell'Informativa contrassegnati come "BCR"), la TP Company mittente deve implementare misure aggiuntive a protezione dei vostri Dati Personali trasferiti (ad es. incorporando nel contratto stipulato con terzi le Clausole contrattuali standard sulla protezione dei Dati emesse dalla Commissione Europea o da una DPA di un paese SEE), oppure deve verificare che il trasferimento soddisfi una delle condizioni fissate dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE (ad es. che voi abbiate fornito il consenso esplicito al trasferimento dopo essere stati informati dei possibili rischi di tali trasferimenti a causa dell'assenza di decisione sul livello di adeguatezza e le misure di salvaguardia appropriate); oppure nel caso in cui il trasferimento sia necessario per l'attuazione di un contratto tra voi e il Titolare del Trattamento o per l'implementazione delle misure pre-contrattuali adottate in risposta alla vostra richiesta.

Se questo non è possibile, la TP Company mittente può operare un trasferimento se necessario per le finalità di interessi legittimi impellenti perseguiti dalla TP Company nella sua funzione di Titolare del Trattamento, a patto che:

- Il trasferimento o l'insieme di trasferimenti dei vostri Dati Personali non sia ripetitivo e interessi solo un numero limitato di Persone interessate;
- Gli interessi legittimi della TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento non siano sopravanzati dai vostri interessi o diritti e libertà;
- La TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento abbia valutato tutte le circostanze in cui avviene il trasferimento e, sulla base di tale valutazione, abbia fornito misure di salvaguardia idonee riguardo alla protezione della privacy e dei dati; e
- La TP Company che agisce in qualità di Titolare del Trattamento informi le DPA dei paesi SEE e voi del trasferimento e degli interessi legittimi impellenti.

3.3 Trasferimenti da paesi non SEE ad altri paesi

Questa sezione descrive il trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company non SEE a un'altra TP Company o terza parte situata in un altro paese. Un esempio è costituito dal trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company in Albania a una TP Company in Cina, o una TP Company in Messico assistita da una terza parte situata in Spagna.

Qualunque trasferimento dei vostri Dati Personali da un paese non SEE a qualunque altro paese deve essere eseguito con una protezione appropriata e ragionevole ed essere conforme alle leggi e norme applicabili alla TP Company all'origine del trasferimento, in particolare, tra gli altri, ai requisiti legali relativi ai trasferimenti dei vostri Dati Personali o pertinenti alla sicurezza.

BCR | Quando i vostri Dati Personali trasferiti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a TP Company o terzi non SEE vengono ulteriormente trasferiti ad altre TP Company o terze parti non SEE, la TP Company SEE all'origine del trasferimento deve garantire che gli ulteriori trasferimenti siano conformi alle norme indicate nella citata Parte 2, Sezione 3.2.

4 Sicurezza delle informazioni

4.1 Sicurezza e riservatezza

Teleperformance dovrà implementare misure tecniche e organizzative di sicurezza appropriate per proteggere i vostri Dati Personali da perdita accidentale, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzato, in particolare quando il Trattamento coinvolge la trasmissione dei dati tramite una rete, e contro qualunque altra forma illegale di Trattamento.

In considerazione dei progressi tecnologici e del costo dell'implementazione, tali misure devono garantire un livello di sicurezza appropriato alla gravità e alla probabilità dei rischi rappresentati dal Trattamento per i vostri diritti e libertà, dalla natura dei vostri Dati Personali da proteggere e dall'ambito, dal contesto e dalle finalità del Trattamento. Tali misure possono includere, a seconda dei casi:

- La pseudonomizzazione e la cifratura dei vostri Dati Personali;
- La capacità di assicurare riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza continua di sistemi e servizi del Trattamento;
- La capacità di ripristinare la disponibilità e l'accesso ai vostri Dati Personali in maniera tempestiva in caso di incidente fisico o tecnico; oppure
- L'elaborazione di collaudi, analisi e valutazioni regolari dell'efficacia delle misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del Trattamento.

Gli standard di sicurezza devono essere conformi alle leggi e norme locali sulla protezione della privacy e dei dati e a tutti i requisiti contrattuali.

4.2 Violazione dei Dati Personali

In caso di violazione dei Dati Personali, Teleperformance deve implementare un piano di risposta agli incidenti.

SEE e BCR Quando la violazione dei Dati Personali può provocare un rischio elevato per i vostri diritti e libertà, le TP Company devono informarvi della violazione, senza indebito ritardo, descrivendo con un linguaggio chiaro e semplice:

- La natura della violazione;
- Il nome e i dati di contatto del SVPP e/o del DPO, nei casi applicabili, o un altro punto di contatto da cui sia possibile ottenere altre informazioni;
- Le possibili conseguenze della violazione; e
- Le misure adottate o proposte dalla TP Company per porre rimedio alla violazione, incluse, nei casi appropriati, le misure per mitigarne i possibili effetti avversi.

La comunicazione con voi può non essere necessaria quando:

- La TP Company abbia implementato misure tecniche e organizzative appropriate e tali misure siano state applicate ai Dati Personali oggetto della violazione, in particolare quelle che rendono i vostri Dati Personali inintelligibili a chiunque non sia autorizzato all'accesso (ad es. cifratura);
- La TP Company ha adottato misure successive per garantire che la realizzazione di un rischio elevato per i vostri diritti e libertà sia improbabile; oppure
- Implicherebbe uno sforzo sproporzionato, nel cui caso le TP Company dovranno emettere una comunicazione pubblica o ricorrere a una misura analoga mentre voi siete informati in maniera ugualmente efficace.

5 Relazione con gli Incaricati del Trattamento

SEE e BCR Quando le TP Company che agiscono in qualità di Titolari del Trattamento coinvolgono altri Incaricati terzi del Trattamento o Subincaricati, esse devono condurre verifiche di due diligence per valutare che tali Incaricati terzi del Trattamento o Subincaricati possano fornire garanzie sufficienti in merito alle misure tecniche e organizzative per la gestione del Trattamento previsto, in maniera tale che il Trattamento soddisfi i requisiti di sicurezza e riservatezza fissati nella precedente Parte 2, Sezione 4.1.

Le TP Company devono inoltre verificare che siano stati stipulati contratti scritti in cui siano contemplati i requisiti di protezione dei dati obbligatori.

6 Privacy by design e privacy by default

6.1 Privacy by design

Considerando i progressi tecnologici, il costo dell'implementazione e la natura, l'ambito, il contesto e le finalità del Trattamento, oltre ai rischi di varia probabilità e gravità per i vostri diritti e libertà costituiti dal Trattamento, le TP Company sono tenute, al momento della determinazione dei mezzi per il Trattamento e al momento del Trattamento stesso, a mettere in atto misure tecniche e organizzative appropriate (ad es. la pseudonimizzazione) per riflettere i principi della protezione della privacy e dei dati (ad es. con la riduzione al minimo dei dati) nei prodotti, processi, tecnologie, sistemi, programmi e dispositivi nuovi o potenzialmente modificati, quando possibile, in maniera efficace, e a integrare le misure di salvaguardia necessarie nel Trattamento dei vostri Dati Personali.

