

Policy di riservatezza

Il Gruppo Santévet possiede una serie di marchi e società, incaricati di fornire soluzioni innovative ai proprietari di animali domestici ognuno nella propria specialità.

Il Gruppo Santévet offre ai suoi clienti una gamma di prodotti assicurativi atti a coprire le spese sanitarie effettuate dai proprietari per i loro animali domestici.

Nell'ambito di questa attività, il Gruppo Santévet offre i propri servizi direttamente o indirettamente attraverso le seguenti società e marchi:

- **Marchio Santévet gestito da VETASSUR**, SARL, con sede in 35 rue de Marseille - CS 50623 - 69366 LIONE Cedex 07 - RCS Lione B 449 826 742 - N° ORIAS : 07 003 163.
- **Il marchio Jim&Joe, gestito da VETASSUR**, SARL, con sede in 35 rue de Marseille - CS 50623 - 69366 LIONE Cedex 07 - RCS Lione B 449 826 742 - ORIAS No : 07 003 163.
- **Il marchio Bulle Bleue, gestito da Animal Experts**, SAS con sede in 2 rue Horus Haute Borne - 59650 Villeneuve d'Ascq - registrato presso l'RCS di Lille Métropole con il numero 507 551 125 - ORIAS n. : 08 044 780.

Di seguito denominato "**il Gruppo Santévet**".

Il Gruppo Santévet attribuisce grande importanza alla protezione dei dati personali dei suoi clienti e partner, e il rispetto della privacy è una questione di estrema rilevanza.

Per questo motivo, il Gruppo Santévet ha messo in atto misure tecniche e organizzative per proteggere la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e, in particolare, per evitare che questi vengano modificati, danneggiati, distrutti, persi o divulgati a terzi non autorizzati.

Quando si utilizzano i nostri siti web o le nostre applicazioni mobili, vengono raccolti i dati personali dell'utente.

Lo scopo della presente policy è informare il cliente sulla natura dei dati personali che vengono raccolti e sul trattamento che viene effettuata, sulle finalità per cui essi vengono utilizzati, sulle persone fisiche o giuridiche con cui tali dati personali potranno essere condivisi, sulla durata della loro conservazione e sui diritti che ha in merito ad essi.

Definizioni

- Che cosa sono i dati personali?

Per dati personali si intendono tutte le informazioni che consentono di identificare direttamente o indirettamente una persona fisica:

- Un identificativo, come un nome, un numero di identificazione (ad esempio il suo codice proprietario), un identificativo online (ad esempio l'e-mail), un numero di telefono o una data di nascita.
- Uno o più elementi specifici della sua identità fisica (ad esempio, la calligrafia).

- Un controllo incrociato di informazioni come la data di nascita e l'indirizzo postale.

I dati personali vengono raccolti direttamente dal cliente o indirettamente (dal suo veterinario, intermediario, da terzi autorizzati, da siti di comparazione con esplicito consenso dell'utente, ecc.)

I dati personali saranno di seguito denominati "**dati personali**".

- Che cos'è il Trattamento dei dati?

Per Trattamento dei dati si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite sui dati personali, con o senza l'ausilio di mezzi automatici, tra cui, in particolare, la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'adattamento, la modifica, il recupero, la consultazione, l'uso, la divulgazione mediante trasmissione, diffusione o altra forma di comunicazione, il raffronto o la combinazione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

- Che cos'è un Titolare del trattamento?

Il Titolare del trattamento è una persona fisica o giuridica che determina, da sola o con altri, le finalità e i mezzi di un trattamento.

- Che cos'è un Responsabile del trattamento?

Responsabile del trattamento è una persona fisica o giuridica che elabora i dati per conto di un Titolare del trattamento, nell'ambito di un servizio o di una prestazione.

- Che cosa è un broker di servizi assicurativi?

Per broker si intendono intermediari assicurativi - persone e società iscritte al Registro delle Imprese per le attività di intermediazione assicurativa - la cui professione è disciplinata dal Codice delle Assicurazioni. Il broker deve rispettare l'obbligo di consulenza e di informazione a cui sono soggetti per legge tutti coloro che sono autorizzati a offrire e vendere contratti assicurativi.

- Che cos'è un Agente Delegato per le Compagnie di Assicurazione?

Si tratta di un modo per le Compagnie Assicuratrici di esternalizzare tutte o parte delle loro attività, affidando ad altri alcuni processi di sottoscrizione e/o di gestione delle polizze. Queste attività vengono poi affidate a un organismo, il Delegato, il quale dovrà soddisfare le esigenze degli assicurati della Compagnia utilizzando le proprie risorse umane, finanziarie, ecc.

- Che cos'è un Assicuratore?

Si tratta di una persona fisica o giuridica che si impegna, in cambio del pagamento di un premio, a versare all'Assicurato o al Beneficiario designato un capitale o una rendita nel caso in cui si verifichi un rischio specifico.

Informazioni relative al trattamento dei dati personali

I Dati Personali sono raccolti e gestiti in conformità con le disposizioni di legge in vigore. In particolare, essi sono soggetti a una regolamentazione europea, il RGPD (Regolamento n° 2016/679, noto come Regolamento generale sulla protezione dei dati), nonché alle leggi locali relative alla protezione dei dati, a seconda del Paese.

