

# INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI CLIENTI

## 1: PREMESSE

Questa informativa cercherà di spiegare al Cliente **chi e come** tratta i dati dell'interessato (detto anche, nella presente informativa, Cliente), **quali** sono i suoi dati, e quali sono i suoi **diritti** e come può esercitarli. Per chiarimenti particolari, laddove il Cliente non capisca o non ritenga sufficiente quanto inserito nell'informativa, si invita a scrivere al seguente indirizzo: [segreteria@zoolife.it](mailto:segreteria@zoolife.it)

## 2: ALCUNE NOZIONI IMPORTANTI SUI DATI PERSONALI

**Cosa si intende per dati personali?** Dati personali sono tutte le **informazioni** che si riferiscono ad una **persona fisica identificabile**. Nome e cognome sono dati personali, per la precisione sono dati identificativi, ma non sono gli unici dati personali del Cliente. Ce ne sono infatti altri nel rapporto commerciale tra Cliente e Clinica Veterinaria Zoolife: a titolo esemplificativo la mail personale, oppure il numero di telefono (per una più ampia disamina dei dati oggetto di trattamento si rimanda a alla disciplina presente al punto 5) così come anche alcune abitudini o caratteristiche del nucleo familiare che vengono valutate in quanto attinenti alla prestazione medico veterinaria.

I dati personali sono solo quelli delle persone fisiche, non degli animali.

**Cosa significa trattare i dati?** La definizione giuridica di *trattamento* comprende qualunque operazione o complesso di operazioni concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati. Praticamente quindi tutto quel che si può fare con i dati dell'utente è trattamento. Già quindi raccogliere o leggere i dati per esempio, ossia consultarli, è un trattamento.

**Perchè sono importanti per l'interessato?** I dati dicono *chi* è l'interessato e cosa fa. Sono suoi, quindi, proprio in quanto “suoi”, sono importanti ed è chiaro anche che in quanto “suoi” ha il diritto di decidere se lasciarli trattare a terzi, e di sapere in che modo ciò viene fatto.

## 3: CHI TRATTA I DATI

**Titolare del trattamento** è il soggetto che assume le decisioni su come trattare i dati, quindi – tra l'altro – su quali precauzioni prendere per proteggerli, su dove alloggiarli (se in server o cloud ecc.), su quali dati chiedere all'utente, su quali elaborare e per quale scopo, su quali e a chi cederli, come gestire i rapporti e i diritti degli utenti, su chi scegliere come collaboratore, responsabile o semplice incaricato per trattare i dati, su quali istruzioni impartire ai collaboratori ecc. Quindi, atteso che il titolare del trattamento dei dati è molto importante, sappia l'utente che si tratta di:

**Clinica Veterinaria Zoolife srl**

Sede Legale: Via Cavallegeri Udine, 41-43 38017, Mezzolombardo (TN)

Tel: 0461600521

Email: [segreteria@zoolife.it](mailto:segreteria@zoolife.it)

Pec: [zoolifesrl@legalmail.it](mailto:zoolifesrl@legalmail.it)

CF/PIVA: 02634910224

Poi, per quanto concerne eventuali funzioni accessorie, Clinica Veterinaria Zoolife si può avvalere di soggetti interni autorizzati al trattamento (detti anche incaricati) o soggetti esterni per lo più come **responsabili** del trattamento.

- Banca
- Assicurazione
- Consulenti
- Consulenti legali

- Collaboratori della Clinica;
- Altre cliniche in caso di cooperazione;
- Autorità pubbliche;
- Enti certificatori se necessario;
- Enti di revisione se necessario;

### **3/a: A CHI VENGONO COMUNICATI I DATI (o A CHI VIENE CONSENTITO ACCESSO AGLI STESSI)**

I dati vengono comunicati a soggetti interni al Titolare (i dipendenti) che collaborano nella gestione amministrativa dell'azienda.

I dati vengono comunicati anche, per l'espletamento delle funzioni di cui al paragrafo precedente, ai soggetti ivi indicati.