6.2 Privacy by default

Le TP Company sono tenute a implementare misure tecniche e organizzative appropriate per garantire che, per impostazione predefinita, vengano trattati solo i vostri Dati Personali necessari per ciascuna specifica finalità di Trattamento. Tale requisito si applica alla quantità dei vostri Dati Personali raccolti, alla portata del loro Trattamento, al periodo di archiviazione e alla loro accessibilità. In particolare, per impostazione predefinita, i vostri Dati Personali non devono essere resi accessibili a un numero indefinito di persone fisiche senza il vostro intervento.

7 Collaborazione con le DPA

Tutte le TP Company e i relativi dipendenti devono collaborare e rispondere in maniera scrupolosa e appropriata a indagini o richieste, inclusi i controlli, da parte delle DPA locali pertinenti e devono attenersi alle raccomandazioni fornite da tali DPA.

BCR | Inoltre, la TP Company pertinente e l'Ufficio per la privacy collaboreranno con le corrispondenti DPA dello Spazio Economico Europeo su ogni questione collegata all'Informativa e si atterranno a ogni decisione o raccomandazione di tali DPA.

8 Gestione di richieste e reclami

BCR | Teleperformance ha una procedura interna di gestione delle richieste e dei reclami che vi consente di inviare richieste sui vostri diritti in base alla citata Parte 2, Sezione 2, o di sollevare dubbi sulla conformità con l'Informativa da parte di una TP Company. Tutte le TP Company sono tenute ad aderire alla procedura indicata nell'Allegato 1 dell'Informativa quando gestiscono le vostre richieste o i i vostri reclami.

Dovete inviare le richieste in relazione ai vostri diritti al punto di contatto identificato nella relativa nota sulla protezione della privacy e dei dati applicabile oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy@teleperformance.com e inviare i reclami relativi all'Informativa tramite e-mail all'indirizzo privacy@teleperformance.com.

Nessuno dovrà subire discriminazioni per aver inviato una richiesta o un reclamo.

Sebbene Teleperformance vi incoraggi a usare la procedura di gestione dedicata ai reclami di Teleperformance, avete il diritto di presentare reclamo direttamente alla DPA applicabile e di adire a rimedi giudiziari.

9 Diritti del terzo beneficiario che vi riguardano

BCR | Se i vostri Dati Personali, il cui Trattamento è soggetto alle leggi e norme applicabili in paesi SEE, sono stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE sulla base dei requisiti dell'Informativa, avete il diritto di applicare i requisiti stabiliti nella Parte 1, Sezioni 2 (Finalità), 3 (Ambito) e 4 (Conflitto tra l'Informativa e le leggi e norme locali), oltre alla Parte 2 dell'Informativa, come terzi beneficiari, in conformità con la Parte 2, Sezione 10 dell'Informativa.

Questo diritto comprende i rimedi giudiziari per eventuali violazioni dei vostri diritti e il diritto alla ricezione di indennizzi.

Potete scegliere di presentare reclamo presso:

- I tribunali con giurisdizione sulla TP Company dello Spazio Economico Europeo all'origine del trasferimento;
- I tribunali con giurisdizione sul luogo in cui avete la vostra abituale residenza nello Spazio Economico Europeo; oppure
- La DPA dello Spazio Economico Europeo pertinente per il paese SEE in cui avete la vostra residenza abituale, la sede di lavoro o in cui ha avuto luogo la pretesa violazione.

10 Responsabilità

BCR | Teleperformance SE accetta la responsabilità e concorda di adottare le azioni necessarie per porre rimedio a una violazione dei requisiti descritti nell'Informativa da parte di TP Company non SEE, e di versare indennizzi per eventuali danni materiali o non materiali risultanti da tale violazione. In questo caso, avrete gli stessi diritti e godrete degli stessi rimedi nei confronti di Teleperformance SE riconosciuti per le violazioni nello Spazio Economico Europeo.

Tale responsabilità si estende solo se i vostri Dati Personali, il cui Trattamento è soggetto alle leggi e norme applicabili in paesi SEE, sono stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE sulla base dell'Informativa.

L'onere della prova della non responsabilità di Teleperformance per eventuali danni spetta a Teleperformance SE. Nel caso in cui Teleperformance SE sia in grado di dimostrare che la TP Company non SEE non è responsabile dell'atto, potrà escludere qualunque propria responsabilità, come descritto in precedenza.

Il Conflitto tra l'Informativa e le leggi e norme locali

SEE
e
BCR

Le TP Company devono valutare eventuali sentenze adottate da un foro o un tribunale non SEE o una decisione adottata da un'autorità amministrativa non SEE che richieda il trasferimento o la divulgazione dei vostri Dati Personali il cui Trattamento è soggetto alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE, al fine di garantire che tale trasferimento o divulgazione venga eseguito in conformità con le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE.

In deroga ai requisiti indicati nella precedente Parte 1, Sezione 4, quando una legge o norma locale potrebbe impedire la conformità con eventuali requisiti descritti nell'Informativa o abbia un effetto sostanziale sulle garanzie specificate dall'Informativa, in particolare quelle contrassegnate come "BCR", la TP Company interessata deve informare immediatamente l'Ufficio per la privacy, salvo i casi in cui ciò sia proibito dall'applicazione di una legge, da un'autorità normativa, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale (ad es. il divieto in base al codice penale, al fine di preservare la segretezza di un'indagine).

In situazioni in cui la mancata conformità con l'Informativa potrebbe avere un effetto sostanziale sulle garanzie fornite, le leggi e norme locali vengono considerate prevalenti.

L'Ufficio per la privacy deciderà l'azione appropriata da adottare per risolvere il conflitto e, nel caso in cui una legge o norma locale non SEE applicabile a una TP Company possa avere un effetto avverso sostanziale sulle garanzie fornite dall'Informativa, segnalerà la questione alla DPA dello Spazio Economico Europeo.

Se Teleperformance riceve una richiesta vincolante dal punto di vista legale di divulgazione dei vostri Dati Personali sottoposti a Trattamento da un'autorità normativa, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale non SEE, si applicano le seguenti regole:

- Teleperformance valuterà qualunque richiesta di divulgazione caso per caso e informerà la DPA dello Spazio Economico Europeo pertinente della richiesta, includendo informazioni sui Dati Personali richiesti, sull'ente richiedente e sulla base legale della divulgazione, salvo divieto (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di

EWR
&
VUR

preservare la segretezza di un'indagine);

- Quando la sospensione della richiesta e/o della notifica è vietata (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine), Teleperformance impiegherà ogni ragionevole sforzo per richiedere un'esenzione da tale divieto, al fine di poter comunicare alla DPA dello Spazio Economico Europeo pertinente tutte le informazioni possibili, e il più rapidamente possibile, conservando la prova della richiesta di esenzione; e

- Nei casi in cui la richiesta di esenzione venisse respinta, Teleperformance fornirà informazioni generali annuali sulle richieste ricevute (ovvero il numero di richieste di divulgazione, il tipo di dati richiesto e informazioni sul richiedente, ove possibile) alle DPA dello Spazio Economico Europeo pertinenti.

