



Mercedes-Benz Italia S.p.A. – Informativa sul trattamento dei dati personali dei Clienti

Come previsto dal D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, nonché ai sensi del Regolamento UE 2016/679 “*General Data Protection Regulation*” (di seguito: “GDPR”) - che garantiscono che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza e all’identità personale - desideriamo informare gli interessati in merito a quanto segue.

1. Titolare del trattamento

Mercedes-Benz Italia S.p.A.
Società unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di Mercedes-Benz AG
via Giulio Vincenzo Bona 110
00156 Roma, Italia
mercedesbenzitalia@legalmail.it
di seguito: “**MBI**”

2. Data Protection Officer

Mercedes-Benz Group AG
Chief Officer Corporate Data Protection
HPC E600
70546 Stuttgart
Germany
e-mail: data.protection@mercedes-benz.com

3. Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali del cliente potranno essere trattati da MBI, nella misura permessa o richiesta dalla normativa, anche con l’ausilio di sistemi elettronici o automatizzati, al fine di:

- a. **dare esecuzione ad una sua specifica richiesta** (ad esempio: prenotazione test drive, richiesta di preventivo, prenotazione appuntamento, invio di brochure, richiesta informazioni, ecc.) La liceità di tale trattamento, necessario ed imprescindibile per dare esecuzione ad una Sua specifica richiesta, deriva dall’art. 6 (1) b) GDPR (“Gestione della richiesta”);
- b. **migliorare la qualità dei prodotti e servizi**: rientrano in tale finalità tutte le attività di contatto del cliente volte a monitorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti da MBI o dalle Concessionarie ed Officine Autorizzate allo scopo di procedere ad un continuo miglioramento degli stessi e le attività di analisi interne su dati anonimizzati. La liceità di tale trattamento deriva dall’art. 6 (1) f) GDPR. Il legittimo interesse di MBI nell’esecuzione di queste analisi si sostanzia nella necessità di rilevare il livello di soddisfazione dei clienti al fine di ottimizzare i prodotti e i servizi di cui potranno beneficiare i clienti stessi ed incrementare in tal modo il loro livello di soddisfazione futura. Per lo svolgimento delle analisi vengono trattati solo i dati personali necessari e, ove possibile, anonimizzati. (“Monitoraggio della qualità dei prodotti e servizi”);
- c. **svolgere analisi statistiche interne**: rientrano in tale finalità tutte le attività di trattamento volte ad analizzare qualitativamente e quantitativamente le prestazioni commerciali delle Concessionarie ed Officine Autorizzate al fine di consentire a MBI di adempiere ai propri obblighi contrattuali connessi ai programmi ed accordi di incentivazione stipulati con le Concessionarie ed Officine Autorizzate medesime. La liceità di tale trattamento deriva dall’art. 6 (1) f) GDPR. Il legittimo interesse di MBI nell’esecuzione di queste analisi si sostanzia nella necessità di verificare le prestazioni rese dalle Concessionarie e Officine Autorizzate che sono oggetto di specifici accordi contrattuali di incentivazione al fine di procedere al calcolo ed alla contabilizzazione dei pagamenti eventualmente dovuti. Per lo svolgimento di tali analisi vengono trattati solo i dati personali necessari e già acquisiti nell’ambito dei processi di cui alla lettera a). (“Reportistica ai fini di contabilizzazione interna”).

MBI tratterà esclusivamente i dati personali forniti dal cliente nel form di registrazione (nome, cognome, informazioni di contatto) e necessari all’esecuzione della richiesta. Il conferimento di tali dati da parte dell’interessato è facoltativo; un eventuale rifiuto a fornire i dati personali comporterà l’impossibilità per MBI di dare seguito alle richieste.

4. Tempi di conservazione

I dati personali del cliente saranno trattati e conservati nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, mediante l’adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti e per un arco di tempo non superiore al tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono trattati. Al termine del periodo di conservazione, i dati personali saranno cancellati o verranno intraprese adeguate misure per renderli anonimi in conformità con la normativa applicabile. In particolare:

Finalità del trattamento	Durata del trattamento
Gestione della richiesta	I dati saranno conservati per 9 mesi dalla richiesta
Monitoraggio della qualità dei prodotti e servizi	I dati saranno conservati per 6 anni a partire dall’intervista di soddisfazione
Reportistica ai fini di contabilizzazione interna	I dati saranno conservati per 6 anni dalla raccolta.



