

Privacy Policy

In questa pagina:

- i. si descrivono le modalità di gestione del sito www.helpline.it in relazione al trattamento dei dati personali degli utenti che lo consultano;
- ii. si fornisce una informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 679/2016 (di seguito anche "GDPR"), in merito al trattamento dei dati personali a seguito di registrazione delle telefonate.

(i) Informativa relativa al trattamento dei dati personali sul sito www.helpline.it

La presente informativa fornisce agli utenti che consultano il sito www.helpline.it e che interagiscono con i servizi web di Help Line alcune informazioni relativamente al trattamento dei dati personali. L'informativa è relativa al solo sito Help Line e non riguarda altri siti web eventualmente consultati dall'utente connesso tramite link.

Dati personali raccolti

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento di questo sito web acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati la cui trasmissione è automatica nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet e non vengono associate a utenti interessati e identificati. In particolare si tratta di dati inerenti gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito ed altre informazioni tecniche inviate automaticamente dai programmi di gestione delle connessioni. Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ottenere la connessione.

A parte quanto specificato per i dati di navigazione il sito permette l'invio facoltativo e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati dall'utente per contattare Help Line, in tal caso sarà acquisito l'indirizzo dell'utente per poter rispondere alle richieste pervenute.

Modalità e finalità di trattamento

I dati eventualmente acquisiti sono trattati con strumenti automatizzati per finalità connesse la navigazione sul presente sito web, e sono conservati solo per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. I sistemi sono dotati delle opportune e necessarie misure di sicurezza per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Help Line utilizza, inoltre, soltanto cookie di sessione che si eliminano con la chiusura del browser. Un cookie è una breve stringa di testo che viene inviata al tuo browser ed, eventualmente, salvata sul tuo computer (in alternativa sul tuo smartphone o qualunque altro strumento utilizzato per accedere ad Internet), ogni volta che visiti un sito web. Non viene fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né vengono utilizzati c.d. cookies persistenti di alcun tipo.

Trasferimento dati all'estero

I dati eventualmente acquisiti raccolti durante la navigazione del sito non sono oggetto di trasferimento all'estero; nel caso in cui sorgesse tale esigenza sarà onere di Help Line, adottare tutte le misure necessarie affinché tale trattamento sia conforme alla normativa.

Diritti degli interessati

Gli utenti cui si riferiscono i dati personali, eventualmente raccolti hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione, la cancellazione, la portabilità e la limitazione del trattamento ai sensi degli artt. 15 e ss., del GDPR.

I suddetti diritti possono essere esercitati inviando una comunicazione scritta al titolare al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@nexi.it.

Gli utenti, inoltre, hanno il diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Titolare del trattamento e Data Protection Officer

I trattamenti connessi ai servizi web di questo sito sono curati da dipendenti di Help Line o da dipendenti della società Nexi Payments S.p.A., i quali sono stati appositamente autorizzati, oppure da eventuali soggetti esterni incaricati di occasionali operazioni di manutenzione o di gestione tecnica del sito.

Il titolare del trattamento è Help Line S.p.A., con sede legale in Via Sen. Guglielmo Pellizzo, 8-8/1, 33043 Cividale del Friuli (UD). Il Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) a cui rivolgersi per ogni richiesta in merito al trattamento dei propri dati personali è il Responsabile della Funzione Compliance & AML, di Nexi Payments S.p.A., contattabile scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: DPO@nexi.it.

(ii) Informativa in merito al trattamento dei dati personali a seguito di registrazione delle telefonate da parte del call center di Help Line S.p.A.

Le telefonate al Call Center di Help Line potranno essere registrate per gestire richieste critiche della clientela nell'ambito dei servizi offerti dal Titolare del trattamento (ad esempio il blocco delle carte di pagamento), per finalità di miglioramento del servizio e per la gestione di eventuali reclami avanzati dalla clientela. La base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo.

La registrazione delle telefonate avviene a mezzo di un sistema automatizzato che può registrare le chiamate in entrata e in uscita. Le registrazioni sono conservate per un tempo massimo di 2 anni dalla data di registrazione, con accesso riservato ed in nessun modo disponibile a chiunque non espressamente autorizzato; potranno essere ascoltate, dietro specifica richiesta.

Le registrazioni delle telefonate potranno essere ascoltate, dietro specifica richiesta, solo da personale espressamente autorizzato.

Gli utenti, cui si riferiscono i dati personali eventualmente registrati, hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, oppure la rettificazione, la cancellazione, la portabilità e la limitazione del trattamento ai sensi degli artt. 15 e ss., del GDPR. Possono, infine, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

I suddetti diritti possono essere esercitati inviando una comunicazione scritta al titolare al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@nexi.it.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare l'informativa privacy completa presente sul sito www.nexi.it _ Sezione Privacy.