

**INFORMATIVA PRIVACY VOICEBOT**  
**ART. 13 REGOLAMENTO (UE) 2016/679 ("GDPR")**

**TITOLARI AUTONOMI DEL TRATTAMENTO:** Esselunga S.p.A. ("Esselunga"), e-mail: [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it); EsserBella S.p.A. ("EsserBella"), email: [privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it); Atlantic S.r.l. ("Atlantic"), e-mail: [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it); Orofin S.p.A. ("Orofin"), email [orofin@legalmail.it](mailto:orofin@legalmail.it), La Villata S.p.A. ("La Villata", email: [lavillata@legalmail.it](mailto:lavillata@legalmail.it)  
Sede amministrativa: via Giambologna 1, 20096, Limite di Pioltello (MI)

**RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI ("DPO" o "RPD")**

Indirizzo: DPO c/o Esselunga S.p.A., Via Giambologna n. 1, 20096, Limite di Pioltello (MI) – Indirizzo e-mail: [dpo@esselunga.it](mailto:dpo@esselunga.it)

La informiamo che Esselunga, in virtù dell'accordo infragruppo, tratterà i dati personali anche per conto delle Società de Gruppo, EsserBella e Atlantic.

**Quali sono i dati personali che trattiamo e dove li raccogliamo**

I Titolari raccolgono e trattano i dati personali c.d. comuni quali, a titolo esemplificativo, i Suoi dati anagrafici (nome, cognome) nonché la registrazione audio (di seguito, "**Dati**") per le finalità di cui alla presente informativa privacy.

I Titolari La informano che i Dati sono raccolti direttamente da Lei.

La informiamo che il trattamento dei Suoi Dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato anche attraverso modalità automatizzate atte a memorizzarli, gestirli e trasmetterli ed avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione.

Come usiamo i Suoi Dati e quale condizione rende lecito il trattamento	Per quanto tempo conserviamo i Suoi Dati
<b>1) Fornire assistenza agli interessati mediante canali messi a disposizione dai Titolari (Voicebot)</b> Il trattamento dei Dati, raccolti nel corso della telefonata al centralino, permette ai Titolari di offrirLe un immediato riscontro attraverso un assistente virtuale basato su intelligenza artificiale generativa. Tale strumento permette un'interazione vocale con Lei e consente di gestire, in modo efficiente e tempestivo, le Sue richieste e/o metterLa in contatto con il referente dell'ufficio preposto. I Titolari Le ricordano che il Voicebot ha solo la funzione di agevolare il contatto con il referente umano; tuttavia, Lei potrà sempre utilizzare i canali tradizionali e non avviare la conservazione con il Voicebot. <b>I Titolari trattano i Suoi Dati, qualora Lei decida di utilizzare il servizio, per l'esecuzione di misure precontrattuali da Lei richieste, ai sensi dell'art. 6.1 lett. b) GDPR.</b>	I Dati saranno conservati per massimo di <b>30 giorni</b> dalla raccolta.
<b>2) Miglioramento del servizio</b> I Titolari La informano che le telefonate, gestite tramite il Voicebot, saranno registrate e potranno essere oggetto di trascrizione e successiva analisi da parte di soggetti autorizzati dei rispettivi Titolari autonomi, ciascuno per la propria finalità, al fine di migliorare il servizio reso. <b>I Dati relativi alla registrazione e la relativa trascrizione non saranno utilizzati per addestrare il sistema di intelligenza artificiale.</b> <b>I Titolari trattano i Suoi Dati per un interesse legittimo degli stessi ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) del GDPR.</b>	I Dati saranno conservati per massimo <b>30 giorni</b> dalla raccolta.  Lei potrà opporsi al trattamento scrivendo al relativo Titolare ai seguenti indirizzi: <a href="mailto:privacy@esselunga.it">privacy@esselunga.it</a> ; <a href="mailto:privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it">privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it</a> ; <a href="mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it">privacy.atlantic@bar-atlantic.it</a> , <a href="mailto:orofin@legalmail.it">orofin@legalmail.it</a> ; <a href="mailto:lavillata@legalmail.it">lavillata@legalmail.it</a>
<b>3) Ove necessario, per accertare, esercitare difendere i diritti dei Titolari in sede in sede di risoluzione stragiudiziale e/o giudiziale</b> Se necessario, I Titolari trattano i Suoi Dati per un interesse legittimo degli stessi ai sensi dell'art. 6.1 lett. f) del GDPR.	I Dati saranno conservati per tutta la durata del procedimento stragiudiziale e/o giudiziale, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione.
<b>Decorso i termini di conservazione sopra indicati, i Dati saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.</b>	