In ogni caso, i trasferimenti dei vostri Dati Personali a un'autorità pubblica non possono essere voluminosi, sproporzionati e indiscriminati, oltre i limiti necessari in una società democratica.

Parte 3: Attività dell'Incaricato del Trattamento



3

Parte 3: Attività dell'Incaricato del Trattamento

Il Trattamento dei vostri Dati Personali

1.1 Finalità del Trattamento dei vostri Dati Personali

Le TP Company che agiscono per conto dei Committenti di Teleperformance possono sottoporre a Trattamento i vostri Dati Personali per finalità di servizio a tali Committenti. La natura e le categorie dei vostri Dati Personali e le finalità del Trattamento sono determinate dai Committenti di Teleperformance e variano in base alle loro istruzioni e ai servizi forniti dalle TP Company.

Sulla base delle attività aziendali di Teleperformance, le finalità e la natura e le categorie previste dei Dati Personali contemplate dall'Informativa includono, senza limitazioni, le seguenti:

1. Clienti del Committente, in quanto l'attività centrale del Gruppo è fornire servizi in outsourcing di gestione delle relazioni con i clienti. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali relativi ai clienti dei Committenti, in conformità con le istruzioni dei Committenti, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome, età e data di nascita); le attività aziendali (ad es. servizi forniti dai Committenti); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. parenti a carico, coniuge, partner, dati familiari; la religione o il credo religioso; condanne e reati penali); i dati sanitari (ad es. dati relativi alla salute fisica e mentale o condizione clinica); i dati finanziari (ad es. informazioni sul conto bancario; il numero di previdenza nazionale); dati fotografici, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV); i controlli di identificazione e la verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali; verifiche sull'affidabilità creditizia).
2. Richieste di visti, in quanto le TP Company possono fornire servizi in outsourcing per le richieste di visti. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali relativi alle richieste di visti, in conformità con le istruzioni dei Committenti, inclusi senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome, età e data di nascita; dati del passaporto; dati biometrici); le attività aziendali (ad es. attività aziendali della Persona interessata); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. parenti a carico, coniuge, partner, dati familiari; la religione o il credo religioso; condanne e reati penali); i dati sanitari (ad es. dati relativi alla salute fisica e mentale o condizione clinica); i dati

finanziari (ad es. informazioni sul conto bancario; il numero di previdenza nazionale); dati fotografici, video e informazioni sull'ubicazione (ad es. immagini CCTV); i controlli di identificazione e la verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali; verifiche sull'affidabilità creditizia).

3. I Dati Personali sottoposti a Trattamento in relazione con i servizi di interpretariato o traduzione in outsourcing, che possono includere, senza limitazioni: Dati Personali di clienti dei Committenti, pazienti, partner aziendali o utenti di pubblici servizi. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali nel contesto dei servizi di interpretariato e traduzione, che può includere senza limitazioni i dati personali di base (ad es. nome e cognome; età e data di nascita; dati biometrici); livello di istruzione, esperienza professionale e affiliazioni (ad es. livello di istruzione e formazione; lingue; appartenenza sindacale); informazioni su viaggi e spese dei dipendenti (ad es. dettagli sulle prenotazioni di viaggi; requisiti alimentari; dati su passaporti e visti); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. stato civile; dati di emergenza medica; religione o credo religioso); dati relativi a salute e assistenza sanitaria (ad es. disabilità, accesso, dati su requisiti speciali; dati genetici); dati finanziari (ad es. informazioni sul conto bancario; numero di previdenza nazionale); controlli di identificazione e verifica dei trascorsi (ad es. risultati di verifiche penali; prova dell'idoneità al lavoro).

4. Clienti e soggetti che partecipano ai sondaggi, in quanto le TP Company possono fornire servizi in outsourcing di sondaggi ai clienti. Tale Trattamento può contemplare qualunque tipo di elaborazione e qualunque categoria di Dati Personali sottoposti a Trattamento nel contesto della conduzione di sondaggi, che possono includere senza limitazioni i dati personali di base (ad es. età); famiglia, stile di vita e ambiente sociale (ad es. dati familiari; la religione o il credo religioso); i dati sanitari (ad es. dati relativi alla salute fisica e mentale o condizione clinica).

1.2 Regole da seguire nel Trattamento dei vostri Dati Personali

Quando agisce per conto di un Committente, ciascuna TP Company e i relativi dipendenti sono tenuti a rispettare le istruzioni riguardanti il Trattamento dei vostri Dati Personali e le misure di sicurezza e riservatezza indicate nel contratto con ciascun Committente, e dovranno osservare i seguenti principi:

1.2.1. Assistere i Committenti nella conformità a leggi e norme

Le TP Company che agiscono in qualità di Incaricati del Trattamento assisteranno in modo ragionevole i Committenti nella conformità a leggi e norme, ad esempio garantendo il Trattamento trasparente dei vostri Dati Personali e la qualità dei dati.

In particolare, i Committenti devono essere informati sui Subincaricati e/o gli Incaricati terzi del Trattamento pertinenti per il proprio Trattamento.

Una versione pubblica aggiornata dell'Informativa e un elenco aggiornato delle TP Company vincolate all'Informativa devono essere resi facilmente accessibili alle Persone interessate sul sito Web del Gruppo <http://www.teleperformance.com/en-us/privacy-policy/>.

BCR | Quando i Committenti si basano sull'Informativa per i trasferimenti effettuati da Teleperformance per loro conto, nel contratto con tali Committenti verranno incorporate le Parti 1 e 3 dell'Informativa.

1.2.2. Seguire le istruzioni dei Committenti

Le TP Company devono sottoporre a Trattamento i vostri Dati Personali solo per conto dei Committenti e in conformità con le loro istruzioni.

In particolare, Teleperformance dovrà adottare tutte le misure necessarie indicate dai Committenti per aggiornare, correggere, eliminare o rendere anonimi i Dati Personali elaborati per loro conto. Ciascun Subincaricato e Incaricato terzo del Trattamento a cui i vostri Dati Personali siano stati divulgati deve essere informato di tali istruzioni e agire in conformità con esse.

SEE e BCR | Le TP Company devono seguire le istruzioni documentate del Committente, incluse quelle riguardanti i trasferimenti dei vostri Dati Personali in un paese non SEE, a meno che le leggi e norme applicabili nei paesi SEE a cui le TP Company sono soggette non richiedano di non operare in questo senso. In questo caso, le TP Company devono informare i Committenti di questo requisito legale prima che il Trattamento abbia luogo, a meno che le leggi e norme applicabili nei paesi SEE non vietino tali informazioni per importanti motivi di interesse pubblico.

