

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – Servizio WhatsAppPRO7

Aderendo al canale WhatsApp di RetailPro S.p.A., Le verrà automaticamente creata una fidelity card digitale associata al Suo numero di cellulare, che Le permetterà di accumulare punti, usufruire di coupon e accedere ai relativi servizi del Programma Loyalty PROdigi. Il canale WhatsApp costituisce inoltre lo strumento principale attraverso cui RetailPro S.p.A. Le invierà comunicazioni connesse al Programma, incluse comunicazioni di natura commerciale e promozionale (volantini, offerte speciali, iniziative dedicate ai titolari di fidelity card). La presente informativa, resa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679, illustra le modalità di trattamento dei dati personali, le basi giuridiche applicabili a ciascuna finalità e le facoltà di cui Lei dispone — inclusa quella di opporsi alla ricezione delle comunicazioni promozionali in qualsiasi momento, senza che ciò pregiudichi la titolarità della fidelity card. *art. 13 del Reg. UE 2016/679* (di seguito "GDPR"), il Titolare del trattamento desidera informarla che i dati personali da Lei forniti saranno, quindi, trattati in modo in modo distinto in base al servizio scelto, come descritto di seguito.

Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del trattamento è la **RETAILPRO S.p.A.**, nella persona del legale rapp.te p.t. Luciano Festante, con sede legale e operativa in Sp 336 (ex SS 87) – Km 20,600 Uscita Autostrada Caserta Sud – 81025 - Marcianise (CE), e-mail info@retailprospa.it, pec retailprospa@pec.it.

Il Responsabile della protezione dei dati è la **Agilae S.r.l.**, con sede legale in Via Seggio del Popolo 22, 80138 – Napoli (NA), cui potrà sempre rivolgersi via mail scrivendo a: privacy@agilae.it.

Destinatari dell'informativa

La presente informativa è rivolta ai Clienti che aderiscono al Programma Loyalty PROdigi, tramite i canali definiti da RetailPro, e gestiti da questa per i punti vendita ad insegna PRO7.

Dati oggetto del trattamento

I dati personali trattati dalla RetailPro S.p.A. per il perseguimento delle finalità di cui al punto successivo sono:

- numero di cellulare fornito per l'adesione al canale WhatsApp;
- identificativo personale eventualmente visibile sull'account WhatsApp (nome visualizzato);
- dati generati nell'ambito del Programma Loyalty (saldo punti, storico acquisti, codice carta fidelity);
- eventuali ulteriori dati volontariamente comunicati dall'utente all'interno della chat;
- dati relativi alle abitudini di acquisto, esclusivamente previo consenso esplicito dell'utente (profilazione).

Provenienza dei dati e natura del conferimento

I dati sono conferiti direttamente dall'utente tramite l'utilizzo del canale WhatsApp PRO7 (numero di cellulare, dati di interazione) ovvero generati automaticamente dai sistemi di gestione del Programma Loyalty (saldo punti, storico acquisti, codice carta). Il conferimento del numero di cellulare è necessario per l'attivazione della fidelity card e per la fruizione del Programma: il mancato conferimento determina l'impossibilità di aderire al Programma. Il consenso alla profilazione è, invece, facoltativo: il suo mancato rilascio non pregiudica l'adesione al Programma né la ricezione delle comunicazioni promozionali standard.

Finalità del trattamento e base giuridica

RetailPro S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati sopra descritti per le seguenti distinte finalità e secondo le corrispondenti basi giuridiche:

N.	Finalità	Descrizione del trattamento	Base giuridica
1	Gestione della fidelity card digitale e comunicazioni operative	Attivazione e gestione della Carta PROdigi; accumulo e utilizzo punti; emissione buoni sconto; comunicazioni operative (aggiornamenti saldo, variazioni del Programma, notifiche di servizio); gestione funzionalità "Famiglia"; accesso all'area personale riservata.	Art. 6(1)(b) GDPR – esecuzione del contratto di fidelizzazione di cui l'interessato è parte.