**Conferimento obbligatorio dei Dati**

Il conferimento dei Dati per la finalità 1) è obbligatorio per l'esecuzione di misure precontrattuali. Il rifiuto non consente di metterla in contatto con il referente aziendale dell'ufficio preposto mediante tale canale. Il conferimento dei Dati per la finalità 2) è necessario, Lei potrà opporsi al trattamento scrivendo al relativo Titolare ai seguenti indirizzi: [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it); [privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it); [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it). [orofin@legalmail.it](mailto:orofin@legalmail.it); [lavillata@legalmail.it](mailto:lavillata@legalmail.it) Il rifiuto non inficia il rapporto precontrattuale.

Il conferimento dei Dati per la finalità 3) è necessario per accettare, esercitare difendere i diritti dei Titolari in sede di risoluzione stragiudiziale e/o giudiziale, Lei potrà opporsi inviando una mail all'indirizzo privacy indicato, salvo l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

**A quali soggetti comunichiamo i Suoi Dati**

I Dati potranno essere comunicati a soggetti operanti in qualità di titolari del trattamento, quali autorità di vigilanza e controllo ed ogni soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati, come l'autorità giudiziaria e/o di pubblica sicurezza.

I Dati potranno essere trattati, per conto dei Titolari, da soggetti designati come responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 GDPR, quali, ad esempio, società che si occupano della manutenzione dei sistemi; società che mettono a disposizione i sistemi informatici; fornitori del servizio Voicebot; Società del Gruppo che erogano servizi infragruppo.

**Trasferimento extra UE dei dati personali**

**I Suoi Dati non saranno trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE).**

## Quali soggetti autorizziamo al trattamento dei Suoi Dati

I Dati saranno trattati esclusivamente dai dipendenti delle funzioni aziendali deputate al perseguitamento delle finalità sopra indicate, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative.

## Quali sono i Suoi diritti

Lei può chiedere ai Titolari l'accesso ai dati personali che La riguardano, la loro rettifica o la cancellazione, la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 GDPR<sup>1</sup> nonché l'opposizione al trattamento nelle ipotesi di legittimo interesse del relativo Titolare. Inoltre, per i casi in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati, Lei ha il diritto di esercitare il diritto alla portabilità del dato ovvero ricevere in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali, nonché di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti.

In ogni momento Lei potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali nonché ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile. I suoi diritti possono essere esercitati, scrivendo alla casella del relativo Titolare [privacy@esselunga.it](mailto:privacy@esselunga.it); [privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it](mailto:privacy.esserbella@esserbellaprofumerie.it); [privacy.atlantic@bar-atlantic.it](mailto:privacy.atlantic@bar-atlantic.it), [orofin@legalmail.it](mailto:orofin@legalmail.it); [lavillata@legalmail.it](mailto:lavillata@legalmail.it) all'attenzione del Servizio Clienti.

<sup>1</sup> [In cosa consiste il diritto alla limitazione del trattamento?](#) Nella temporanea sottoposizione dei dati alla sola operazione di conservazione, nelle seguenti ipotesi di cui all'art. 18 GDPR: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare per verificare l'esattezza di tali dati; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) il titolare del trattamento non ne ha più bisogno, ma i dati sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'art. 21.1 del GDPR, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare rispetto a quelli dell'interessato.