Se una TP Company non è in una posizione tale da seguire le istruzioni di un Committente, dovrà informare immediatamente l'Ufficio per la privacy e il Committente stesso; Teleperformance proverà ad adattare le istruzioni del Committente

SEE e BCR

prendendo in considerazione le leggi e norme applicabili nei paesi SEE e l'Informativa. Se il Committente non accetta in maniera ragionevole i tentativi di Teleperformance di adattare le istruzioni del Committente, e né Teleperformance né il Committente sono in grado di individuare una soluzione per adattare le istruzioni del Committente, Teleperformance consentirà al Committente di sospendere, per un motivo legittimo di protezione della privacy e dei dati, secondo le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE, il trasferimento dei vostri Dati Personali interessati fino a quando la TP Company non sia in grado di attenersi alle istruzioni del Committente, e/o di porre termine alla parte specifica di servizi interessati in base all'ordine di lavoro o alla descrizione del lavoro pertinente, secondo i rimedi contrattuali forniti nel contratto siglato con il Committente, ma solo nella misura in cui tale variazione interrompa sostanzialmente la capacità di Teleperformance di fornire servizi a tale Committente.

Quando la fornitura di servizi a un Committente si conclude, tutti i vostri Dati Personali sottoposti a Trattamento per conto di tale Committente da Teleperformance e da eventuali Incaricati terzi del Trattamento saranno, a scelta del Committente e in conformità con i termini pertinenti del contratto stipulato con Teleperformance, restituiti in maniera protetta (incluso tutte le copie) al Committente, o distrutti (incluso tutte le copie), nel qual caso Teleperformance dovrà certificare al Committente l'avvenuta distruzione. Tale restituzione o distruzione dovrà essere eseguita entro 30 giorni dalla conclusione del contratto tra il Committente e Teleperformance, periodo che è possibile estendere a 90 giorni (o più giorni con l'assenso del Responsabile capo per la privacy), a seconda della tempistica stabilita nel contratto.

Quando le leggi e norme richiedono l'archiviazione da parte di Teleperformance dei vostri Dati Personali trasferiti, è necessario informare il Committente e fornirgli la garanzia della riservatezza dei Dati Personali e del fatto che essi non verranno più sottoposti attivamente a trattamento.

1.2.3. Aiutare i Committenti a gestire le vostre richieste

Teleperformance assisterà i Committenti nella gestione di qualsiasi richiesta di esercitare i vostri diritti, comprese le richieste di accedere, correggere o cancellare i vostri Dati Personali secondo le leggi e le norme applicabili.

In particolare, le TP Company, così come eventuali Subincaricati e Incaricati terzi del Trattamento, nei casi pertinenti, potranno in essere misure tecniche e organizzative appropriate, nella misura in cui ciò sia possibile, su richiesta dei Committenti, per l'adempimento dei propri obblighi di risposta alle vostre richieste per l'esercizio dei diritti, inclusa la fornitura di informazioni utili per soddisfare tali richieste.

SEE e BCR Quando Teleperformance riceve direttamente una vostra richiesta, dovrà comunicarla immediatamente al Committente pertinente; in questo caso il Committente rimane responsabile della gestione della richiesta, a meno che non abbia autorizzato specificamente Teleperformance. In tali casi, Teleperformance dovrà seguire le istruzioni contenute nel contratto stipulato con il Committente. I costi delle richieste gestite direttamente da Teleperformance saranno a carico del Committente, salvo il caso in cui venga stabilito diversamente nel contratto sottoscritto da tale Committente.

1.2.4. Kundengenehmigungen zum Einsatz von Unterauftragsverarbeitern oder Dritt-Datenverarbeitern einholen

EWR & VUR Teleperformance darf Unterauftragsverarbeiter oder Dritt-Datenverarbeiter nur nach Benachrichtigung des Kunden einsetzen, und nur wenn dieser nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung Einspruch gegen den Einsatz des Unterauftragsverarbeiters oder Dritt-Datenverarbeiters erhoben hat, es sei denn, der mit dem Kunden unterzeichnete Vertrag sieht etwas anderes vor.

Im Falle eines Unterauftragsverarbeiters verarbeitet dieser Ihre personenbezogenen Daten gemäß den Anweisungen des Kunden und den Datenschutzverpflichtungen von Teleperformance, die in dem zwischen Teleperformance und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag festgelegt sind.

Im Falle eines Dritt-Datenverarbeiters beauftragt Teleperformance nur Dritte, die ausreichende Garantien bezüglich der Verpflichtungen von Teleperformance gemäß Teil 3 der Richtlinie geben. Insbesondere verpflichten sich diese Dritt-Datenverarbeiter durch einen Vertrag oder eine andere Rechtshandlung nach den in den EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften, Ihre personenbezogenen Daten gemäß den Anweisungen des Kunden

EWR & VUR

und den Datenschutzverpflichtungen von Teleperformance, die in dem zwischen Teleperformance und seinem Kunden abgeschlossenen Vertrag festgelegt sind, zu verarbeiten und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um einen angemessenen Schutz unter Berücksichtigung von Teil 3, Absatz 3.1 der Richtlinie zu gewährleisten.
applicable in EEA countries to Process your Personal Data in accordance with the Client's instructions and Teleperformance's privacy and data protection obligations set forth in the contract signed between Teleperformance and its Client, and to adduce appropriate technical and organizational measures to ensure appropriate protection having regard to Part 3, Section 3.1 of the Policy.

Widerspricht der Kunde dem Hinzufügen oder Ersetzen eines Unterauftragsverarbeiters oder Dritt-Datenverarbeiters, bietet Teleperformance an, (i) die Änderung nicht durchzuführen, oder (ii) legt dem Kunden eine alternative Lösung vor, einschließlich des Einsatzes eines anderen Unterauftragsverarbeiters oder Dritt-Datenverarbeiters. Lehnt der Kunde die von Teleperformance angebotene Alternativlösung aus berechtigten Datenschutzgründen entsprechend den in EWR-Ländern geltenden Gesetzen und Vorschriften ab, kann der Kunde den spezifischen Teil der vom geltenden Arbeitsauftrag oder von der geltenden Leistungsbeschreibung betroffenen Dienstleistungen gemäß den vertraglichen Rechtsmitteln, die in dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag vorgesehen sind, kündigen.

2 Trasferimento dei vostri Dati Personali

SEE e BCR I trasferimenti dei vostri Dati Personali a Subincaricati e Incaricati terzi del Trattamento devono essere eseguiti in conformità con la Parte 3, Sezione 1.2.4 dell'Informativa e con i requisiti indicati di seguito.

2.1 Trasferimenti all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o dal SEE a un Paese con livello di protezione adeguato

SEE e BCR Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata nello Spazio Economico Europeo trasferisce i vostri Dati Personali a una delle seguenti entità:

- A un Subincaricato o Incaricato terzo del Trattamento situato anch'esso nello Spazio Economico Europeo. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Francia a un Subincaricato in Italia; oppure
- A un Subincaricato o Incaricato terzo del Trattamento situato in un paese con livello di protezione adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento di Dati Personali da una TP Company in Spagna a un Incaricato terzo del Trattamento in Argentina.

Le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE

autorizzano il trasferimento dei vostri Dati Personali tra organizzazioni situate nello Spazio Economico Europeo o da un'organizzazione situata nello Spazio Economico Europeo a un'altra organizzazione in un Paese con livello di protezione adeguato. In questi casi, Teleperformance non ha necessità di implementare misure aggiuntive.

