



MODULO RECLAMI

MOD RRC 01

Rev. 03 del 20.09.2024

Emesso da: RSG

Verificato ed Approvato da: DG

Egregio Utente,

nel caso in cui ritenesse necessario presentare un reclamo, la invitiamo a compilare il presente modulo.

In presenza delle condizioni previste da ITEC per la gestione dei reclami, la fondatezza del presente reclamo sarà oggetto di valutazione interna, i cui esiti saranno trasmessi entro 5 giorni lavorativi dalla data in cui le sarà comunicata la presa in carico del presente reclamo, a valle della quale potrà essere successivamente avviata una istruttoria, i cui esiti le saranno comunicati entro 30 giorni dalla data in cui le sarà comunicata la presa in carico del presente reclamo.

NOME			
COGNOME			
RAGIONE SOCIALE			
INDIRIZZO			
CITTÀ		CAP	
TELEFONO			
E-MAIL			

Voglio mantenere l'anonimato

MOTIVO DEL RECLAMO

Si prega di fornire il maggior numero di informazioni utili: estremi del reclamo, eventuali riferimenti a prodotti/processi/servizi certificati, eventuale personale ITEC coinvolto, etc.



MODULO RECLAMI

MOD RRC 01

Rev. 03 del 20.09.2024

Emesso da: RSG

Verificato ed Approvato da: DG

DOCUMENTI ALLEGATI A SUPPORTO DEL RECLAMO/RICORSO

Indicare titolo e numero di documenti allegati a sostegno del reclamo/ricorso



MODULO RECLAMI

MOD RRC 01

Rev. 03 del 20.09.2024

Emesso da: RSG

Verificato ed Approvato da: DG

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

La presente informativa, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) indica le modalità con cui ITEC Srl tratta i dati personali. Nel rispetto della citata normativa e di diritti e obblighi conseguenti, La informiamo:

1. **Titolare del trattamento** – Il Titolare del trattamento è ITEC Srl – Istituto Tecnologico Europeo di Certificazione, in persona del legale rappresentante, con sede in Montemurlo – PO (59013), Via Biella 1, e-mail: privacy@itec-cert.it; telefono: +39 0574686915; sito web: www.itec-cert.it
2. **Finalità del trattamento** - I dati personali sono trattati e raccolti per le seguenti finalità.
 - A. **Servizio richiesto dall'interessato di attivazione dell'iter di gestione del reclamo da parte di ITEC:** avvio dell'iter di gestione del reclamo da parte di ITEC. ITEC si rende disponibile a fornire, solamente su richiesta, a qualsiasi parte interessata una descrizione del processo di trattamento dei reclami.
 - B. **Adempimento di obblighi legali (ad es., obblighi di natura fiscale).**
 - C. **Accertamento, esercizio e/o difesa di un diritto in sede giudiziaria.**
 - D. **Esecuzione di ordini dell'autorità giudiziaria o altre autorità.**
 - E. **Analisi statistica:** realizzazione di indagini e produzione di ricerche statistiche.
 - F. **Attività di Marketing.**
 - G. **Attività di Profilazione.**
3. **Base giuridica del trattamento dei dati** – Per la finalità indicata nella lettera A del precedente punto 2, il trattamento dei dati personali si basa sul consenso esplicito dell'interessato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), espresso dall'interessato in doppia formula, la prima scaricando il modulo, la seconda inviandolo al Titolare del trattamento; il consenso è facoltativo e può essere revocato in qualsiasi momento mediante richiesta inviata a mezzo e-mail a privacy@itec-cert.it, precisando che, in tal caso, non potrà essere erogato il servizio richiesto. Per la finalità indicata dalla lettera B ed D del precedente punto 2 il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto ITEC Srl ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Per la finalità indicata dalla lettera C ed E del precedente punto 2, il trattamento dei dati personali è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Per le finalità indicate nelle lettere F e G, l'interessato è libero di accettare il trattamento dei propri dati al fine di ricevere dal Titolare comunicazioni commerciali e/o proposte di servizi offerti da ITEC Srl, funzionali ai propri interessi individuati sui pregressi rapporti con ITEC Srl. I trattamenti per le attività di marketing e/o per le attività di profilazione realizzate da ITEC Srl sono legittimate sul consenso esplicito dell'interessato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).
4. **Fonte dei dati personali** – I dati personali in possesso di ITEC Srl sono raccolti direttamente presso l'interessato. I dati vengono trattati nel rispetto degli obblighi di correttezza, liceità e trasparenza imposti dalla citata normativa, tutelando la riservatezza e i diritti degli interessati.
5. **Conferimento dei dati e rifiuto** – Il conferimento dei dati richiesti da ITEC Srl con il presente modulo per la finalità indicata dalla lettera A è obbligatorio e il loro mancato conferimento potrebbe pregiudicare l'erogazione dei servizi richiesti. L'interessato reclamante, tuttavia, può scegliere di mantenere l'anonimato. In tal caso, i dati personali forniti saranno trattati, nel pieno rispetto del principio di minimizzazione, da ITEC Srl solamente per informarla sullo stato del Suo reclamo.
6. **Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati personali** – Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse di ITEC Srl e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza nel rispetto della normativa vigente. Il Titolare si impegna a custodire e controllare i dati personali adottando le adeguate misure tecniche e organizzative necessarie per contrastare i rischi di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità per cui sono stati raccolti. Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione, i dati saranno conservati per tutta la durata del trattamento.
7. **Categorie particolari di dati personali** – ITEC Srl non tratta dati che rientrano nelle categorie di dati particolari di dati ex art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) né dati relativi a condanne penali e relativi a condanne penali e reati ex art. 10 del medesimo Regolamento.
8. **Destinatari** – I dati personali trattati da ITEC Srl saranno comunicati ai soggetti deputati alla gestione efficace e tempestiva del reclamo e, ove necessario, alle competenti autorità.
9. **Trasferimento dei dati all'estero** – I dati personali non saranno trasferiti a Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea o a organizzazioni internazionali.
10. **Diritti dell'interessato** – L'interessato potrà in ogni momento esercitare, scrivendo al Titolare del trattamento, mediante richiesta inviata a mezzo e-mail a privacy@itec-cert.it, i diritti previsti dagli articoli dal 15 al 22 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), tra i quali quelli di:
 - Art. 15 – Diritto di accesso: chiedere conferma dell'esistenza di trattamenti di dati personali in atto e ottenerne l'accesso.



