

**INFORMATIVA PAZIENTI – CARE CONTACT
(ART. 13 - 14)**

Gentile Paziente,

ai sensi dell'art. 13 del regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016, di seguito GDPR, la Società titolare QUICARE SRL, La informa di quanto segue:

A) Finalità del trattamento dei dati e base giuridica

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti Finalità di Servizio:

A1) acquisizione dati personali anagrafici da Lei comunicati tramite numero telefono dedicato +390685960438 e finalizzati all'evasione della richiesta di consulenza specializzata con un nutrizionista e/o uno psicologo, nonché per una migliore gestione dei rapporti con i clienti;

A2) acquisizione dati per la Farmacovigilanza in modalità trattamento in controller to controller con Boehringer Ingelheim Italia S.p.A.: l'attività di trattamento è rappresentata dall'insieme delle attività finalizzate all'identificazione, valutazione, comprensione e prevenzione degli effetti avversi o di qualsiasi altro problema correlato all'uso dei medicinali, onde assicurare un rapporto beneficio/rischio favorevole per il cliente;

A3) acquisizione di dati personali e particolari per attività di marketing;

A4) profilazione e aggregazione di comportamenti ed abitudini degli interessati sulla base di dati forniti per lo svolgimento delle attività intrinseche al servizio;

A5) Acquisizione e trattamento anche digitale dei dati particolari dell'interessato relativi alle sue condizioni di salute generali (in seguito, "dati particolari" o anche "dati") da Lei comunicati in occasione della sua richiesta di erogazione di consulenza specializzata per migliorare l'esito clinico, ai fini della tutela dell'incolumità fisica e mentale della salute dei clienti, nonché per ottenere un piano nutrizionale dedicato e/o un supporto psicologico adeguato;

A6) adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come, ad esempio, in materia di antiriciclaggio);

A7) esercitare i diritti del Titolare (es. Diritto di difesa, art. 24 Cost.);

B) Natura del conferimento dei dati

I Suoi dati personali oggetto del trattamento sono raccolti direttamente dal Titolare del trattamento o dal soggetto da questi espressamente autorizzato.

La base giuridica per il trattamento dei dati per le finalità di cui ai sopradetti punti A1) e A2) è l'art. 6 comma 1 lett. b del Regolamento (trattamento necessario all'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali), in quanto i trattamenti sono necessari per lo svolgimento delle attività concordate su base contrattuale. Il conferimento dei Dati Personali per queste finalità è facoltativo, ma l'eventuale mancato conferimento comporterebbe l'impossibilità di avviare e/o proseguire con il servizio di fornitura di consulenza medica specializzata.

La base giuridica per il trattamento dei dati per le finalità di cui ai punti A3), A4) e A5) è dell'art. 6. par.1 lett. a del Regolamento, in quanto i suoi dati potranno essere trattati lecitamente solo previo suo consenso, specifico, separato, espresso, documentato, preventivo e del tutto facoltativo. Relativamente a tali finalità di trattamento per cui è richiesto il Suo consenso. La informiamo che il Suo diniego non pregiudicherà gli obblighi assunti e che il consenso potrà essere revocato in qualunque momento.

La base giuridica per il trattamento dei dati per le finalità di cui ai punti A6) e A7) è l'interesse legittimo ai sensi dell'art. 6, comma 1 lett. c del Regolamento (trattamento necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e non richiede il Suo consenso.

C) Modalità di trattamento dei dati

I dati riguardanti la Sua persona saranno oggetto di trattamento (raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione) in conformità all'art. 32 del Regolamento. In particolare, La informiamo che i Suoi dati personali verranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e/o telematici idonei a garantire la sicurezza, la conservazione e la riservatezza degli stessi.

In particolare, La informiamo che i dati saranno salvati e conservati su CRM aziendale installato sul server di Zoho Corporation, in Share Point nonché su server esterni su Twilio.