Possono essere ulteriormente comunicati in ottemperanza di obblighi di comunicazione in caso di richiesta da parte di un'autorità pubblica (ad esempio richiesta da parte del Tribunale, accertamenti fiscali, ecc...).

È importante sapere che Clinica Veterinaria Zoolife può gestire e dominare solo i dati conservati e trattati nell'ambito del proprio sistema: dati ceduti o comunicati a terzi saranno, nel modo e nel quanto, autonomamente trattati dai terzi cui vengono comunicati secondo proprie politiche di privacy. In ogni caso, laddove Clinica Veterinaria Zoolife cessi il trattamento dei dati personali di un utente, darà comunicazione della cessazione anche ai soggetti cui tali dati siano stati comunicati, ma non può garantire la cessazione del trattamento da parte di questi.

### **4: DOVE LI TRATTA**

Clinica Veterinaria Zoolife tratta i dati personali dei Clienti presso la propria sede.

### **5: QUALI DATI VENGONO TRATTATI**

In base alla qualità significativa dei dati si possono individuare:

Dati identificativi (nome, cognome, luogo e data nascita, residenza, codice fiscale);

Dati fiscali: codice fiscale, partita iva (se persona fisica), Iban o altro dato di pagamento;

Dati di contatto (email, telefono, whatsapp, telegram ecc);

Dati di contesto familiare (informazioni relative a situazioni familiari o di contesto del proprietario dell'animale che, nel singolo caso, possano avere rilievo nell'esecuzione della prestazione);

Dati di immagine;

### **6: PER QUALI SCOPI VENGONO TRATTATI, INDICAZIONE DELLA BASE GIURIDICA E DURATA DI CONSERVAZIONE.**

Clinica Veterinaria Zoolife tratta i dati dei Clienti per le seguenti finalità:

**1) Gestione amministrativa/fiscale cliente (appuntamenti, fascicolo sanitario dell'animale, fatture ecc)**

**Tipo di dati:** identificativi, fiscali, di contatto;

**Base Giuridica:** esecuzione del contratto;

**Tempo di conservazione:** dieci anni dopo la cessazione del rapporto contrattuale.

**Obbligatorietà:** il mancato conferimento dei dati impedisce l'assunzione di incarico e lo svolgimento della prestazione medico-veterinaria;