2	Invio di comunicazioni commerciali e promozionali tramite WhatsApp	Invio tramite WhatsApp di volantini digitali, offerte speciali e iniziative commerciali connesse all'insegna PRO7. L'utente ha diritto di opporsi in qualsiasi momento (art. 21 GDPR), senza pregiudizio per la fidelity card.	Art. 6(1)(f) GDPR – legittimo interesse commerciale (Considerando 47 GDPR) + art. 130(4) D.Lgs. 196/2003 (soft opt-in), modificato dal D.Lgs. 101/2018. Diritto di opposizione ex art. 21 GDPR esercitabile in qualsiasi momento.
3	Profilazione (solo previo consenso esplicito e facoltativo)	Analisi abitudini di acquisto mediante strumenti automatizzati al fine di generare promozioni personalizzate visualizzabili nell'area personale. Il mancato consenso non pregiudica la fidelity card né le comunicazioni standard.	Art. 6(1)(a) GDPR – consenso esplicito, libero e revocabile in qualsiasi momento, senza pregiudizio per la liceità del trattamento precedente alla revoca.

Il Titolare, nei casi di trattamento basato sul legittimo interesse (finalità n. 2), ha effettuato un bilanciamento tra i propri interessi commerciali e i diritti e le libertà dell'interessato, ritenendo il trattamento proporzionato e non lesivo, anche in considerazione della ragionevole aspettativa dell'interessato che ha aderito volontariamente al Programma Loyalty e della facoltà di opposizione sempre garantita.

Ambito di comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali da Lei forniti saranno trattati dal personale interno alla RetailPro S.p.A., in qualità di autorizzati al trattamento (ex art.29 del Reg.UE 2016/679) e, ove necessario, da eventuali soggetti terzi che svolgono attività per conto del Titolare e che sono, pertanto, inquadrati e debitamente nominati quali Responsabili del trattamento (ex art. 28 del Reg. UE 2016/679), tra cui: fornitori del sistema di gestione del Programma Loyalty, fornitori di servizi IT, ecc. I Suoi dati non saranno diffusi o comunicati a terzi non autorizzati. Il servizio di messaggistica è erogato tramite la piattaforma WhatsApp Business di Meta Platforms Ireland Ltd. Nell'ambito dell'erogazione del servizio, Meta Platforms può trattare taluni metadati tecnici di comunicazione (quali timestamp di invio e consegna, identificativi tecnici di sessione) in conformità alle proprie condizioni contrattuali per i servizi WhatsApp Business e alle Clausole Contrattuali Standard adottate dalla Commissione Europea ai sensi dell'art. 46 del Reg. UE 2016/679, a garanzia di un livello di protezione adeguato per i trasferimenti extra-UE. Per ulteriori informazioni è possibile consultare: <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-20210827>.

Modalità del trattamento

In relazione alle indicate finalità i Suoi dati saranno trattati in modo lecito, secondo correttezza e con la massima riservatezza, con il supporto di mezzi informatici, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui agli artt. da 32 a 35 del Reg.UE 2016/679. I dati sono gestiti con sistemi informatici sicuri e il contatto con Lei avverrà prevalentemente tramite il canale WhatsApp. Il servizio WhatsApp è finalizzato alla corretta gestione della fidelity card digitale: la richiesta di fidelity può avvenire tramite canale WhatsApp o attraverso la creazione del proprio profilo sul sito pro7.it. Con l'adesione alla community WhatsApp PRO, l'utente acquisisce automaticamente la Carta PROdigi associata al proprio numero di cellulare, l'accesso alla propria area personale riservata, raggiungibile tramite il canale WhatsApp o tramite sito web mediante autenticazione OTP o la possibilità di ricevere comunicazione commerciali e promozionali dell'insegna PRO7.