2.2 Trasferimenti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a un Paese con livello di protezione non adeguato

SEE
e
BCR

Questa sezione descrive la situazione in cui una TP Company situata nello Spazio Economico Europeo trasferisce i vostri Dati Personali a un Subincaricato o un Incaricato terzo del Trattamento situato in un Paese con livello di protezione non adeguato. Un esempio è costituito dal trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company in Irlanda a un Subincaricato nelle Filippine, o da una TP Company in Germania a un Incaricato terzo del Trattamento in Turchia. Quando una TP Company di un paese SEE trasferisce i vostri Dati Personali a un Subincaricato situato in un Paese con livello di protezione non adeguato, tale trasferimento è consentito a patto che il Subincaricato destinatario abbia messo in atto l'Informativa e ne segua i requisiti, inclusi quelli contrassegnati come "BCR".

Quando una TP Company di un paese SEE trasferisce i vostri Dati Personali a un Incaricato terzo del Trattamento situato in un Paese con livello non adeguato di protezione o a un Subincaricato che non ha messo in atto l'Informativa (inclusi i requisiti dell'Informativa contrassegnati come "BCR"), la TP Company mittente deve implementare misure aggiuntive a protezione dei vostri Dati Personali trasferiti (ad es. incorporando nel contratto stipulato con l'Incaricato terzo del Trattamento le Clausole contrattuali standard sulla protezione dei Dati emesse dalla Commissione Europea o da una DPA di un paese SEE), oppure deve verificare che il trasferimento soddisfi una delle condizioni fissate dalle leggi e norme applicabili nei paesi SEE (ad es. che le Persone interessate abbiano fornito il loro consenso al trasferimento; o che il trasferimento sia necessario per l'attuazione di un contratto tra voi e il Committente o per l'implementazione delle misure pre-contrattuali adottate in risposta alla vostra richiesta).

Se ciò non fosse possibile, la TP Company mittente può operare un trasferimento se questo è necessario per le finalità degli impellenti interessi legittimi perseguiti dal Committente, a patto che il trasferimento o l'insieme di trasferimenti dei vostri Dati Personali non sia ripetitivo e interessi solo un numero limitato di Persone interessate; gli interessi legittimi del Committente non siano sopravanzati dagli interessi o dai diritti e libertà della Persona interessata, il Committente abbia valutato tutte le circostanze in cui il trasferimento avviene e, sulla base della valutazione di tale documento, abbia fornito misure di salvaguardia idonee riguardo alla protezione della privacy e dei dati, e il Committente informi le DPA dello Spazio Economico Europeo e voi del trasferimento e degli impellenti interessi legittimi.

2.3 Trasferimento da paesi non SEE ad altri paesi

Questa sezione descrive il trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company non SEE a un Subincaricato o un Incaricato terzo del Trattamento situato in un altro paese. Un esempio è costituito dal trasferimento dei vostri Dati Personali da una TP Company in Albania a un Subincaricato in Cina, o da una TP Company in Messico a un Incaricato terzo del Trattamento in Spagna.

Qualunque trasferimento dei vostri Dati Personali da un paese non SEE a qualunque altro paese deve essere eseguito con una protezione appropriata e ragionevole ed essere conforme alle leggi e norme applicabili alla TP Company all'origine del trasferimento, in particolare, tra gli altri, ai requisiti legali relativi ai trasferimenti dei vostri Dati Personali o pertinenti alla sicurezza.

BCR Quando i vostri Dati Personali trasferiti dallo Spazio Economico Europeo (SEE) a Subincaricati o Incaricati terzi del Trattamento non SEE vengono ulteriormente trasferiti ad altri Subincaricati o Incaricati terzi del Trattamento non SEE, la TP Company SEE all'origine del trasferimento deve garantire che gli ulteriori trasferimenti siano conformi alle norme indicate nella citata Parte 3, Sezione 2.2.

3 Sicurezza delle informazioni

3.1 Sicurezza e riservatezza

Le TP Company dovranno implementare misure tecniche e organizzative di sicurezza appropriate per proteggere i vostri Dati Personali da perdita accidentale, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzato, in particolare quando il Trattamento eseguito per conto dei Committenti coinvolge la trasmissione dei dati tramite una rete, e contro qualunque altra forma illegale di Trattamento.

In considerazione dei progressi tecnologici e del costo dell'implementazione, tali misure devono garantire un livello di sicurezza appropriato alla gravità e alla probabilità dei rischi per i vostri diritti e libertà rappresentati dal Trattamento eseguito per conto dei Committenti, dalla natura dei vostri Dati Personali da proteggere e dall'ambito, dal contesto e dalle finalità del Trattamento. Tali misure possono includere, a seconda dei casi:

- La pseudonomizzazione e la cifratura dei vostri Dati Personali;
- La capacità di assicurare riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza continua di sistemi e servizi del Trattamento;
- La capacità di ripristinare la disponibilità e l'accesso ai vostri Dati Personali in maniera tempestiva in caso di incidente fisico o tecnico; oppure
- L'elaborazione di collaudi, analisi e valutazioni regolari dell'efficacia delle misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del Trattamento.

BCR Inoltre, le TP Company devono attenersi a misure di sicurezza e organizzative che soddisfino almeno i requisiti delle leggi e norme sulla protezione della privacy e dei dati applicabili al Committente.

3.2 Violazione dei Dati Personali

In caso di violazione dei Dati Personali, Teleperformance deve implementare un piano di risposta agli incidenti, in collaborazione con il Responsabile delle informazioni pertinente, il Responsabile globale della sicurezza delle informazioni, il Dirigente locale della privacy e l'Ufficio per la privacy, che includa quanto segue:

- Contenzione della violazione e recupero – Teleperformance dovrà impiegare il massimo sforzo per risolvere l'incidente applicando un piano di recupero e, laddove necessario, procedure per la limitazione dei danni.
- Valutazione dei rischi – Teleperformance valuterà i rischi associati, ad esempio le conseguenze avverse per voi e il Committente interessato; la gravità della violazione; e il rischio di ripetizione.
- Notifica della violazione – In conformità e in base alla tempistica stabilita dalle leggi e norme locali, Teleperformance è tenuta a informare il Committente interessato e ogni altro soggetto interessato (ad es. la polizia o le banche, a seconda del caso), della violazione dei Dati Personali, laddove richiesto dalla legge applicabile.
- Valutazione del Trattamento – Verrà svolta un'indagine per determinare la causa della violazione e valutare l'efficacia della risposta fornita. Criteri e procedure verranno conseguentemente esaminati.

SEE e BCR | In caso di violazione dei Dati Personali, le TP Company dovranno informare i Committenti interessati da tale violazione immediatamente dopo esserne venute a conoscenza (non oltre 48 ore), oltre all'Ufficio per la privacy, inclusi i casi in cui la violazione interessi un Incaricato terzo del Trattamento che fornisce il servizio a tali Committenti. Inoltre, Teleperformance deve garantire che Subincaricati e Incaricati terzi del Trattamento informino dopo essere venuti a conoscenza della violazione e senza indebito ritardo le TP Company che agiscono in qualità di Incaricato del Trattamento, le quali a loro volta dovranno informare immediatamente della violazione i Committenti.