**2) Formulazione preventivo;**

**Tipo di dati:** identificativi, di contatto;

**Base Giuridica:** esecuzione misure precontrattuali;

- Tempo di conservazione:** sino a scadenza del preventivo, successiva archiviazione per 10 anni se necessario in quanto dato precontrattuale;
- Obbligatorietà conferimento dei dati:** il mancato conferimento del dato non impedisce, ma rende pressoché impossibile la comunicazione del preventivo;
- 3) **Esecuzione prestazioni medico-veterinarie;**  
**Tipo di dati:** identificativi, di contatto, talvolta di contesto.  
**Base Giuridica:** esecuzione contratto;  
**Tempo di conservazione:** fino alla durata del rapporto col cliente, 10 anni successivi per fini fiscali e di documentazione medica della prestazione (e correlate, eventuali, responsabilità);  
**Obbligatorietà conferimento dei dati:** il mancato conferimento dei dati impedisce l'esecuzione della prestazione;
- 4) **Esecuzione prestazioni mediche a distanza.** Il Titolare ed i suoi collaboratori possono erogare – tramite strumenti di comunicazione a distanza - attività di assistenza medico-veterinaria.  
**Tipo di dati:** identificativi, di contatto, di contesto solo se necessari;  
**Base Giuridica:** esecuzione contratto;  
**Tempo di conservazione:** dieci anni dalla cessazione del rapporto con il cliente, ma solo laddove si tratti di dati di rilievo ai fini della storia clinica dell'animale;  
**Obbligatorietà conferimento dei dati:** senza la comunicazione dei dati di contatto e di contesto non è possibile eseguire la prestazione a distanza;
- 5) **Finalità: Erogazione prestazioni a domicilio o on site in caso di urgenza.**  
**Tipo di dati:** identificativi, di contatto e contesto.  
**Base Giuridica:** esecuzione contratto;  
**Tempo di conservazione:** dieci anni dalla cessazione del rapporto col cliente, ma solo laddove si tratti di dati di rilievo ai fini della storia clinica dell'animale;  
**Obbligatorietà conferimento dei dati:** senza la comunicazione dei dati di contatto e di contesto (compresa la posizione) non è possibile eseguire la prestazione;
- 6) **Cooperazione con altri professionisti o strutture:** il Titolare può in alcuni casi avere necessità di collaborare, coordinarsi con altri medici o con altre strutture per svolgere prestazioni mediche, o per delegarne o chiederne lo svolgimento, complesse o che richiedono competenze, specializzazioni o attrezzature non in possesso del Titolare.  
**Tipo di dati:** identificativi, di contatto, talvolta di contesto solo se necessari;  
**Base Giuridica:** esecuzione del contratto;  
**Tempo di conservazione:** fino a cessazione rapporto col cliente e fino a 10 anni successivi;  
**Obbligatorietà conferimento dei dati:** il trattamento del dato a tal fine è necessario per la attività di cooperazione medica.
- 7) **Esecuzione pratiche/adempimenti amministrativi accessori** (registrazione microchip, passaporto dell'animale, eutanasia/constatazione decesso e pratiche correlate, iscrizione/cancellazione anagrafe animali, registrazione/segnalazione animale pericoloso ecc);  
**Tipo di dati:** identificativi, di contatto, di contesto solo se necessario;  
**Base Giuridica:** esecuzione contratto;  
**Tempo di conservazione:** dieci anni;  
**Obbligatorietà conferimento dei dati:** il conferimento dei dati è obbligatorio, spesso imposto anche dalle piattaforme della PA che vengono utilizzate per detti adempimenti;
- 8) **Finalità: Esecuzione pratiche medico/legali** (consulenza Assicurativa, valutazione medico legale di danni, autopsia, valutazione per compravendita ecc.).  
**Tipo di dati:** identificativi, di contatto, di contesto solo se necessario;  
**Base Giuridica:** esecuzione contratto;  
**Tempo di conservazione:** dieci anni dalla cessazione del rapporto contrattuale;  
**Obbligatorietà conferimento dei dati:** il conferimento dei dati è obbligatorio per tale

finalità;

- 9) **Creazione Data base immagini e video, e comunicazione o pubblicazione foto e video su pubblicazioni, su canali web, newsletter o social del Titolare.** Il Titolare raccoglie documentazione fotografica e video dell'attività al fine di realizzare contenuti creativi di carattere scientifico o pubblicitario, e la pubblica sul sito web, sui canali social ovvero la diffonde mediante newsletter.

**Tipo di dati:** Immagine della persona eventualmente associata all'animale;

**Base Giuridica:** consenso della persona ritratta (sempre revocabile);

**Tempo di conservazione:** fino a revoca del consenso, salva conservazione ulteriore solo al fine di provare l'avvenuta prestazione, ed eventuale revoca, dello stesso;

**Obbligatorietà conferimento dei dati:** il conferimento dei dati a tal fine è facoltativo.

- 10) **Protezione del patrimonio aziendale tramite sistema di videosorveglianza:** la funzione dissuasiva delle telecamere e la relativa capacità di documentare eventi funge da deterrente e pertanto ha il fine di proteggere il patrimonio aziendale inteso sia come immobile, sia come beni mobili (compreso il patrimonio immateriale – dati e know how).

**Tipo di dati:** Immagine della persona;

**Base giuridica:** legittimo interesse del datore di lavoro alla protezione e conservazione del patrimonio.

**Tempo di conservazione:** Durata della conservazione: 24 ore, salvo proroga in caso di chiusura dello stabilimento (in tal caso le immagini sono conservate per 24 dalla riapertura).