MODULO RECLAMI

MOD RRC 01

Rev. 03 del 20.09.2024

Emesso da: RSG

Verificato ed Approvato da: DG

- Art. 16 – Diritto di rettifica: chiedere ed ottenere la rettifica qualora l'interessato ritenga che i dati trattati siano inesatti, in presenza dei presupposti di legge.
- Art. 17 – Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio): chiedere la cancellazione dei dati, senza ingiustificato ritardo se essi non sono più necessari rispetto alle finalità del trattamento, qualora l'interessato abbia revocato il consenso, qualora egli si sia opposto al trattamento, o nel caso di trattamento illecito o, ancora se i dati devono essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale.
- Art. 18 – Diritto di limitazione di trattamento: nel caso in cui l'interessato contesti l'esattezza dei dati, qualora il trattamento sia illecito o, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati siano necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.
- Art. 20 – Diritto alla portabilità: il diritto a ricevere i dati che riguardano un interessato che egli abbia fornito al titolare, in un formato strutturato, di uso comune, leggibile da dispositivo automatico, ovvero il diritto di chiedere al titolare che i dati siano trasferiti direttamente ad altro titolare.
- Art. 21 – Diritto di opposizione: diritto di opporsi al trattamento in qualunque momento, per motivi connessi alla situazione particolare dell'interessato, basati sull'art.6, par1. lett. e) ed f).
- Art. 22 – Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione, diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.

L'interessato ha, inoltre, diritto di:

- Art. 7, par. 3 – Di revocare il consenso prestato espresso dall'interessato in doppia formula per la finalità di cui alla lettera A del precedente punto 2 (la prima scaricando il modulo, la seconda inviandolo al Titolare del trattamento) in qualsiasi momento mediante richiesta inviata a mezzo e-mail a privacy@itec-cert, ma, in tal caso, l'interessato dichiara di essere comunque stato informato che non potrà essere erogato il servizio richiesto, se non nella modalità prevista per le segnalazioni anonime. L'interessato ha, inoltre, diritto di revocare il proprio consenso, prestato separatamente per il marketing e/o per le attività di profilazione, in qualsiasi momento.
- Art. 77 – Di proporre reclamo all'autorità di controllo, segnatamente nello stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione. Per l'Italia tale autorità è il "Garante per la protezione dei dati personali", istituito dalla legge 31 dicembre 1996, n. 675 (<http://www.garanteprivacy.it>).

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a (NOME E COGNOME) _____

Codice Fiscale _____ nato/a a

_____ (_____) il _____ acquisite tutte le informazioni fornite dal Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) per le finalità indicate nell'informativa alla lettera E (**Attività di Marketing**), manifesta la propria volontà come di seguito in relazione al relativo trattamento dei propri dati personali secondo tutto quanto indicato e nei limiti di cui alla presente informativa.

PRESTA - NEGA il proprio consenso.

Firma dell'interessato _____

Data _____

Per le finalità indicate alla lettera F (**Attività di Profilazione**) del precedente punto 3, manifesta la propria volontà come di seguito in relazione al trattamento dei propri dati personali, secondo tutto quanto indicato e nei limiti di cui alla presente informativa.

PRESTA - NEGA il proprio consenso.

Firma dell'interessato _____

Data _____