



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 13 D.LGS. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

La TotalErg SpA (d'ora innanzi anche solo "TotalErg"), in qualità di titolare del trattamento di dati personali, è tenuta a fornirle alcune informazioni riguardanti l'utilizzo dei suoi dati personali e a richiederle il consenso per alcuni dei trattamenti ad essi relativi.

### 1. Finalità del trattamento dei dati

#### 1.1 Trattamento dei dati personali necessario e obbligatorio

TotalErg utilizzerà i dati personali essenziali del Cliente (i.e. nome, cognome, data e luogo di nascita, documento di riconoscimento, CF, indirizzo, numero di telefono, dati relativi al traffico telefonico) per concludere, eseguire o risolvere il contratto con il Cliente, nonché per verificare il corretto adempimento del medesimo, con particolare riguardo al rispetto delle modalità di pagamento e degli adempimenti convenuti. A titolo esemplificativo si indicano: (i) L'erogazione di servizi di telefonia mobile, compresa l'eventuale portabilità del numero; (ii) La gestione di eventuali reclami e contenziosi, compreso l'eventuale recupero crediti, anche attraverso società terze; (iii) La prevenzione di frodi e utilizzi impropri del servizio; (iv) L'invio di informazioni e comunicazioni concernenti il rapporto contrattuale tra TotalErg ed il Cliente; (v) La consegna, l'attivazione e la manutenzione di prodotti e servizi forniti da TotalErg e richiesti dal Cliente di persona, tramite il canale telefonico o tramite comunicazioni scritte; (vi) L'adempimento di leggi e regolamenti vigenti, nazionali e comunitari, incluse le prestazioni obbligatorie ai fini di giustizia. I trattamenti dei dati personali sopra indicati sono necessari per fornire i servizi richiesti e dar seguito alle relative attività, pertanto, per essi non si richiede uno specifico consenso del Cliente.

#### 1.2 Trattamento dei dati personali facoltativo

La richiesta della Carta fedeltà TotalErg (d'ora innanzi anche solo la "Carta fedeltà"), è facoltativa. Se il Cliente richiede o possiede la Carta fedeltà, TotalErg potrà utilizzare i dati personali del Cliente per il rilascio, l'utilizzo e la gestione della Carta fedeltà, la raccolta punti, l'accesso ai premi e agli sconti di cui al Regolamento Carta fedeltà, la gestione delle sue segnalazioni e l'accesso ai servizi accessori offerti da TotalErg utilizzabili mediante la Carta anche senza richiedere un espresso consenso al trattamento dei dati personali, in quanto tale trattamento è necessario per dare seguito alla richiesta di adesione al programma di fidelizzazione espressa dal Cliente.

TotalErg utilizzerà i dati personali del Cliente al fine di migliorare e personalizzare l'offerta di prodotti e servizi al Cliente ed, in particolare, per le seguenti finalità facoltative per le quali si richiede l'espresso consenso del Cliente:

- A) Profilazione per gestione personalizzata del Cliente:  
raccolta ed analisi dei dati personali del Cliente (compresi volumi/valori di spesa) al fine di elaborare, comunicare e consentire al Cliente di usufruire di servizi TotalErg studiati in base alle abitudini e alle sue propensioni al consumo. Se il Cliente richiede o è già titolare di una Carta fedeltà, TotalErg potrà utilizzare anche i dati relativi ai consumi di carburante, eventualmente raffrontandoli ed incrociandoli con i consumi telefonici, per elaborare, comunicare e consentire al Cliente di usufruire di servizi, promozioni e sconti incrociati.
- B) Invio di promozioni TotalErg  
invio via e-mail, telefono, cellulare, fax, SMS, MMS ed altri canali di comunicazione a distanza, di materiale promozionale relativo a prodotti, servizi e offerte TotalErg.
- C) Rilevazione della soddisfazione del Cliente/ricerche di mercato:  
utilizzo dei dati per l'effettuazione di rilevazioni del grado di soddisfazione del Cliente rispetto all'uso dei servizi TotalErg, nonché ricerche di mercato presso i Punti Vendita TotalErg o tramite e-mail, telefono, cellulare, fax, SMS, MMS e altri canali di comunicazione a distanza in ordine all'offerta dei prodotti/servizi di TotalErg.
- D) Invio di info/pubblicità di terzi:  
invio di materiale divulgativo e promozionale dei prodotti/servizi ed offerte di terzi, presso i Punti Vendita TotalErg o tramite e-mail, telefono, cellulare, fax ed altri canali di comunicazione a distanza.