La creazione del profilo sul sito richiede il rilascio del proprio numero di cellulare, dopodiché il processo sarà gestito tramite la piattaforma WhatsApp, provvedendo ad una diretta associazione della fidelity card digitale al numero di cellulare. Pertanto, con riferimento all'insegna PRO7, l'utente che entra nella community WhatsApp avrà automaticamente la sua carta fedeltà e la creazione di una propria area personale riservata a cui potrà accedere tramite il canale WhatsApp o tramite sito web. L'accesso alla propria area riservata avviene tramite autenticazione OTP. I dati sono gestiti anche per consentire l'eventuale associazione a gruppi familiari, come descritto nella sezione 'Finalità'. Le attività di profilazione, ove da Lei autorizzate, saranno effettuate anche mediante strumenti automatizzati che permettono di analizzare le Sue abitudini di acquisto, al fine di inviarLe promozioni personalizzate. Tali attività avverranno esclusivamente in presenza di Suo consenso, che sarà registrato con tracciabilità tecnica (es. data e ora di adesione), conservato separatamente e gestito in conformità al principio di responsabilizzazione ("accountability") previsto dal Reg.UE 2016/679. I dati sono gestiti anche per consentire l'eventuale associazione a gruppi familiari, come descritto nella sezione "Finalità". Con riferimento alle comunicazioni promozionali di cui alla finalità 2), ogni messaggio

promozionale inviato tramite WhatsApp conterrà un'istruzione sintetica per esercitare la facoltà di opposizione. L'utente può in qualsiasi momento esercitare le seguenti facoltà, scrivendo "STOP" nella chat WhatsApp: il sistema proporrà di specificare la tipologia di interruzione desiderata tra:

– STOP COMUNICAZIONI: cessazione dell'invio di comunicazioni promozionali tramite WhatsApp. La Carta PROdigi rimane attiva e tutti i vantaggi del Programma (accumulo punti, buoni sconto, promozioni in cassa) restano fruibili.

– STOP FIDELITY: disattivazione completa della Carta PROdigi. Il saldo punti verrà azzerato e non potrà essere recuperato. In caso di successiva riadesione al Programma, verrà assegnata una nuova Carta PROdigi con saldo punti a zero. Le comunicazioni promozionali standard continuano ad essere inviate ma non saranno personalizzate mentre le attività di profilazione cesseranno, in quanto strettamente connesse all'utilizzo della Fidelity Card. In caso di successiva riadesione al Programma, verrà assegnata una nuova Carta PROdigi con saldo punti a zero.

– STOP PROFILAZIONE: revoca del consenso alle attività di profilazione. Le comunicazioni promozionali standard continuano ad essere inviate ma non saranno personalizzate. La Carta PROdigi rimane attiva.

L'utente può decidere di stoppare uno, più o tutti i servizi: le disattivazioni sono indipendenti tra di loro e possono essere richieste in maniera separata. Le richieste di interruzione saranno evase entro 24/48 ore dal ricevimento per ragioni tecniche di aggiornamento dei sistemi. Durante tale intervallo, l'utente potrebbe ricevere comunicazioni già pianificate prima dell'esercizio della facoltà: tali invii non costituiscono violazione della volontà espressa. In alternativa alla chat WhatsApp, le richieste possono essere inviate tramite e-mail all'indirizzo privacy@retailprospa.it. L'utente che desideri riattivare uno o più servizi precedentemente interrotti può farlo in qualsiasi momento scrivendo "OK" nella chat WhatsApp PRO. La riattivazione avvia sempre il flusso di benvenuto completo, indipendentemente da quale servizio era stato interrotto, con le seguenti conseguenze:

– Fidelity Card: se l'utente aveva in precedenza richiesto la disattivazione della Fidelity Card (STOP FIDELITY), gli verrà assegnata una nuova Fidelity Card digitale con saldo punti a zero.

– Comunicazioni promozionali: a seguito della riattivazione, l'utente inizierà nuovamente a ricevere le comunicazioni promozionali tramite WhatsApp.