5. Trasferimento e comunicazione dei dati

I dati personali del cliente, per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati:

- o alla Concessionaria/Officina Autorizzata facente parte della Rete MBI preselezionata o assegnata al cliente, che li tratterà in qualità di autonomo titolare per la gestione della richiesta;
- o alla Mercedes-Benz AG, con sede in Stoccarda (Germania);
- o al centro assistenza clienti Mercedes-Benz Customer Assistance Center di Maastricht (Olanda);
- o ad autorità governative, tribunali, consulenti esterni, avvocati ed enti pubblici nella misura richiesta o consentita dalla normativa. Ciò può accadere ad esempio per l'esercizio, la difesa e/o l'accertamento di diritti di MBI in sede giudiziaria;
- o alle società di consulenza che svolgono per conto di MBI attività di analisi e di rilevazione della soddisfazione della clientela.

6. Trasferimento dei dati extra-UE

Si potrebbe rendere necessario trasferire i dati personali del cliente a società, anche interne al Gruppo Mercedes-Benz, situate fuori dall'Area Economica Europea (EEA) per finalità specifiche connesse all'erogazione dei servizi richiesti. Il trasferimento avverrà solo nel caso in cui la Commissione Europea abbia confermato un appropriato livello di protezione dei dati nel paese terzo o in presenza di appropriate garanzie di protezione dei dati (es. la [Direttiva Protezione Dati](#) Mercedes-Benz o le Clausole Contrattuali UE Standard).

7. Sicurezza

MBI adotta idonee misure di sicurezza tecniche e organizzative al fine di tutelare i dati personali da eventuale manipolazione, perdita, distruzione e accesso da parte di persone non autorizzate. Tali misure di sicurezza sono garantite anche da parte dei soggetti che operano per conto di MBI in qualità di Responsabili del trattamento e sono oggetto di costante miglioramento in funzione dello sviluppo tecnologico.

8. Diritti dell'Interessato

In relazione al trattamento dei dati personali, l'interessato può esercitare i seguenti diritti:

- **diritto di accesso:** diritto di ottenere da MBI la conferma se i dati personali sono trattati e, nel caso, di richiedere l'accesso a tali dati. Le informazioni relative all'accesso includono, tra le altre cose: le finalità del trattamento, le categorie di dati personali trattati, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati comunicati. L'interessato ha il diritto di ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento. Per copie aggiuntive, MBI potrebbe addebitare i costi amministrativi sostenuti per l'elaborazione;
- **diritto di rettifica ed integrazione** di eventuali dati personali incompleti: l'interessato ha il diritto di ottenere la rettifica di dati personali non corretti. A seconda delle finalità del trattamento, ha il diritto di ottenere il completamento dei suoi dati personali, anche mediante la fornitura di dichiarazioni successive;
- **diritto alla cancellazione** (diritto all'oblio): l'interessato ha il diritto di chiedere la cancellazione dei dati personali qualora non vi siano più necessità legali per la ulteriore conservazione;
- **diritto di chiedere una limitazione del trattamento** dei dati personali: in determinate circostanze l'interessato ha il diritto di chiedere che il trattamento dei suoi dati personali sia limitato. In tale caso, i dati potranno continuare ad essere conservati, ma essi potranno essere trattati a condizioni limitate;
- **diritto alla portabilità** dei dati che ci ha fornito: l'interessato ha il diritto di ricevere i dati personali che lo riguardano in un formato strutturato, di comune utilizzazione e che sia leggibile da un dispositivo automatico ed ha il diritto di trasmettere tali dati personali ad un altro soggetto senza alcun ostacolo da parte nostra;
- **diritto di opposizione: in determinate circostanze ha il diritto di opporsi, per motivi derivanti della Sua particolare situazione o se i dati personali vengono utilizzati a fini di marketing diretto, inclusa l'eventuale connessa profilazione, al trattamento dei dati personali da parte nostra e può chiedere che i dati non vengano più trattati da MBI. Qualora lei abbia il diritto di opporsi al trattamento e decida di esercitarlo, i suoi dati personali non saranno più trattati per le finalità indicate. L'esercizio di questo diritto non implica alcun costo. Il diritto all'opposizione non è efficace qualora il trattamento dei suoi dati personali sia necessario per la conclusione o esecuzione di un contratto.**

Per esercitare i diritti di cui al presente articolo, l'interessato può rivolgersi a Mercedes-Benz Italia S.p.A. con sede in Roma, Via G. V. Bona, 110, inviando una e-mail all'indirizzo mercedesbenzitalia@legalmail.it o contattando il Centro Assistenza Clienti al n. 00800 - 9777 7777. Inoltre, qualora l'Interessato ritenesse che i trattamenti da noi effettuati possano aver violato le norme del GDPR, ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 77 GDPR.

Mercedes-Benz Italia S.p.A._Informativa Clienti canali web/form raccolta dati_V.2_febbraio 2022