

POLITICA DI RISERVATEZZA – SMART HOME

La politica di riservatezza è un documento finalizzato a informare l'utente: in quanto utente di una soluzione Smarthome di Delta Dore, vengono gestiti, comunicati, utilizzati ed eventualmente archiviati alcuni dati. È così che funzionano i dispositivi elettronici moderni, altresì noti anche come IoT.

Utilizzarli è sempre più semplice. Ma ciò non ci impedisce di osservarne più da vicino il funzionamento ed in particolare il modo in cui usano questi dati: cosa fa esattamente Delta Dore? Come ha progettato le sue soluzioni? Ne approfitta per usare i miei dati a mie spese?

È proprio a queste domande che rispondiamo in questo documento, spiegando quali dati usiamo e perché.

1 CHI TRATTA I DATI DELL'UTENTE? - DATI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Responsabile del trattamento dei dati personali dell'utente, elencati in dettaglio nella presente politica di riservatezza, è:

Delta Dore, società per azioni, numero d'iscrizione al registro delle imprese di Saint-Malo 897 080 289, con sede legale a Le Vieux Chêne, 35270 Bonnemain.

2 PRINCIPIO FONDANTE

Delta Dore considera dati personali i dati generati e manipolati all'interno di uno Smarthome. In effetti, Delta Dore ritiene che tutta l'automazione e il comfort che offrono questi dispositivi e servizi siano intimamente legati allo stile di vita dei soggetti che occupano le abitazioni in cui sono installati.

Ecco perché Delta Dore è tenuta a rispettare il Regolamento Europeo detto RGPD inerente la protezione dei dati. Il suo obiettivo è quello di tutelare e proteggere i dati personali degli utenti mentre usano le sue soluzioni e servizi Smarthome.

Delta Dore esegue il trattamento dei dati ai sensi del Regolamento concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali, nonché la libera circolazione di tali dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei dati) e ai sensi della Legge francese n° 78-17 del 6 gennaio 1978 sull'informatica, i file e le libertà.

Ma prima di entrare nel vivo dell'argomento, è importante capire un termine fondamentale: "trattamento". Nel resto del documento chiamiamo "trattamento" qualsiasi operazione effettuata sui dati. Ecco qualche esempio concreto di trattamento:

- **generare un dato**, come fa un sensore di movimento o un termometro
- **comunicare un dato**, come fa un interruttore che "parla" con una lampadina
- **utilizzare un dato**, come fa il riscaldamento che si accende perché gli è stato ordinato di farlo
- **archiviare un dato**, come fa un termostato che registra la programmazione

3 GUIDA ALLA LETTURA

La seguente tabella indica in quali pagine è possibile trovare le informazioni che potrebbero interessare l'utente:

- Capitolo 4: spiegazione dei trattamenti effettuati e delle relative motivazioni
- Capitolo 5: descrizione dei dati trattati
- Capitolo 6: finalità dei trattamenti
- Capitolo 7: destinatari dei dati
- Capitolo 8: sicurezza dei dati
- Capitolo 9: periodo di conservazione dei dati
- Capitolo 10: diritti dell'utente
- Capitolo 11: referente per l'utente in materia di dati personali

le definizioni dei termini “chiave” scritti maiuscoli si trovano alla fine del presente documento, al capitolo 13.

4 TRATTAMENTI EFFETTUATI, OBIETTIVI PERSEGUITI E RELATIVE INFORMAZIONI

Questo capitolo illustra i trattamenti effettuati da Delta Dore. Spiega perché vengono eseguiti questi trattamenti e fornisce anche varie informazioni importanti legate a tali trattamenti.

Ai fini di una maggiore chiarezza, questo capitolo è strutturato in base al ciclo di vita del rapporto dei nostri utenti con Delta Dore: creazione di un account, utilizzo dei prodotti e dei servizi, contatto per aiuto e assistenza, richiesta di aggiornamento dell'impianto, ecc.

4.1 CONSULENZE, RICHIESTE DI PREVENTIVO E NECESSITÀ DI CONTATTARE UN INSTALLATORE

In alcuni casi specifici, l'abitazione non è dotata di un impianto Smarthome. Quando l'utente riflette sulle nostre soluzioni e ci contatta per avere una consulenza, per chiedere dei preventivi o ancora per essere messo in contatto con degli installatori professionisti, noi trattiamo i suoi dati personali per soddisfare la sua richiesta. Queste specifiche attività rientrano nella nostra gestione dei rapporti col cliente illustrata al capitolo 4.9.

4.2 MESSA IN FUNZIONE DI UN IMPIANTO SMARTHOME

Per far funzionare lo Smarthome a casa propria, l'Utente deve seguire le fasi riportate sotto:

- Installazione dei dispositivi
- Creazione di un account
- Configurazione dell'impianto

I prossimi tre capitoli descrivono i trattamenti dei dati personali dell'Utente effettuati in ognuna di queste tre fasi.

4.2.1 Installazione dei dispositivi

La prima fase prevede l'installazione fisica dei dispositivi e l'associazione degli uni con gli altri, per esempio, indicando ad un pulsante che è abbinato ad un punto luce oppure ad un termostato che è associato ad uno o più riscaldamenti, oppure ancora collegando l'app sullo smartphone al proprio impianto.

Il risultato di queste operazioni è che i vari apparecchi si scambiano dati tecnici. Infatti, proprio come succede nei rapporti umani, devono imparare a conoscersi, a identificarsi reciprocamente e ad accordarsi per capirsi bene ed essere in grado di collaborare all'interno dell'abitazione.