– Profilazione: in tutti i casi di riattivazione (riattivazione fidelity, riattivazione comunicazioni), il sistema sottopone all'utente una nuova richiesta di consenso esplicito alla profilazione, indipendentemente dallo stato del consenso precedente. La risposta dell'utente — positiva o negativa — è obbligatoria per il completamento del flusso di riattivazione e costituisce il consenso aggiornato, che sostituisce integralmente qualsiasi consenso o revoca precedentemente registrata.

RetailPro S.p.A. provvede alla gestione del servizio internamente, attraverso l'utilizzo di una piattaforma specifica a supporto delle attività, supportata eventualmente da fornitori terzi, previa verifica di adozione, da parte del fornitore stesso, di tutte le misure di sicurezza in ottemperanza a quanto previsto dal *Reg.UE 2016/679*. I fornitori si impegnano a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali la cui titolarità è in capo alla RetailPro S.p.A. Il titolare provvede a nominare tali fornitori quali "Responsabile del trattamento" per le eventuali attività di trattamento dei dati dal fornitore gestite per conto di RetailPro S.p.A. (ex art.28 del *Reg.UE 2016/679*). Il servizio è erogato tramite la piattaforma WhatsApp Business (Meta), che agisce quale fornitore di servizio di messaggistica. Pertanto, alcuni metadati di comunicazione essere trattati da Meta Platforms, in conformità alla propria privacy policy.

Periodo di conservazione dei dati

I dati personali sono conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità indicate e, successivamente, secondo i termini di legge. In via orientativa:

- numero di cellulare, dati della fidelity card e di utilizzo della fidelity:** per tutta la durata dell'adesione al Programma e, successivamente, per il tempo necessario ad adempiere agli obblighi di legge.
- dati per comunicazioni promozionali** (soft opt-in): fino all'esercizio del diritto di opposizione (STOP COMUNICAZIONI).
- Log dei consensi/opposizioni: conservati per il periodo necessario a dimostrare la liceità del trattamento (di norma fino a 5 anni).
- i dati personali raccolti tramite la fidelity card e trattati per finalità di profilazione** (analisi del comportamento d'acquisto dell'interessato al fine di elaborare offerte, promozioni e comunicazioni personalizzate): salvo rinnovo volontario del consenso, per un periodo di 24 mesi decorrenti dal rilascio. Decorso i 24 mesi, RetailPro S.p.A.

provvede a richiedere il rinnovo volontario, libero e facoltativo del consenso. volontario, libero e facoltativo del consenso tramite il canale WhatsApp. Qualora l'utente non rinnovi il consenso, le attività di profilazione cesseranno automaticamente e i dati non saranno ulteriormente trattati per tale finalità, fermo restando il diritto dell'utente di prestare nuovamente il consenso in qualsiasi momento scrivendo "OK" nella chat WhatsApp PRO.

Diritti dell'Interessato

Ai sensi degli artt. dal 15 al 21 del Reg. UE 2016/679, RetailPro S.p.A. La informa che ha il diritto di chiedere, tramite l'invio di e-mail all'indirizzo privacy@retailprospa.it l'accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, nei casi previsti – incluso il diritto di opporsi in qualsiasi momento, ai sensi dell'art. 21 del Reg. UE 2016/679, al trattamento dei propri dati per finalità di marketing diretto, senza necessità di fornire alcuna giustificazione – e la revoca di un consenso precedentemente rilasciato. Inoltre, per qualsiasi ulteriore assistenza in merito ai propri diritti, può contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo privacy@agilae.it. Qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi le disposizioni di cui al Reg.UE 2016/679, può sempre proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei dati personali tramite il modulo e la procedura indicata sul sito e consultabile al link <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524> . Il servizio offerto viene erogato attraverso la piattaforma WhatsApp Business, la cui specifica Privacy Policy può essere consultata al seguente indirizzo: <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-20210927>.