4 Collaborazione con le DPA

Tutte le TP Company e i relativi dipendenti devono collaborare e rispondere in maniera scrupolosa e appropriata a indagini o richieste, inclusi i controlli, da parte delle DPA locali pertinenti. Le TP Company sono tenute a notificare all'Ufficio per la privacy la ricezione di richieste da parte di una DPA. Ogni comunicazione successiva verrà gestita dall'Ufficio per la privacy.

BCR | Inoltre, la TP Company pertinente e l'Ufficio per la privacy collaboreranno con le corrispondenti DPA dello Spazio Economico Europeo su ogni questione collegata all'Informativa e si atterranno a ogni decisione o raccomandazione di tali DPA.

5 Collaborazione con i Committenti

Teleperformance e ciascun Incaricato terzo del Trattamento, nei casi applicabili e ragionevoli, collaboreranno e assisteranno i Committenti nella conformità con le leggi e norme applicabili sulla protezione della privacy e dei dati, inclusa l'implementazione di misure tecniche e organizzative appropriate. Eventuali richieste da parte dei Committenti dovranno essere gestite immediatamente e sostenute da assistenza ragionevole.

6 Gestione di reclami

BCR | Quando un Committente segnala un vostro reclamo relativo alla conformità con i requisiti delle Parti 1 e 3 dell'Informativa contrassegnate con "BCR" e concernenti il Trattamento dei vostri Dati Personali da parte di Teleperformance o di un Incaricato terzo del Trattamento, e richiede a Teleperformance, nella misura concordata nel contratto siglato da Teleperformance e tale Committente, di gestirla direttamente, Teleperformance adotterà ogni misura necessaria per verificare che il vostro reclamo sia gestito in conformità con la procedura descritta di seguito.

Quando desiderate avanzare un reclamo relativo alla conformità con i requisiti delle Parti 1 e 3 dell'Informativa contrassegnate con "BCR" e concernenti il Trattamento dei vostri Dati Personali da parte di Teleperformance o di un Incaricato terzo del Trattamento, ma il Committente è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori, potete sporgere reclamo direttamente a Teleperformance inviando un messaggio e-mail all'indirizzo privacy@teleperformance.com.

In entrambe le situazioni descritte, l'Ufficio per la privacy o i Dirigenti locali della privacy, nei casi appropriati, gestiranno il vostro reclamo attenendosi alla seguente procedura:

- La vostra identità deve essere verificata prima di valutare un reclamo relativo all'Informativa. Si possono richiedere ulteriori forme di identificazione per verificare la vostra identità;
- Inviare una notifica della ricezione del vostro reclamo e informarvi sulla procedura e la tempistica della risposta;
- Sulla base delle informazioni contenute nel vostro reclamo, valutare se è giustificato e indagare per comprendere le circostanze del Trattamento oggetto del reclamo (ad es. la portata della violazione oggetto del reclamo);
- Se l'indagine rivela che il reclamo è giustificato, implementare misure rilevanti per risolvere la violazione senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre due mesi dalla ricezione del reclamo; e informarvi del risultato dell'indagine e delle misure di rimedio implementate;

- Quando non è possibile fornire una risposta concreta al vostro reclamo entro un mese, a causa della complessità e/o del numero dei reclami, notificare l'estensione del periodo di risposta, unitamente ai motivi del ritardo, impegnandosi a fornire una risposta entro un ulteriore periodo di due mesi;

- Quando l'indagine rivela che il reclamo non è giustificato, informarvi del risultato dell'indagine; e

- A prescindere dalla fondatezza del reclamo, dovrete essere informati del fatto che potete assegnare il reclamo al CPO se non siete soddisfatti della risposta ricevuta al vostro reclamo.

ZSebbene Teleperformance vi incoraggi a usare la procedura di gestione dei reclami dedicata per i Committenti (o la procedura di gestione dei reclami dedicata di Teleperformance se il Committente è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori), avete il diritto di presentare reclamo direttamente alla DPA applicabile e di adire a rimedi giudiziari.

Eventuali comunicazioni e azioni ulteriormente adottate da Teleperformance in seguito a un vostro reclamo devono essere fornite a titolo gratuito, salvo il caso dell'addebito di una cifra ragionevole qualora i reclami siano manifestamente infondati o eccessivi, in particolare a causa del loro carattere ripetitivo, nel qual caso Teleperformance si addosserà l'onere della prova dimostrando il carattere manifestamente infondato o eccessivo dei reclami.

Teleperformance può rifiutarsi di agire sui reclami quando:

- Sono manifestamente infondati o eccessivi, in particolare a causa del loro carattere ripetitivo, e Teleperformance è in grado di dimostrare il carattere manifestamente infondato o eccessivo dei reclami.

- Il Trattamento non richiede l'identificazione e Teleperformance può dimostrare di non essere in una posizione tale da verificare la vostra identità; oppure

- Il vostro diritto è espressamente limitato da leggi e norme applicabili nei paesi SEE.

7 Diritti del terzo beneficiario che vi riguardano

In base alla Parte 3, Sezione 8.1 dell'Informativa, quando i vostri Dati Personali, che sono soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE, sono stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE sulla base dell'Informativa, siete autorizzati a richiedere direttamente un rimedio nei confronti di Teleperformance in merito alle violazioni indicate nella Parte 1, Sezioni 3 (Ambito) e 4 (Conflitto tra l'Informativa e le leggi e norme locali), oltre alla Parte 3 dell'Informativa.

In base alla Parte 3, Sezione 8.1 dell'Informativa, quando i vostri Dati Personali, che sono soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE, sono stati trasferiti a TP Company o terzi non SEE sulla base dell'Informativa, e non potete presentare un reclamo al Committente, in quanto è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori, siete autorizzati a richiedere un rimedio per violazioni della Parte 1, Sezioni 2 (Limitazione della finalità), 3 (Ambito) e 4 (Conflitto tra l'Informativa e le leggi e norme locali), oltre alla Parte 3 dell'Informativa.

Questi diritti comprendono i rimedi giudiziari per eventuali violazioni dei diritti garantiti a voi e il diritto alla ricezione di indennizzi.

Potete scegliere di presentare reclamo presso:

- I tribunali con giurisdizione sul Committente o la TP Company nello Spazio Economico Europeo all'origine del trasferimento;

- I tribunali con giurisdizione sul luogo in cui avete la vostra abituale residenza nello Spazio Economico Europeo; oppure

- La DPA dello Spazio Economico Europeo responsabile per il paese SEE in cui avete la vostra residenza abituale, la sede di lavoro o in cui ha avuto luogo la pretesa violazione.

8.1 Nei vostri confronti

BCR In base alla Parte 3, Sezione 7, primo paragrafo dell'Informativa, Teleperformance SE accetta la responsabilità e concorda di adottare le azioni necessarie per porre rimedio a una violazione dei requisiti descritti nell'Informativa da parte di TP Company non SEE, e di versare indennizzi per eventuali danni materiali o non materiali risultanti da tale violazione. In questo caso, avrete gli stessi diritti e godrete degli stessi rimedi nei confronti di Teleperformance SE riconosciuti per le violazioni nello Spazio Economico Europeo.