Inoltre, è necessario configurare alcuni dati sull'Utente affinché l'impianto sia facilmente fruibile: si desidera che l'impianto comunichi in una specifica lingua? Si vuole indicare all'impianto il fuso orario della zona in cui si trova la propria abitazione?

4.2.2 Creazione di un account

Per comandare e monitorare a distanza la propria abitazione, è necessario creare un account. Grazie a questo account, la nostra Piattaforma può collegare lo smartphone dell'Utente alla sua casa. Per distinguere i dati dei nostri diversi utenti, li abbiniamo all'Account Utente. A questi dati non accede nessuno. Vengono usati dai server per far funzionare la soluzione ai sensi del Contratto stipulato con l'Utente. Ecco alcuni esempi che illustrano questa necessità:

- L'app Tydom sullo smartphone e/o tablet dell'Utente deve essere interconnessa al suo impianto domestico (solo l'Utente può visualizzare e comandare il suo impianto)
- Le informazioni di stato dell'impianto (attivazioni e disattivazioni, avvisi, ecc.), per poter essere visualizzate in tempo reale e ovunque si trovi l'utente, devono essere trasmesse.
- Gli ordini impartiti devono essere ritrasmessi correttamente all'impianto.
- Ecc.

I dati associati al proprio account che noi trattiamo sono l'identificativo del web server Tydom e la relativa password. Pertanto, essendo connesso, l'impianto può stabilire al posto dell'utente quale lingua è usata in loco e anche che ore sono (vedi capitolo 4.7).

4.2.3 Configurazione dei dispositivi e dell'impianto Smarthome

L'ultima fase consiste nel configurare i dispositivi per farli funzionare in base alle proprie esigenze. Ecco qualche esempio:

- Allarme domestico: è necessario configurare sia tutti i dispositivi di sicurezza che la centrale di allarme in modo da indicarle quando dare l'allarme e, al contrario, quando non deve scattare
- Riscaldamento: è possibile indicare solo la temperatura desiderata nella propria abitazione, ma anche programmare il riscaldamento per risparmiare energia ed evitare di riscaldare quando nessuno è in casa
- Illuminazione: quali interruttori per quali punti luce
- Scenari evoluti: quando esco di casa, spengo tutte le luci e il riscaldamento
- Ecc.

Tutti i dati tratti da questa messa in funzione sono necessari al funzionamento dell'impianto e vengono trattati per tutto il tempo in cui la soluzione viene utilizzata. Possono accedere a questi dati solo i soggetti che hanno accesso ai dispositivi e quelli il cui smartphone o tablet è abbinato all'impianto.

Si noti anche che tutte le selezioni effettuate per personalizzare l'interfaccia utente vengono registrate e memorizzate affinché l'interfaccia corrisponda alle aspettative dell'utente sia dal punto di vista grafico che visivo.

4.3 SUPERVISIONE E COMANDO DELLO SMARTHOME

L'automazione dello Smarthome, che facilita la vita e fornisce il comfort desiderato all'utente, si basa sul seguente procedimento:

- Dei sensori misurano e generano dei dati di stato (per esempio, un pulsante misura una pressione, una sonda misura una temperatura, un sensore rileva un movimento, ecc.). Trasmettono questi dati di stato alla centrale a cui sono abbinati.
- La o le centrali utilizzano i dati di stato ricevuti, le programmazioni e gli scenari per decidere se è necessario fare qualcosa e quali azioni devono essere attivate (è così per il web server tydom, il termostato, la centrale di allarme, ecc.). Trasmettono questi comandi a degli attuatori.

- Gli attuatori ricevono dei comandi dalla centrale per eseguirli (per esempio, motore di una tapparella, di una caldaia, della ventilazione, ecc.)

Inoltre, quando un impianto è connesso, è possibile visualizzare completamente lo stato dell'impianto stesso tramite l'app Tydom. Navigando, è possibile sia visualizzare lo stato dell'impianto, che comandarlo impartendo ordini specifici. Si noti che questo funzionamento passa necessariamente per la nostra Piattaforma, che è l'unica a poter interconnettere tecnicamente (e senza l'intervento umano) lo smartphone all'impianto a distanza.

I dati di stato e gli ordini impartiti sono dati con una durata di vita molto limitata: vengono aggiornati regolarmente in base all'evoluzione dello stato dell'impianto e vengono conservati solo nel caso in cui sia attivato un servizio di storicizzazione. I dati di programmazione e degli scenari sono necessari alle centrali per impartire gli ordini giusti nei momenti giusti e quindi vengono conservati per tutto il tempo di operatività dell'impianto.

Possono accedere a questi dati solo i soggetti che hanno accesso ai dispositivi e quelli il cui smartphone o tablet è abbinato all'impianto.

4.4 VIDEOSORVEGLIANZA

Le nostre soluzioni di videosorveglianza generano, per loro natura, dei dati personali particolari: dei video. Questo è proprio l'obiettivo della soluzione acquistata. È possibile visionare un video in diretta oppure registrato in locale sulla scheda di memoria di ogni videocamera. In entrambi i casi, quando l'utente visiona un video, su sua richiesta, quest'ultimo transita, in modo sicuro, dalla casa allo smartphone o al tablet. I video non fanno altro che transitare; vengono archiviati esclusivamente nelle schede di memoria delle videocamere.