In caso di aggressioni (furti, danneggiamenti, accessi non consentiti ecc.) al patrimonio aziendale (anche solo sospette) le immagini sono conservate per un tempo ulteriore e fino ad esaurimento del conseguente contenzioso (ossia fino al termine della conseguente azione civile, penale, amministrativa o disciplinare);

- 11) **Condivisione anagrafica del cliente con altre cliniche del gruppo BluVet e con BluVet stessa tramite database centralizzato.**

**Tipo di dati:** identificativi, fiscali, di contatto;

**Base giuridica:** esecuzione del contratto (permette al cliente di fruire delle prestazioni cliniche per il proprio animale in qualsiasi clinica facente parte del gruppo BluVet).

Legittimo interesse dei Titolari alla creazione di una database condiviso per dare la possibilità al cliente di fruire delle prestazioni cliniche per il proprio animale in qualsiasi clinica facente parte del gruppo BluVet. Trattandosi esclusivamente di dati anagrafici e di contatto, i Titolari ritengono che non prevalgano controinteressi da parte dell'interessato. Per ulteriori informazioni sull'accordo di contitolarità rivolgersi al Titolare.

**Tempo di conservazione:** fino a cessazione del rapporto col cliente e fino a 10 anni successivi.

**Obbligatorietà del conferimento:** i dati non vengono conferiti spontaneamente per tale fine dal Cliente, ma vengono trasfusi dal Titolare automaticamente all'interno del database condiviso.

- 12) **Richiesta feedback:** la clinica invierà al cliente, al termine di ogni visita, una mail contenente (oltre alla fattura della prestazione) la richiesta di rispondere ad un sondaggio. La risposta al sondaggio è facoltativa.

**Tipo di dati:** mail, identificativi, opinione;

**Base giuridica:** legittimo interesse del titolare a raccogliere dati sul grado di soddisfazione dei propri clienti.

**Obbligatorietà del conferimento:** il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di partecipare al sondaggio.

- 13) **Erogazione newsletter.** Il titolare invia periodicamente comunicazioni (a mezzo email) con contenuto tecnico-medico, ed anche con il fine di divulgare servizi, iniziative proprie del titolare o servizi/prodotti o iniziative di terzi, anche sponsorizzati o verso corrispettivo.

**Tipo di dati:** di contatto (email);

**Base Giuridica:** Consenso (sempre revocabile);

**Tempo di conservazione:** fino alla revoca del consenso, salva conservazione ulteriore solo al fine di provare l'avvenuta prestazione, ed eventuale revoca, dello stesso;

**Obbligatorietà conferimento dei dati:** il conferimento del dato non è obbligatorio, dato che l'erogazione della newsletter si basa sul consenso dell'interessato.

## **7: COME VENGONO CONFERITI I DATI**

Tutti i dati personali trattati vengono conferiti direttamente dal Cliente.

Oltre ai dati conferiti dal Cliente di persona, in sede di contatto via mail o sito web ci sono i dati ricavabili analizzando il contenuto di quanto scritto nelle comunicazioni che intercorrono tra Clinica Veterinaria Zoolife ed il Cliente. Ebbene, questi sono dati che vengono conferiti con un comportamento attivo, anche se in modo forse poco consapevole, ma se elaborati possono assumere una valenza diversa e maggiore di quanto egli creda in quanto potrebbero se elaborati sintetizzare, profilare e categorizzare lo stesso.

## **8: QUALI DATI SONO OBBLIGATORI E QUALI FACOLTATIVI (E LE CONSEGUENZE DI UN RIFIUTO DI DARE I DATI)**

Si veda il punto n. 6 per una dettagliata esposizione circa l'obbligatorietà o meno del conferimento dei dati personali per ciascuna finalità.

Per quanto riguarda invece i dati fisiologici, ossia quelli che sono stati definiti al punto precedente *dati di contenuto*: non è possibile discriminare tra obbligatori e facoltativi, in quanto si formano come conseguenza naturale della scrittura del contenuto del messaggio.