In base alla Parte 3, Sezione 7, secondo paragrafo dell'Informativa, quando il Committente è scomparso di fatto, ha cessato la propria esistenza legale o è ufficialmente diventato insolvente senza successori, Teleperformance SE accetta la responsabilità e concorda di adottare le azioni necessarie per porre rimedio a una violazione dei requisiti descritti nell'Informativa da parte di TP Company non SEE o Incaricati terzi del Trattamento, e di versare indennizzi per eventuali danni materiali o non materiali risultanti da tale violazione. In questo caso, avrete gli stessi diritti e godrete degli stessi rimedi nei confronti di Teleperformance SE riconosciuti per le violazioni nello Spazio Economico Europeo.

Tale responsabilità si estende solo alle Persone interessate i cui Dati Personali soggetti alle leggi e norme applicabili in paesi SEE siano stati trasferiti a TP Company o Incaricati terzi del Trattamento non SEE sulla base dell'Informativa.

Teleperformance SE non può affidarsi al fatto che la violazione sia stata intrapresa da un'altra TP Company o da un Incaricato terzo del Trattamento per evitare le proprie responsabilità.

Quando la TP Company e il Committente coinvolto nello stesso Trattamento vengono dichiarati responsabili dei danni provocati dal Trattamento stesso, siete autorizzati a ricevere un indennizzo per l'intero danno direttamente dalla TP Company.

Nel caso in cui Teleperformance SE sia in grado di dimostrare che né la TP Company non SEE né un Incaricato terzo del Trattamento è responsabile dell'atto, oppure se l'atto è originato dal Committente, potrà

8.2 Nei confronti dei Committenti

BCR L'Informativa ha validità legale per i Committenti che si basano su di essa per i trasferimenti eseguiti per loro conto da Teleperformance attraverso l'inserimento di un riferimento specifico all'Informativa nei contratti con i Committenti. In base alle disposizioni contenute in un contratto tra Teleperformance e un Committente, un Committente ha il diritto di appellarsi alle Parti 1 e 3 dell'Informativa nei confronti di una TP Company per violazioni provocate da tale TP Company che fornisce servizi al Committente.

Inoltre, Teleperformance SE sarà responsabile di eventuali danni derivanti da una violazione:

- Delle Parti 1 e 3 dell'Informativa o dei contratti siglati con i Committenti da TP Company non SEE; oppure

- Del contratto scritto siglato con un Incaricato terzo del Trattamento non SEE, in conformità con la Parte 3, Sezione 1.2.4 dell'Informativa.

Il Committente avrà diritto a rimedi giudiziari e a ricevere un indennizzo.

L'onere della prova della non responsabilità di Teleperformance per eventuali danni spetta a Teleperformance SE. Nel caso in cui Teleperformance SE sia in grado di dimostrare che la TP Company o l'Incaricato terzo del Trattamento non SEE non è responsabile dell'atto, potrà escludere qualunque propria responsabilità, come descritto in precedenza.

La responsabilità di Teleperformance SE o di qualunque TP Company è limitata alle violazioni dell'Informativa e di un contratto scritto siglato con un Incaricato terzo del Trattamento non SEE, in conformità con la Parte 3, Sezione 1.2.4 dell'Informativa.

9 Conflitto tra l'Informativa e le leggi e norme locali

SEE
e
BCR

Le TP Company devono valutare eventuali sentenze adottate da un foro o un tribunale non SEE o una decisione adottata da un'autorità amministrativa non SEE che richieda il trasferimento o la divulgazione dei vostri Dati Personali il cui Trattamento è soggetto alle leggi e norme applicabili nei paesi SEE, al fine di garantire che tale trasferimento o divulgazione venga eseguito in conformità con le leggi e le norme applicabili nei paesi SEE.

In deroga ai requisiti indicati nella precedente Parte 1, Sezione 4, quando una legge o norma locale esistente o futura potrebbe impedire la conformità con eventuali requisiti descritti nell'Informativa, in particolare quelle contrassegnate come "BCR", o con ogni ragionevole istruzione dei Committenti, la TP Company interessata deve informare immediatamente l'Ufficio per la privacy, salvo i casi in cui ciò sia proibito dall'applicazione di una legge, da un'autorità normativa, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine).

In situazioni in cui la mancata conformità con l'Informativa potrebbe avere un effetto sostanziale sulle garanzie fornite, le leggi e norme locali vengono considerate prevalenti.

L'Ufficio per la privacy deciderà l'azione appropriata da adottare per risolvere il conflitto e segnalerà la questione alla DPA dello Spazio Economico Europeo applicabile al Committente e al CNIL.

Inoltre, il Committente verrà immediatamente informato di tale rischio di non conformità con l'Informativa o le istruzioni del Committente. Teleperformance impiegherà ogni ragionevole sforzo per offrire una soluzione alternativa al Committente interessato al fine di risolvere il conflitto in un periodo di tempo ragionevole. Se il Committente rifiuta la soluzione alternativa offerta da Teleperformance per un motivo legittimo di riservatezza e protezione dei dati secondo le leggi e norme applicabili nei paesi SEE, il Committente potrà sospendere il trasferimento dei Dati Personali specifici oggetto della mancata conformità fino a quando la TP Company non fornisca una soluzione alternativa adeguata, e/o porre termine alla parte specifica di servizi interessati dalla mancata conformità in base all'ordine di lavoro o alla descrizione del lavoro pertinente, secondo i rimedi contrattuali forniti nel contratto siglato con il Committente, ma solo nella misura in cui tale conflitto interrompa sostanzialmente la capacità di Teleperformance di fornire servizi a tale Committente.

Se Teleperformance riceve una richiesta vincolante dal punto di vista legale di divulgazione dei vostri Dati Personali sottoposti a Trattamento per conto di un Committente dall'applicazione di una legge non SEE, da un'autorità normativa, da un ente per la sicurezza dello stato o da un'ordinanza del tribunale, si applicano le seguenti regole:

- Il Committente dovrà essere immediatamente informato, salvo divieto (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine) o accordo con il Committente;

- In ogni caso, Teleperformance valuterà qualunque richiesta di divulgazione caso per caso e si impegna a porre la richiesta in attesa per un periodo di tempo ragionevole, al fine di informare la DPA dello Spazio Economico Europeo applicabile al Committente e al CNIL prima della divulgazione all'ente richiedente, e a fornire loro informazioni sulla richiesta, l'ente richiedente e la base legale per la divulgazione salvo divieto (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine);

- Quando la sospensione della richiesta e/o della notifica alle DPA dello Spazio Economico Europeo applicabili è vietata (ad es. un divieto in base al codice penale al fine di preservare la segretezza di un'indagine), Teleperformance impiegherà ogni ragionevole sforzo per richiedere un'esenzione da tale divieto, al fine di inviare notifica alla DPA dello Spazio Economico Europeo applicabile al Committente e al CNIL, conservando la prova della richiesta di esenzione; e

- Nel caso in cui la richiesta di esenzione venisse respinta, Teleperformance fornirà informazioni generali annuali sulle richieste ricevute (ovvero il numero di richieste di divulgazione, il tipo di dati richiesto e informazioni sul richiedente, ove possibile) alle DPA dello Spazio Economico Europeo menzionate.