Delta Dore vuole sottolineare la sensibilità di tale soluzione, la cui installazione è regolata dalla legge: il privato che installa questo tipo di soluzione a casa sua deve rispettare la vita privata dei vicini, dei visitatori e dei passanti.

4.5 GESTIONE DELL'ENERGIA E CONSUMI

Le apparecchiature di monitoraggio energetico sono costruite secondo i principi di una metodologia di efficienza energetica francese. Puoi goderti letture orarie del consumo di elettricità o gas della tua casa per 5 livelli (complessivo, riscaldamento, aria condizionata, scaldabagno, prese, altri) all'anno, al mese, al giorno. I dati generati vengono inviati a scopo di archiviazione solo sulla nostra piattaforma per un periodo di tre anni in modo da poter visualizzare i grafici e le tendenze sul telefono cellulare, confrontando i risultati anno per anno e possibilmente decidere una nuova pianificazione.

4.6 COMANDO VOCALE DELL'ABITAZIONE

Le nostre soluzioni Smarthome s'interfacciano con vari assistenti vocali. Per far sì che l'assistente vocale e l'impianto Smarthome convivano e funzionino insieme, Delta Dore deve poter comunicare alcuni dati all'operatore dell'assistente vocale, quali i dati tecnici dei dispositivi, i dati di stato e gli ordini. Ciò è necessario per eseguire il comando in questione. Questi dati vengono comunicati all'operatore, ma non sono archiviati. La durata di vita è quindi molto limitata: giusto il tempo di realizzare alcune operazioni di comando e di supervisione.

Per maggiori informazioni sull'operatore del proprio assistente vocale, si consiglia di consultare la sua politica di riservatezza nel suo sito Internet.

4.7 SERVIZIO DI GEOLOCALIZZAZIONE

Con l'app Tydom, è possibile azionare il servizio di geolocalizzazione. Questo servizio è facoltativo. Ecco cosa fornisce se viene attivato:

- La geolocalizzazione consente di programmare automaticamente l'apertura e la chiusura delle tapparelle e l'accensione e lo spegnimento delle luci in base all'ora in cui sorge e tramonta il sole, senza che l'utente debba fare niente.
- La geolocalizzazione permette di recuperare l'elenco delle reti WiFi disponibili
- La geolocalizzazione consente di configurare automaticamente il fuso orario del proprio impianto Smarthome

Una volta attivata la funzione di geolocalizzazione, i dati vengono conservati per tutta la durata di funzionamento dell'impianto Smarthome e il tempo che la funzione resti attiva.

4.8 INFORMAZIONI SUL PROPRIO IMPIANTO CONNESSO

In accordo con gli impegni assunti, comunichiamo all'utente in tempo reale gli sviluppi del funzionamento del suo impianto (se connesso). Ciò si verifica quando mettiamo a disposizione dell'utente nuove funzioni accessibili tramite i dispositivi già in suo possesso. Oppure ancora, quando dobbiamo far evolvere il funzionamento della nostra Piattaforma, in particolare per consentire all'utente di usufruire di algoritmi di comando superiori. Ed infine, succede anche in via eccezionale, quando comunichiamo all'utente un malfunzionamento della nostra Piattaforma.

A questo scopo, sfruttiamo tutte le funzioni tecniche a nostra disposizione che ci consentono di comunicare con l'utente sia tramite l'app che tramite il suo smartphone. Queste funzioni tecniche si servono degli identificativi tecnologici dei dispositivi e delle app dell'utente che consentono alle infrastrutture tecniche di trasmettere queste informazioni agli utenti delle soluzioni Delta Dore.

4.9 GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE

Delta Dore ci tiene molto a mantenere dei buoni rapporti con i clienti. A questo fine, mette a disposizione vari mezzi di comunicazione per contattare i suoi team di assistenza, di supporto e di esperti. Lo scopo è quello di permettere ai clienti di usufruire dell'assistenza appena ne sentono il bisogno: per l'acquisto di prodotti o servizi, per installare e mettere in funzione le nostre soluzioni, i nostri servizi, per trovare un installatore professionista, per capire meglio la modalità di funzionamento delle nostre soluzioni, per aiutare l'utente in caso di manipolazioni errate, ecc.

Mettiamo a disposizione un centro di contatto tramite il nostro partner "Meilleur Contact", a cui Delta Dore affida i primi colloqui e la risoluzione delle problematiche più tipiche. A questo scopo, quando l'utente chiama per una richiesta di aiuto o di assistenza, permettiamo al personale di "Meilleur Contact" addetto ai servizi di Delta Dore di accedere ai suoi dati.

Mettiamo a disposizione anche altri mezzi, come il modulo di contatto sul sito web del gruppo, i social network, animati e seguiti dai nostri "social media manager", attraverso i quali possiamo rispondere alle richieste degli utenti.

In tutti questi casi, predisponiamo dei mezzi volti a creare delle schede di monitoraggio della richiesta di assistenza, abbinate ai dati identificativi dell'utente in quanto cliente. In questo modo, possiamo venire a conoscenza dei motivi della richiesta e delle esigenze e delle aspettative che l'utente nutre nei nostri confronti. Inoltre, ciò ci consente anche di seguire la pratica dell'utente e di visualizzare le misure

adottate internamente per soddisfare la sua richiesta. Per una migliore gestione del rapporto con gli utenti, conserviamo lo storico delle schede di monitoraggio create.