### 2. Modalità di trattamento dei dati

TotalErg raccoglierà i dati personali del Cliente direttamente presso l'interessato oppure tramite la fruizione dei prodotti e/o servizi di TotalErg da parte dell'interessato. Il trattamento dei dati avverrà e potrà essere effettuato mediante operazioni manuali e/o l'utilizzo di strumenti informatici e telematici atti tra l'altro a memorizzare, gestire o trasmettere i dati stessi. I dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al soddisfacimento delle finalità indicate e, in ogni caso, non superiore a quello previsto dalla normativa rilevante in materia. In particolare, TotalErg utilizzerà i dati relativi al traffico dell'utente a fini di fatturazione per un periodo massimo di 6 mesi, a fini di profilazione delle preferenze del Cliente per un periodo massimo di 1 anno e a fini di marketing per un periodo massimo di 2 anni.

### 3. Soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate TotalErg tratterà i dati dei Clienti e li elaborerà sia direttamente, sia avvalendosi dell'opera di altri soggetti interni ed esterni alla società, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: i gestori dei Punti Vendita TotalErg, le società che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche propedeutici alla fornitura del servizio TotalErg, servizi di assistenza alla clientela, servizi di promozioni incrociate, servizi di logistica, servizi di consulenza commerciale e legale. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati appositamente nominati. L'elenco completo dei soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati è disponibile, previa richiesta del Cliente, presso la sede del Titolare.

### 4. Trasferimento e diffusione dei dati

I suoi dati personali potranno essere trasferiti all'estero, sia in Paesi UE, che in Paesi extra UE ed, in quest'ultimo caso, nell'ambito e con le garanzie previste dagli artt. 43 lett. b) e 44 del D. Lgs. n. 196/2003, soltanto per le finalità dichiarate nella presente informativa. In riferimento ai trasferimenti di dati verso Paesi extra UE è disponibile, previa richiesta scritta presso la sede del Titolare, copia del documento che illustra le clausole contrattuali stipulate con l'importatore dei dati e volte a fornire garanzie sufficienti per la tutela della vita privata, dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone, nonché per l'esercizio dei diritti connessi così come previsto all'articolo 26 paragrafo 2 della Direttiva 95/46/CE.

TotalErg non effettuerà attività di diffusione dei dati personali.

### 5. Titolare del trattamento e diritti del Cliente

Titolare del trattamento è TotalErg SpA, con sede legale in Roma, Viale dell'Industria 92. Il Responsabile del trattamento sarà indicato nell'apposita sezione del sito Internet [www.ergmobile.it](http://www.ergmobile.it) (per quanto riguarda i servizi telefonici) e [www.totalergpiu.it](http://www.totalergpiu.it) (per quanto riguarda la Carta Fedeltà).

L'elenco completo dei Responsabili del trattamento è disponibile, previa richiesta scritta, presso la sede del Titolare.

Il Cliente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, quali in particolare quelli di conoscenza dei dati, di richiesta di aggiornamento, di rettifica, di integrazione, ovvero di cancellazione dei medesimi, opponendosi al loro trattamento nei casi previsti dalla legge. Tali diritti potranno essere esercitati sul sito [www.totalergpiu.it](http://www.totalergpiu.it) (per quanto riguarda la Carta fedeltà) oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica "privacy@totalerg.it", o scrivendo presso la sede del Titolare.