In ogni caso, i trasferimenti dei vostri Dati Personali a un'autorità pubblica non possono essere voluminosi, sproporzionati e indiscriminati, oltre i limiti necessari in una società democratica.

Allegato 1 - Procedura di gestione di richieste e reclami per le attività del Titolare del trattamento

Questa procedura attua e definisce ulteriormente il meccanismo di gestione delle richieste e dei reclami indicato nella Parte 2, Sezione 8 dell'Informativa.

La procedura fornisce i requisiti minimi che tutte le TP Company incaricate del Trattamento dei vostri Dati Personali e soggette alle leggi e norme sulla protezione della privacy e dei dati applicabili nei Paesi SEE sono tenute a seguire quando agiscono in qualità di Titolari del Trattamento dei dati.

Questa procedura è subordinata all'Informativa. In caso di discrepanze, l'Informativa avrà la precedenza.

1. Procedura di gestione di una richiesta o un reclamo

Fase 1 – Ricezione della richiesta o del reclamo
Quando una TP Company riceve una richiesta o un reclamo, questo dovrà essere documentato e comunicato all'Ufficio per la privacy senza indebito ritardo e non oltre 2 (due) giorni dalla ricezione.

Se la richiesta o il reclamo viene inviato all'Ufficio per la privacy, la registrazione deve avvenire con la stessa tempistica della ricezione.

Fase 2 – Conferma e assegnazione

L'Ufficio per la privacy dovrà confermare la ricezione della richiesta o del reclamo entro 1 (una) settimana e informarvi che riceverete ulteriori informazioni riguardo la richiesta o il reclamo entro 30 (giorni) giorni dalla ricezione.

Entro 1 (una) settimana, l'Ufficio per la privacy dovrà convalidare la richiesta o il reclamo e determinare se gestirà direttamente la richiesta o il reclamo oppure ne disporrà la delega a un punto di contatto locale designato.

Se l'Ufficio per la privacy delega la richiesta o il reclamo a un punto di contatto locale designato, dovrà fornire ulteriori istruzioni a tale punto di contatto su come gestire la richiesta o il reclamo nella misura necessaria.
Fase 3 – Gestione di richieste e reclami

L'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, sotto la supervisione dell'Ufficio per la privacy, si occuperà quindi della gestione della richiesta o del reclamo.

Fase 4 – Completamento della richiesta o del reclamo
L'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, sotto la supervisione dell'Ufficio per la privacy, risponderà alla richiesta o al reclamo entro la tempistica indicata nella sezione "Tempistica della risoluzione".

2. Responsabilità

La vostra identità dovrà essere verificata prima di autorizzare la richiesta di esercizio dei vostri diritti oppure, per quanto possibile, prima di valutare il vostro reclamo relativo all'Informativa sulla privacy dei dati del Gruppo. Si possono richiedere ulteriori forme di identificazione per verificare la vostra identità.

Sulla base delle informazioni contenute nella richiesta o nel reclamo, l'Ufficio per la privacy, di concerto con il punto di contatto locale o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale di concerto con l'Ufficio per la privacy, dovrà valutare se la richiesta o il reclamo è giustificato e indagare per comprendere le circostanze del Trattamento oggetto della richiesta o del reclamo (ad es. la portata della violazione oggetto del reclamo).

Se l'indagine rivela la fondatezza della richiesta o del reclamo, l'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, di concerto con l'Ufficio per la privacy, vi informerà del risultato dell'indagine e delle misure di rimedio adottate.

Se l'indagine rivela l'infondatezza della richiesta o del reclamo, l'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, di concerto con l'Ufficio per la privacy, vi informerà del risultato dell'indagine.

A prescindere dalla fondatezza della richiesta o del reclamo, dovete essere informati del fatto che potete assegnare la risoluzione della richiesta o del reclamo al CPO se non siete soddisfatti della risposta ricevuta alla vostra richiesta o al vostro reclamo.

Se i vostri Dati Personali vengono rettificati, cancellati o limitati a seguito di una vostra richiesta, e tali Dati Personali sono stati divulgati a destinatari all'interno di Teleperformance o a terzi che operano in qualità di Titolari del Trattamento o Incaricati del Trattamento, ogni terza parte dovrà essere informata della rettifica, della cancellazione o della limitazione, a meno che ciò non risulti impossibile o comporti uno sforzo sproporzionato. Teleperformance dovrà inoltre comunicarvi, dietro vostra richiesta, i destinatari a cui sono stati divulgati i vostri Dati Personali.

Se richiedete una copia dei vostri Dati Personali e la vostra richiesta è effettuata elettronicamente, le informazioni devono essere fornite in formato elettronico, salvo diversa richiesta da parte vostra.

Tutti i Dati Personali che non fanno riferimento a voi devono essere eliminati dai documenti che vi vengono forniti. Altri dati aziendali diversi dai Dati Personali, oppure che non siano pertinenti alla vostra richiesta o al vostro reclamo, possono essere eliminati dall'Ufficio per la privacy o dal punto di contatto locale.

3. Costi associati alla richiesta o al reclamo concernente l'Informativa sulla privacy dei dati del Gruppo e rigetto della richiesta o del reclamo

La vostra richiesta o il vostro reclamo deve essere gestito gratuitamente, a meno che l'Ufficio per la privacy non ritenga (o trovi) infondato, eccessivo o ripetitivo una richiesta o un reclamo (o più richieste o reclami) proveniente da una particolare Persona interessata. Qualora la richiesta o il reclamo sia manifestamente infondato, eccessivo o ripetitivo, Teleperformance può:

- Addebitare un costo ragionevole, che tenga in considerazione le spese amministrative della fornitura delle informazioni o della comunicazione o dell'azione richiesta; oppure
- Rigettare la richiesta o il reclamo.

Se opta per il rigetto, l'Ufficio per la privacy deve dimostrare il carattere manifestamente infondato, eccessivo o ripetitivo della richiesta o delle richieste oppure del reclamo o dei reclami.

Le richieste o i reclami possono essere rigettati anche quando:

- Il Trattamento non coinvolge i Dati Personali o dati che possano essere usati per identificare una persona fisica in modo diretto o indiretto e Teleperformance è in grado di dimostrare di non essere in una posizione tale da identificare una persona fisica; oppure
- Il diritto della Persona interessata è espressamente limitato da leggi e norme applicabili nei paesi SEE.

4. Tempistica della risoluzione

L'Ufficio per la privacy o, nei casi appropriati, il punto di contatto locale, di concerto con l'Ufficio per la privacy, dovrà rispondere alla richiesta o al reclamo in maniera tempestiva e al massimo entro 1 (un) mese dalla ricezione della richiesta o del reclamo.

Solo l'Ufficio per la privacy può prorogare di altri 2 (due) mesi il termine per la risposta alla vostra richiesta di esercizio dei diritti o al reclamo riguardante l'Informativa sulla privacy dei dati del Gruppo, ad esempio nel caso di complessità e/o numero delle richieste o dei reclami. Se l'Ufficio per la privacy proroga il termine per la risposta, vi invierà immediatamente una notifica in cui illustrerà il motivo della proroga.