## **9: COME VENGONO TRATTATI**

I dati vengono raccolti e trattati con strumenti elettronici e cartacei.

Sono ospitati su server ubicato in territorio UE.

Potranno accedere e trattare i dati, nell'ambito dell'incarico ricevuto, solo persone debitamente autorizzate e munite di credenziali di autenticazione singole.

## **10: PER QUANTO TEMPO VENGONO TRATTATI**

I dati vengono trattati finché servono allo scopo per il quale vengono conferiti, salvi gli obblighi di conservazione previsti dalla legge (per esempio in tema di conservazione decennale delle comunicazioni di contenuto fiscale o commerciale si veda tra gli altri il DPR 600/19773).

Per la durata relativa alle singole finalità si veda comunque il punto n. 6.

## **11: QUALE È LA BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

I dati sono trattati essenzialmente per eseguire il contratto commerciale in essere tra Clinica Veterinaria Zoolife ed il Cliente. Si veda per una dettagliata esposizione il punto n. 6.

## **12: COME IL SERVIZIO “DISTURBERÀ” IL CLIENTE**

Clinica Veterinaria Zoolife “disturberà” il Cliente nei seguenti modi:

- Potrà ricevere email, telefonate, messaggi o altre comunicazioni da Clinica Veterinaria Zoolife: si tratterà di comunicazioni operative o comunque di risposta alla comunicazione inviata dal Cliente. Queste comunicazioni sono indispensabili per la gestione regolare del rapporto contrattuale con il Cliente.

## **13: QUALI SONO I DIRITTI DEI CLIENTI**

I Clienti sono beneficiari di una serie di diritti.

**Diritti di informazione** circa:

- Categorie di dati vengono trattati (vedi punto n. 2 e 5);
- Origine dei dati, ossia sapere da dove il servizio ha tratto i suoi dati (vedi punto n. 7);
- Finalità del trattamento dei dati, ossia per quali scopi i dati vengono trattati (vedi punto n. 6);
- Modalità di trattamento dei dati (vedi punto n. 9);
- Estremi del titolare e di eventuali responsabili del trattamento (vedi punto n. 3);
- Soggetti cui vengono comunicati i dati (vedi punto 3/a);
- Tempo di conservazione e trattamento dei dati (vedi punto 10 e 6);
- Diritto di esperire reclamo innanzi al garante privacy mediante accesso al seguente link:<http://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-nostri-dati-personali>
- Esistenza o meno di processo di profilazione;
- Base giuridica del trattamento (vedi punto n. 11 e 6);

Poi ci sono diritti non di semplice informazione ma **operativi**. Essi sono di vario genere. In sintesi:

- L'interessato ha diritto di aver copia dei dati che ha fornito. Se i dati sono stati trattati con metodi automatizzati e sulla base del suo consenso o di un contratto, l'utente può chiedere – se tecnicamente possibile – che i dati siano trasmessi allo stesso interessato o anche ad un eventuale nuovo titolare (portabilità), sempre che questa operazione non leda i diritti (e i dati) di altre persone. Tale diritto nel caso di specie non potrà esser esercitato quindi in relazione a comunicazioni che contengano dati di terzi, segreti industriali o comunque contenuti protetti. In tal caso può chiedere anche la cancellazione dei dati (salvo che la legge non imponga la conservazione al Titolare come nel caso di comunicazioni commerciali).
- Se i dati personali sono inesatti o incompleti l'interessato può chiedere di rettificarli o completarli, fornendo indicazioni in tal senso. Se il Titolare deve verificare l'esattezza dei dati contestati dall'interessato, questi può nel mentre ottenere la limitazione dei dati contestati (limitazione significa che i dati vengono soltanto conservati e non ne viene fatto alcun altro trattamento se non con uno specifico consenso dell'interessato o se servono per esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria).
- Se i dati personali non sono più necessari per gli scopi per i quali sono stati raccolti o altrimenti trattati l'interessato ne può chiedere la cancellazione. Se però i dati servono all'interessato per esercitare un proprio diritto in sede giudiziaria, ne può chiedere la limitazione (ossia la sola conservazione).
- Se il trattamento è illecito perchè i dati sono trattati in assenza di consenso, interesse legittimo da parte del Titolare, contratto per l'esecuzione del quale il trattamento stesso è necessario, obbligo legale di trattamento da parte del Titolare, l'interessato può chiederne la cancellazione o la limitazione.