Se l'oggetto della richiesta esige competenze più specifiche, facciamo intervenire i nostri esperti in base alle richieste dell'utente e permettiamo loro di accedere ai suoi dati.

4.10 COMUNICAZIONI COMMERCIALI O PROMOZIONALI

Come qualsiasi altra impresa, Delta Dore si sforza di farsi conoscere, presenta le caratteristiche dei suoi prodotti e dei suoi servizi e spiega ai clienti gli elementi interessanti delle sue soluzioni. Tutto ciò avviene tramite comunicazioni cosiddette commerciali o promozionali.

4.11 INDAGINI E SONDAGGI

Delta Dore può inviare agli utenti delle indagini e dei sondaggi sul loro impianto Smarthome. Ciò consente a Delta Dore non solo di migliorare i suoi prodotti e servizi, ma anche di identificare le novità o le evoluzioni che gli utenti desiderano. Queste indagini e questi sondaggi si rendono ancora più necessari per valutare il livello di soddisfazione degli utenti.

4.12 UTILIZZO DI TRACCIATORI SULL'APP TYDOM (FOLLOW ANALYTICS)

Quando si usa l'app Tydom, dei tracciatori raccolgono alcuni dati al fine di:

- Comunicare con l'utente tramite l'app
- Realizzare statistiche sull'utilizzo dell'app
- Migliorare i nostri servizi

I dati vengono raccolti all'interno dell'app Tydom dall'SDK di Follow Analytics e poi trasmessi alla piattaforma Follow Analytics in hosting nel cloud. Follow Analytics è un fornitore di soluzioni di marketing per dispositivi mobili che ci consente di inviare comunicazioni tramite l'app e di monitorarne l'uso.

I dati vengono inviati ad ogni avvio dell'app Tydom e durante l'utilizzo, poi vengono registrati in forma grezza, ma comunque aggregata. Una volta aggregati, non contengono più dati personali.

4.12.1 Comunicazioni InApp

Quando è in uso, l'app Tydom raccoglie vari dati tecnici e dati di sessione al fine di adattare le comunicazioni, per esempio in base alla lingua del dispositivo.

Così, se Delta Dore vuole comunicare con l'utente tramite l'app, lo farà nella lingua del suo dispositivo, per esempio per fornire informazioni su migliorie e eventuali malfunzionamenti della soluzione Smart Home, oppure per proporre ampliamenti della soluzione.

Inoltre, ciò consente a Delta Dore di tenere meglio al corrente l'utente di eventuali malfunzionamenti della soluzione. È possibile informare solo alcuni utenti interessati dai diversi potenziali problemi. Per esempio, se una versione dell'app presenta un malfunzionamento, ne saranno informati solo gli utenti di quella versione.

Inoltre Delta Dore potrà adattare le informazioni delle proprie campagne in funzione di quelle realizzate in precedenza, personalizzando l'esperienza dell'utente.

L'obiettivo è limitare le comunicazioni a ciò che realmente riguarda il cliente e personalizzare la sua app.

4.12.2 Realizzazione delle statistiche (misurazione dell'indice di utilizzo)

Quando si usa l'app Tydom, vengono raccolti alcuni dati al fine di realizzare delle statistiche. Queste statistiche sono redatte in base a vari criteri, come il paese o il gestore di telefonia mobile. In particolare, consentono di sapere quante sessioni o quanti arresti anomali si verificano sull'app. Permettono inoltre di sapere in che modo l'utente interagisce con l'app.

Lo scopo delle statistiche è quello di conoscere meglio sia l'utente che il materiale che usa.

4.12.3 Miglioramento dei servizi

Quando è in uso, in caso di malfunzionamento l'app Tydom può generare dei log di informazioni tecniche, che vengono messi a disposizione degli esperti tecnici di Delta Dore per eseguire delle analisi e migliorare le soluzioni.

5 CATEGORIE DI DATI TRATTATI

Per erogare i propri servizi, Delta Dore deve trattare i dati personali dell'Utente. In questo articolo si elencano le categorie di dati interessati.

5.1 DATI SULL'ACCOUNT UTENTE

- **Categoria "Dati identificativi dell'Utente"**

Sono dati necessari alla creazione dell'Account Utente all'interno dell'ambiente Delta Dore. Delta Dore centralizza le identità digitali dei soggetti con cui interagisce. Quindi, potrebbe trattarsi sia di un'identità digitale legata al nostro ecosistema Smarthome (come l'app Tydom, l'impianto presente in casa, l'App di Terzi, il Sito o un altro mezzo digitale) che di un'identità digitale legata alla commercializzazione o alla gestione del rapporto con il cliente.

I dati abbinati alle identità digitali sono dati identificativi dei soggetti titolari dell'account utente ed includono in particolare: indirizzo email, nome, cognome, indirizzo postale e numero telefonico.

5.2 DATI SULL'UTILIZZO DELL'IMPIANTO SMARTHOME

- **Categoria "Dati di stato"**

Sono dati generati dai dispositivi per descrivere una grandezza fisica o uno stato.

- **Categoria "Dati sui valori di riferimento"**

Sono dati inviati dagli utenti o dai programmi e dagli scenari, che costituiscono gli ordini che gli abitanti di una casa inviano ai dispositivi dell'impianto Smarthome.

- **Categoria "Dati di personalizzazione"**

Sono voci personalizzabili, come il nome degli oggetti, il nome delle stanze, il nome della casa.