D) Categorie di dati e relativa provenienza

Oggetto del trattamento sono i dati personali riguardanti la Sua persona forniti tramite documenti ricevuti in fase di contatto telefonico da parte di operatori specializzati di QuiCare, nonché quelli eventualmente trasmessi in seguito in altro modo e i dati personali riguardanti la Sua persona. Pertanto, si informa che i dati personali oggetto di trattamento sono raccolti direttamente dall'interessato, nonché tramite la documentazione in seguito eventualmente consegnata.

E) Ambito di comunicazione

Nei limiti pertinenti alle indicate finalità del trattamento potranno venire a conoscenza dei medesimi soltanto i collaboratori autorizzati ed appartenenti alla struttura organizzativa del Titolare del Trattamento.

In particolare, i Suoi dati potranno essere trasmessi ai seguenti destinatari:

- Autorizzato che tratta il dato per l'attività di profilazione ed aggregazione dei dati;
- Autorizzato che tratta il dato per l'erogazione del servizio;
- Altri Titolari esterni del trattamento di dati, quali Case Farmaceutiche, Università, Centri di Ricerca e Sviluppo per finalità di ricerca scientifica e a scopi di garantire il miglior customer journey dei pazienti;
- Altri Responsabili Esterni su preventiva individuazione da parte del Titolare;

**INFORMATIVA PAZIENTI – CARE CONTACT
(ART. 13 - 14)****F) Periodo di conservazione**

In conformità al principio di "limitazione della conservazione" di cui all'art. 5, del Regolamento (UE) n. 679/2016 (GDPR), i dati raccolti oggetto di trattamento per le finalità sopra indicate, saranno conservati in base alle scadenze previste alle norme di legge e, successivamente, per il tempo in cui la Società sia soggetta a obblighi di conservazione per finalità previste da norme di legge o regolamento. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.

In ogni caso, si prevede la conservazione dei dati per un periodo massimo di:

Dati relativi agli ordini dei clienti del farmaco farmaceutico = 5 anni

Dati relativi alla Farmacovigilanza = per tutto il tempo in cui il prodotto è autorizzato e per almeno 10 anni dopo la cessazione dell'autorizzazione all'immissione in commercio del prodotto.

Dati relativi al promemoria del farmaco = 5 anni

Dati relativi alla profilazione e all'aggregazione = 5 anni

Dati sensibili = 5 anni

G) Profilazione e Diffusione dei dati

È prevista la profilazione e l'aggregazione;

H) Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di:

1. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
2. ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1, GDPR; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o autorizzati;
3. ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
4. opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.
5. Diritto alla rettifica dei suoi dati personali nel caso in cui siano modificati e non rispondenti a quelli precedentemente acquisiti o comunicati (art. 16)
6. Diritto alla cancellazione dei dati ("diritto all'oblio" art. 17). QUICARE SRL, se sussiste uno dei seguenti casi, procede alla cancellazione del dato da tutti i data base e gli archivi dove lo stesso è contenuto:
 - a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
 - b) l'interessato revoca il consenso e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
 - c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
 - d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;
 - e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
 - f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.
7. Diritto di limitazione di trattamento (art. 18). L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
 - a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
 - b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
 - c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali 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'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.
8. Diritto di opposizione (art. 21-22): L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni. QUICARE SRL non sottopone i dati a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati.
Proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – con sede in Roma, Piazza Venezia n.11 - www.garanteprivacy.it);

I) Titolare del trattamento e responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare del Trattamento è QUICARE SRL con sede legale ed operativa in Via Properzio n. 5 Complesso Regus – 00193 Roma (Rm), avente Partita Iva 13960611005.

Il Titolare della Farmacovigilanza è Boehringer Ingelheim Italia S.p.A., società con socio unico e sede legale in Milano, Via Vezza d'Oglio, 3, avente P. Iva n. 00421210485.

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando una e-mail indirizzata a: dpo@quicare.com

La QuiCare S.r.l. rientra nelle casistiche di obbligo nomina responsabile della protezione dei dati (RPD ovvero, Data Protection Officer, DPO), art. 37 (B-C), individuato nella persona di Silvio Tortora Maione.

Revisione 2 del 01/06/24