#### **14: COME LI PUÒ ESERCITARE**

**Procedura per l'esercizio dei diritti:** I diritti del Cliente possono esser esercitati inviando una mail a: [segreteria@zoolife.it](mailto:segreteria@zoolife.it)

Il Titolare deve rispondere entro trenta giorni (che possono esser prorogati di altri due mesi, ma il Titolare in questo caso deve dare avviso motivato del ritardo all'utente). Il Titolare può rifiutare, se ne ha motivo, di dar seguito alla richiesta dell'utente (rifiuto che deve esser comunicato all'utente entro un mese) solo in caso di richieste manifestamente infondate o ripetitive. Deve dare in tal caso risposta motivata. In ogni caso l'utente può rivolgersi al “Garante Privacy” (si veda link sotto riportato) o al Giudice.

Il Titolare deve rispondere utilizzando lo stesso canale (mail, telefono ecc) utilizzato dall'utente per la richiesta, a meno che l'utente stesso non chieda una risposta per via diversa. In caso di richiesta proveniente da indirizzo email diverso da quello indicato nell'account, il richiedente dovrà provare

di esser l'interessato.

Il Titolare, laddove nutra dubbi circa l'identità della persona che avanza la richiesta o esercita uno dei diritti che vengono di seguito elencati, può chiedere ulteriori informazioni per confermare l'identità del richiedente. In caso di richiesta proveniente da indirizzo email diverso da quello indicato nell'account, il richiedente dovrà provare di esser l'interessato.

Le richieste e le risposte sono gratuite, salvo che siano ripetitive. In tale ultimo caso il Titolare può addebitare i costi vivi che affronta per la risposta (quindi costi di personale, costi materiali, ecc).

In ogni caso l'interessato può rivolgersi all'autorità Garante (<http://www.garanteprivacy.it/home/diritti/come-agire-per-tutelare-i-nostri-dati-personali>) o alla Autorità Giurisdizionale competente per l'esercizio dei propri diritti.

## **15: QUALI SONO I DOVERI E ONERI DEI CLIENTI**

È fatto obbligo al Cliente di comunicare dati veritieri.

È onere del Cliente comunicare al Titolare qualsiasi cambiamento intervenuto sui dati personali in precedenza comunicati (ad esempio in caso di cambio in e-mail o di numero di telefono).

## **16: IPOTESI DI DATA BREACH**

In caso si dovessero verificare, rispetto ai dati dei Clienti, uno o più dei seguenti eventi: accesso, sottrazione, perdita, distruzione, divulgazione, modifica non autorizzati (c.d. Data breach).

Clinica Veterinaria Zoolife, ferme restando le misure tecniche urgenti da porre in essere per bloccare (per quanto possibile) l'evento e per ridurre gli effetti dannosi si impegna a:

- ripristinare quanto prima il servizio in modo efficiente, recuperando i dati disponibili dall'ultimo backup utile effettuato;

- informare i Clienti, direttamente se le circostanze lo permettono ovvero genericamente (mediante avviso sull'home del sito web o mediante comunicazione inviata a tutti gli Interessati, compresi quelli per i quali eventualmente non ci sono stati eventi sui dati) del tipo di evento, del tempo in cui si è verificato, delle misure adottate (senza entrare nel dettaglio al fine di non agevolare eventuali nuovi attacchi) per ridurre i danni e per evitar nuovi analoghi eventi, nonché delle misure ed accorgimenti che l'utente dovrebbe – da parte sua - porre in essere per ridurre le probabilità di nuovi eventi e limitare le conseguenze di quelli già verificatisi.