Sono costituiti anche da selezioni e preferenze in materia di visualizzazione e colori.

Infine, sono foto che l'utente invia all'app per identificare meglio la casa.

- **Categoria “Dati di localizzazione”**
Sono dati che consentono all’impianto di sapere dov’è ubicato e di conseguenza di fornire all’utente servizi idonei.
- **Categoria “Dati di programmazione e sugli scenari”**
Sono tutti i dati che contribuiscono all’automazione dell’impianto e che evitano all’utente di dover impartire ordini ai dispositivi e fissare valori di temperatura.
- **Categoria “Storico dei consumi”**
Costituisce l’archivio dello storico dei dati di stato inerenti i sensori di consumo (elettricità, gas e acqua). Il suo scopo è fornire all’utente lo storico visivo e anche di monitorare le sue abitudini e i suoi comportamenti in materia di consumo.
- **Categoria “Dati sullo storico degli allarmi e degli avvisi a distanza”**
Sono dati trattati da Delta Dore quando vengono utilizzati i Dispositivi d’allarme e di avviso.
In particolare questi dati includono: i dati sull’Account Utente, i Dati di stato e i Dati sui valori di riferimento trasmessi ai dispositivi d’allarme e di avviso, la data e l’ora di utilizzo dei Dispositivi, gli avvisi inviati da Delta Dore, i dati identificativi dei Dispositivi d’allarme e di avviso.
- **Categoria “Dati sull’uso delle videocamere”**
Sono dati trattati da Delta Dore quando vengono utilizzate le videocamere.
In particolare questi dati includono: i dati sull’Account Utente, le istruzioni impartite alle videocamere, le immagini acquisite dalle videocamere, la data e l’ora di utilizzo delle videocamere, gli avvisi inviati da Delta Dore, i dati identificativi delle videocamere.

5.3 DATI TECNICI DI FUNZIONAMENTO DELL’IMPIANTO SMARTHOME

- **Categoria “Dati identificativi degli oggetti, dei dispositivi e dei software legati all’impianto Smarthome”**
Sono i dati digitali che consentono di identificare in modo univoco un dispositivo, un prodotto, un servizio, un software, un modulo applicativo e che fanno parte dell’impianto Smarthome dell’utente.
- **Categoria “Dati tecnici degli impianti e di configurazione dei dispositivi”**
Sono tutti i dati generati dai dispositivi al momento della messa in funzione dell’impianto Smarthome, descritta al capitolo 4.2, e che consentono ai dispositivi di svolgere le loro mansioni e di interagire tra di loro all’interno dell’impianto dell’utente. Questi dati vengono usati anche per ripristinare l’impianto in caso di sostituzione di materiale.
- **Categoria “Dati tecnici registrati”**
Archiviazione di uno storico dei dati tecnici di funzionamento dei dispositivi elettronici. Questi dati costituiscono i registri degli eventi e sono necessari ai nostri esperti per effettuare delle indagini in caso di malfunzionamento e/o di guasto dei nostri dispositivi che costituiscono l’impianto dell’utente.

5.4 DATI SULLA GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE

- **Categoria “Dati sulla gestione del rapporto con il cliente”:**
Sono sia i dati trattati da Delta Dore quando un soggetto invia una richiesta a Delta Dore, sia le informazioni raccolte tramite indagini sulla soddisfazione.
In particolare questi dati comprendono: i dati dell’Account Utente, il loro utilizzo in caso di richiesta oppure le risposte in caso di indagine sulla soddisfazione.

5.5 DATI INERENTI L’USO DI FOLLOW ANALYTICS

- **Categoria “Dati tecnici sull’utente”**
Sono dati generati dall’app, che consentono di identificare il dispositivo utilizzato e la versione dell’app, come per esempio il codice univoco del dispositivo.
- **Categoria “Dati di sessione degli utenti”**
Sono dati generati ad ogni sessione di utilizzo dell’app. Consentono di redigere delle statistiche sull’utilizzo dell’app e di personalizzarla in base all’uso. Alcuni di questi dati sono per esempio la data e la durata della sessione, il paese o gli arresti anomali durante la sessione.
- **Categoria “Dati sulle campagne di comunicazione”**
Questi dati consentono di identificare sia una campagna che il suo destinatario e di realizzare un monitoraggio.

6 TABELLA RIASSUNTIVA DEI TRATTAMENTI EFFETTUATI

6.1 TRATTAMENTI LEGATI SIA ALLE CONSULENZE, RICHIESTE DI PREVENTIVO E NECESSITÀ DI CONTATTARE UN INSTALLATORE CHE ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE (ILLUSTRATI AI CAPITOLI 4.1 E 4.9)

- **Finalità:**
 - Consulenze, richieste di preventivo e necessità di contattare un installatore
 - Gestione del rapporto con il cliente
- **Fondamenti:**
 - Contratto
 - Legittimo interesse di Delta Dore nel caso in cui una richiesta giustificata di un utente non sia coperta dalle condizioni generali e ai fini della soddisfazione del cliente
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati sulla gestione del rapporto con il cliente
 - Eventualmente, dati identificativi degli oggetti, dei dispositivi e dei software legati all’impianto Smarthome
 - Eventualmente, dati tecnici degli impianti e di configurazione dei dispositivi
 - Eventualmente, dati tecnici registrati
 - Eventualmente, dati sull’utilizzo dell’impianto Smarthome

6.2 TRATTAMENTI LEGATI ALLA MESSA IN FUNZIONE (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.2)

- **Finalità:**
 - Messa in funzione
- **Fondamento:**
 - Contratto

- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati sull'Account Utente
 - Dati identificativi degli oggetti, dei dispositivi e dei software legati all'impianto Smarthome
 - Dati tecnici degli impianti e di configurazione dei dispositivi
 - Dati sull'utilizzo dell'impianto Smarthome

6.3 TRATTAMENTI LEGATI ALLA SUPERVISIONE E COMANDO DELLO SMARTHOME (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.3)

- **Finalità:**
 - Supervisione e comando dello Smarthome
- **Fondamento:**
 - Contratto
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati sull'Account Utente
 - Dati identificativi degli oggetti, dei dispositivi e dei software legati all'impianto Smarthome
 - Dati sull'utilizzo dell'impianto Smarthome

6.4 TRATTAMENTI LEGATI ALLA VIDEOSORVEGLIANZA (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.4)

- **Finalità:**
 - Videosorveglianza
- **Fondamento:**
 - Contratto
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati sull'Account Utente
 - Dati identificativi degli oggetti, dei dispositivi e dei software legati all'impianto Smarthome
 - Dati sull'utilizzo dell'impianto Smarthome
 - Video in diretta e video registrati

6.5 TRATTAMENTI LEGATI ALLA GESTIONE DELL'ENERGIA E CONSUMI (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.5)

- **Finalità:**
 - Gestione dell'energia e consumi
- **Fondamento:**
 - Contratto
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati sull'Account Utente
 - Dati identificativi degli oggetti, dei dispositivi e dei software legati all'impianto Smarthome
 - Dati sull'utilizzo dell'impianto Smarthome
 - Storico dei dati sul consumo

TRATTAMENTI LEGATI AL Le apparecchiature di monitoraggio energetico sono costruite secondo i principi di una metodologia di efficienza energetica francese. Puoi goderti letture orarie del consumo di elettricità o gas della tua casa per 5 livelli (complessivo, riscaldamento, aria condizionata, scaldabagno, prese, altri) all'anno, al mese, al giorno. I dati generati vengono inviati a scopo di archiviazione solo sulla nostra piattaforma per un periodo di tre anni in modo da poter visualizzare i grafici e le tendenze

sul telefono cellulare, confrontando i risultati anno per anno e possibilmente decidere una nuova pianificazione.

6.6 COMANDO VOCALE DELL'ABITAZIONE (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 0)

- **Finalità:**

Le apparecchiature di monitoraggio energetico sono costruite secondo i principi di una metodologia di efficienza energetica francese. Puoi goderti letture orarie del consumo di elettricità o gas della tua casa per 5 livelli (complessivo, riscaldamento, aria condizionata, scaldabagno, prese, altri) all'anno, al mese, al giorno. I dati generati vengono inviati a scopo di archiviazione solo sulla nostra piattaforma per un periodo di tre anni in modo da poter visualizzare i grafici e le tendenze sul telefono cellulare, confrontando i risultati anno per anno e possibilmente decidere una nuova pianificazione.

- Comando vocale dell'abitazione
- **Fondamento:**
 - Contratto
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati sull'Account Utente
 - Dati sull'utilizzo dell'impianto Smarthome

6.7 TRATTAMENTI LEGATI AL SERVIZIO DI GEOLOCALIZZAZIONE (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.7)

- **Finalità:**
 - Servizio di geolocalizzazione
- **Fondamento:**
 - Contratto
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati di localizzazione

6.8 TRATTAMENTI LEGATI ALLE INFORMAZIONI SUL PROPRIO IMPIANTO CONNESSO (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.8)

- **Finalità:**
 - Informazioni sul proprio impianto connesso
- **Fondamento:**
 - Contratto
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati sull'Account Utente
 - Dati identificativi degli oggetti, dei dispositivi e dei software legati all'impianto Smarthome

6.9 TRATTAMENTI LEGATI ALLE COMUNICAZIONI COMMERCIALI E DI MARKETING INFORMAZIONI SUL PROPRIO IMPIANTO CONNESSO (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.10)

- **Finalità:**
 - Informazioni sul proprio impianto connesso
- **Fondamenti:**
 - Se i messaggi promozionali riguardano prodotti e servizi analoghi a quelli che l'Utente ha già acquistato e che al cui invio non si è opposto, il trattamento viene effettuato ai sensi dell'articolo L. 34-5 del Codice francese delle poste e delle comunicazioni elettroniche.

- Se i messaggi promozionali riguardano prodotti e servizi non analoghi a quelli che l'Utente ha già acquistato, il trattamento viene effettuato previa autorizzazione dell'Utente.
- Se si tratta dell'emissione di un preventivo su richiesta di un cliente potenziale, Delta Dore agisce nel suo legittimo interesse di commercializzazione
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati identificativi legati all'Account Utente

6.10 TRATTAMENTI LEGATI ALLE COMUNICAZIONI COMMERCIALI E DI MARKETING INFORMAZIONI SUL PROPRIO IMPIANTO CONNESSO (ILLUSTRATI AL CAPITOLO 4.11)

- **Finalità:**
 - Indagini e sondaggi
- **Fondamento:**
 - Legittimo interesse del responsabile del trattamento, al fine di migliorare i suoi prodotti e servizi
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati identificativi legati all'Account Utente,
 - Dati che sono oggetto del sondaggio o dell'indagine

6.11 TRATTAMENTI LEGATI ALL'USO DI FOLLOW ANALYTICS (DESCRITTI AL CAPITOLO 4.12)

- **Finalità:**
 - Comunicare tramite l'app
 - Adattare le comunicazioni
 - Realizzare delle statistiche
 - Migliorare il servizio
- **Fondamenti:**
 - Legittimo interesse di Delta Dore finalizzato alla comunicazione con i suoi utenti e al miglioramento dei suoi prodotti e servizi
- **Categorie di dati interessati:**
 - Dati tecnici sull'utente
 - Dati sulle sessioni dell'utente
 - Dati sulle campagne di comunicazione

7 DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

7.1 DESTINATARI INTERNI

I dati personali oggetto della presente Politica di riservatezza potranno essere trattati dai seguenti uffici interni di Delta Dore:

- gli uffici addetti alla ricerca e all'innovazione, alla Piattaforma Smarthome, allo sviluppo di Dispositivi e Servizi Smarthome volti a fornire i Servizi, a migliorare i Dispositivi e i Servizi oppure ancora ad effettuare analisi tecniche, commerciali e statistiche sull'uso dei Dispositivi e Servizi
- l'ufficio commerciale, in particolare per conoscere meglio la sua clientela e per il monitoraggio del rapporto con il cliente

- l'ufficio marketing, in particolare per migliorare i prodotti e i servizi che costituiscono un impianto Smarthome, per effettuare analisi statistiche sull'uso dei Dispositivi e Servizi oppure per inviare all'Utente dei messaggi commerciali e promozionali
- l'ufficio addetto alla gestione del rapporto con il cliente, in particolare per assistere, aiutare e soddisfare le aspettative dei nostri clienti
- l'ufficio legale e la direzione generale, soprattutto per organizzare la difesa di Delta Dore in caso di controversie, di controlli o di un procedimento di un'autorità di vigilanza

7.2 DESTINATARI ESTERNI

7.2.1 I partner di Delta Dore

Delta Dore potrà trasmettere ai suoi partner commerciali i dati sull'utilizzo dell'impianto Smarthome, a patto che l'Utente abbia dato il proprio consenso.

I partner commerciali includono in particolare:

- i soggetti terzi che offrono i loro servizi sulla Piattaforma o tramite essa (i Servizi di Terzi, come indicato nelle Condizioni generali d'uso dei servizi),
- i soggetti terzi che propongono sulla loro App i Servizi Delta Dore (App di Terzi),
- gli installatori dei Dispositivi e dei Servizi.

7.2.2 Subappaltatori di Delta Dore

Nell'ambito della fornitura dei suoi Servizi, Delta Dore ricorre a dei subappaltatori per le seguenti operazioni:

- Funzionamento operativo della Piattaforma ed archiviazione dei dati nella Piattaforma: Microsoft Azure (per maggiori informazioni consultare: <https://www.microsoft.com/en-us/trust-center/privacy>)
- Gestione dei dati identificativi dell'Utente e del rapporto con il cliente e relativi trattamenti: Salesforce (per maggiori informazioni consultare: <https://www.salesforce.com/company/privacy/>)
- Gestione dei dati a fini informativi degli Utenti in merito al loro impianto Smarthome: FollowAnalytics (per maggiori informazioni consultare: <https://followanalytics.com/privacy/>)
- Call center, moduli di contatto con i clienti, la nostra "chat": MeilleurContact (per maggiori informazioni consultare: <https://meilleurcontact.com/>)
- Strumento tecnico per la gestione operativa dei nostri messaggi promozionali e newsletter: Mailchimp (per maggiori informazioni consultare: <https://mailchimp.com/legal/privacy/>)
- Strumento tecnico per la gestione operativa dei nostri sondaggi sulla soddisfazione: SurveyMonkey (per maggiori informazioni consultare: <https://fr.surveymonkey.com/mp/legal/privacy-policy/>)

8 SICUREZZA E RISERVATEZZA DEI DATI

In qualità di responsabile del trattamento, Delta Dore si impegna ad adottare tutte le misure utili a salvaguardare la sicurezza e la riservatezza dei dati, in particolare impedire che soggetti terzi non autorizzati accedano ai dati, che questi ultimi vengano alterati, divulgati o distrutti.

Quindi Delta Dore ha scelto di instaurare partenariati tecnologici forti, con soggetti in possesso di certificazioni di sicurezza e le cui pratiche per la sicurezza siano oggetto di controlli costanti.

Le sottoscrizioni fatte tramite questi operatori garantiscono tassi di disponibilità e funzioni di salvaguardia e di recupero dei dati che proteggono i clienti da eventuali perdite di dati e da eventuali interruzioni dei loro Servizi.

L'accesso fisico ai locali di Delta Dore è riservato al personale e ai soggetti autorizzati da Delta Dore.

Il personale di Delta Dore è soggetto a rigorosi obblighi di riservatezza ed ogni dipendente può accedere ai dati solo se necessario per lo svolgimento delle sue mansioni.

Delta Dore esegue dei controlli interni regolari al fine di verificare l'efficacia delle misure tecniche adottate.

9 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati dell'Utente, dell'Invitato e della persona che ha richiesto un preventivo vengono conservati per un periodo illimitato. Nella seguente tabella viene riportato il periodo di conservazione per ogni categoria di dati.

- Periodi di conservazione dei dati della categoria "Dati sull'Account Utente":
 - Per tutto il tempo in cui l'impianto viene utilizzato e l'account resta attivo sull'impianto, e
 - un anno a decorrere dal recesso dall'Account Utente oppure un anno a decorrere dalla data dell'ultimo utilizzo da parte dell'Utente
- Periodo di conservazione dei dati della categoria "Dati sull'Account Utente raccolti a fini di promozione commerciale":
 - 3 anni a decorrere dall'ultima attività commerciale intercorsa con l'Utente
- Periodi di conservazione dei dati della categoria "Dati sull'utilizzo dell'impianto Smarthome":
 - I dati di stato hanno una durata variabile, che dipende dalla frequenza con cui vengono aggiornati (sempre inferiore a 24 ore)
 - i dati sui valori di riferimento vengono usati solo il tempo necessario a eseguire l'ordine
 - Per tutto il periodo di utilizzo per:
 - i dati di personalizzazione
 - i dati di localizzazione
 - i dati sulla programmazione e sugli scenari
 - Video delle videocamere: 30 giorni
 - 3 anni per lo storico dei dati sul consumo
- Periodi di conservazione dei dati della categoria "Dati tecnici di funzionamento dell'impianto Smarthome":
 - Per tutto il periodo di utilizzo dell'impianto
- Periodi di conservazione dei dati della categoria "Dati inerenti una richiesta di preventivo":

- 3 anni a decorrere dalla raccolta dei dati se la persona non ha acquistato Dispositivi e/o Servizi
- 3 anni a decorrere dall'ultimo contatto con la persona se ha acquistato Dispositivi e/o Servizi
- I dati delle categorie “Dati tecnici sull'utente”, “Dati sulle sessioni degli utenti” e “Dati sulle campagne di comunicazione” vengono conservati per 18 mesi nel server di FollowAnalytics.

10 DIRITTI

Ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati personali e della legge francese n°78-17 del 6 gennaio 1978 sull'informatica e la libertà, l'Utente e la persona che ha richiesto un preventivo possiedono il diritto di accesso, rettifica, opposizione, cancellazione, portabilità e, a seconda dei casi, di limitazione e opposizione ai trattamenti dei loro dati.

Inoltre, l'Utente e la persona che ha richiesto un preventivo possono dare direttive in qualsiasi momento in merito a come gestire i loro dati personali dopo il loro decesso.

L'Utente e la persona che ha richiesto un preventivo, se ritengono che la suddetta normativa non sia stata rispettata, hanno anche il diritto di presentare un reclamo presso la CNIL (l'autorità francese per la protezione dei dati) oppure presso l'autorità competente del luogo di residenza.

L'Utente e la persona che ha richiesto un preventivo possono esercitare il loro diritti contattando il Responsabile della protezione dei dati, seguendo le indicazioni fornite nel capitolo successivo.

11 RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Delta Dore ha nominato un responsabile della protezione dei dati personali, le cui funzioni sono illustrate al capitolo 4 del Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 sulla protezione dei dati personali.

È possibile contattare il responsabile della protezione dei dati personali in vari modi:

- per email: privacy@deltadore.com
- per telefono: +33 (0)2 99 73 45 17 – Chiedere del “Data Protection Officer”
- per posta: Data Protection Officer - Delta Dore – Le Vieux Chêne – 35270 Bonnemain

12 MODIFICA DELLA POLITICA DI RISERVATEZZA

Delta Dore potrà apportare modifiche alla Politica di riservatezza, previa notifica all'Utente che verrà visualizzata sull'App, sul Sito o sull'Account Utente e/o tramite l'invio di un'email.

13 DEFINIZIONI

“**App**” indica l'app sviluppata e gestita da Delta Dore che consente di visualizzare e di utilizzare i servizi della piattaforma Smarthome.

“**App di Terzi**” indica le app sviluppate e gestite da terzi che consentono di visualizzare e di utilizzare i servizi della piattaforma Smarthome.

“Account Utente” indica l’account creato dall’utente a cui sono attribuiti diritti ed obblighi volti a consentirgli di accedere alla piattaforma e ai servizi che quest’ultima offre.

“Contratto” indica qualsiasi documento che inquadri il rapporto contrattuale o precontrattuale tra Delta Dore e il soggetto interessato.

“Dispositivi” indica i dispositivi connessi alla piattaforma Smarthome tramite una soluzione di connettività

“Piattaforma” indica la piattaforma Smarthome Delta Dore sviluppata e gestita da Delta Dore, che consente di visualizzare ed utilizzare i servizi, quali comando e supervisione a distanza di uno o più Dispositivi, e i servizi di terzi tramite l’App, le App di Terzi o un altro mezzo.

“Servizi” indica tutti i servizi visualizzati sulla Piattaforma, elencati in dettaglio all’articolo “Servizi”, eccetto i servizi di terzi, e ai quali è possibile accedere tramite l’App, le App di Terzi o un altro mezzo.

“Servizi di Terzi” indica i Servizi di Terzi visualizzati sulla Piattaforma, ai quali è possibile accedere tramite l’App e le App di Terzi.

“Terzi” indica qualsiasi persona giuridica diversa da Delta Dore.

“Utente” indica qualsiasi persona fisica maggiorenne oppure minorenni sotto la responsabilità del suo rappresentante legale, titolare di un Account Utente aperto tramite l’App, che consente di utilizzare i Servizi o i Servizi di Terzi tramite l’App, le App di Terzi o un altro mezzo.