Nell'ambito dell'esecuzione dei servizi relativi ai prodotti assicurativi, VETASSUR e ANIMAL EXPERTS agiscono in qualità di:

- Il Broker;
- Rappresentante della Compagnia Assicurativa.

In qualità di Broker e di sottoscrittore autorizzato dall'Assicuratore, il Broker è Titolare del trattamento dei dati relativi alla sottoscrizione di un contratto di assicurazione con il gruppo Santévet.

Allo stesso modo, in qualità di Delegato, l'Intermediario è Titolare del trattamento dei dati relativi alla gestione del contratto di assicurazione.

Nell'ambito della prestazione dei servizi:

La Compagnie des Animaux SAS con sede in 35 rue de Marseille, 69007 LIONE, e le sue filiali:

- La Compagnie des Animaux SRL, Corso Sempione n°68 CAP 20154 MILANO (Italia)
- La Compagnie des Animaux Espana, Rbla de Canaletes, núm. 140, Planta 5 - 08002 BARCELONA (España)
- La Compagnie des Animaux SAS, Niederlassung Deutschland, Kirchnerstraße 6-8 60311 FRANKFURT (Deutschland)

agiscono in qualità di:

- Fornitore di servizi

In qualità di Fornitore di servizi, La Compagnie des Animaux può agire in qualità di Responsabile del trattamento per gli intermediari.

Per quanto riguarda gli altri trattamenti, l'Assicuratore è Titolare del trattamento. La invitiamo, pertanto, a consultare la sua politica di riservatezza.

Incaricato della protezione dei dati

Al fine di proteggere i dati personali nel modo più efficace possibile, il Gruppo Santévet ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)/ Data Protection Officer (DPO). A seconda del prodotto assicurativo sottoscritto, è possibile contattarlo all'indirizzo di seguito:

- Per i prodotti Santévet (tutti i Paesi): dpo@santevet.com.
- Per i prodotti Jim&Joe: dpo@jimetjoe.com.
- Per i prodotti Bulle Bleue: dpo@bullebleue.fr.

Quali sono i dati in questione?

Nell'ambito delle nostre attività, raccogliamo e utilizziamo i dati personali dei clienti per poter offrire il contratto di assicurazione o il servizio più adatti alle esigenze di ciascuno.

I dati personali interessati sono i seguenti:

- I **cosiddetti Dati "identificativi"** quali: cognome, nome, data e luogo di nascita, indirizzi postali e di posta elettronica, numeri di telefono, numero di carta d'identità/passaporto.
- **Informazioni sull'animale domestico**, quali il numero di microchip o tatuaggio, il nome, la razza e la data di nascita.
- **Dati economici e finanziari**, come i dati bancari.
- **Dati relativi ai contratti di assicurazione in essere** o alle dichiarazioni di sinistro, come il numero di contratto di assicurazione, i documenti veterinari che consentono di richiedere il rimborso, ecc.
- **Dati di connessione e tracciabilità** quali: indirizzo IP, log, cookie, connessioni al sito web, connessione all'applicazione mobile del Gruppo
- **Dati necessari per combattere le frodi, in particolare** le frodi assicurative, il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.

Sarà possibile ottenere un preventivo o stipulare un contratto di assicurazione solo se verranno forniti i dati indicati come obbligatori su ciascun modulo interessato. Qualora venissero forniti i contatti di altre persone, sarà necessario prima assicurarsi che queste abbiano dato il consenso al trattamento da parte del Gruppo Santévet e alle finalità per cui tal dati vengono utilizzati.

Perché trattiamo i dati personali?

In qualità di Intermediari, Vetassur o Animal Experts trattano i dati personali per i seguenti scopi:

Perché trattiamo i dati personali?	Su quale base giuridica	Per quanto tempo vengono conservati?	In quale veste interveniamo?
Trattamento di un preventivo e gestione della sottoscrizione del contratto: quando viene richiesto un preventivo o si stipula un contratto, si dovrà compilare un questionario contenente le informazioni personali necessarie per studiare il caso, comprendere le esigenze e offrire una soluzione adeguata al cliente.	Misure precontrattuali	Quando si diventa clienti, i dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione. Se non si diventa clienti, i dati personali saranno conservati per un massimo di sei (6) mesi dall'ultimo contatto intrattenuto. I dati della carta di credito saranno conservati dal nostro fornitore di servizi di pagamento "Stripe" fino al completamento della transazione. I dati relativi alle carte di credito possono essere conservati in archivi intermedi per un periodo di tredici (13) mesi dalla data di addebito, come prova in caso di contestazione della transazione. Questo periodo può essere esteso a quindici (15) mesi in caso di utilizzo di carte ad addebito differito.	Titolare del trattamento
Gestire e garantire la corretta esecuzione del contratto: le informazioni vengono trattate nell'ambito della gestione del contratto, in particolare per modificarlo, calcolare e riscuotere le quote e fare rapporto agli assicuratori.	- Esecuzione del contratto - Conformità con gli obblighi legali	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento

Gestione delle relazioni con i clienti : I dati personali saranno trattati al fine di gestire le richieste del cliente, indipendentemente dal canale di comunicazione (telefono, e-mail, chat, ecc.), e per analizzare le interazioni con lo stesso con l'obiettivo di migliorare i servizi offerti.	- Esecuzione del contratto - Legittimo interesse a migliorare prodotti e servizi	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento
Gestione dei reclami di primo livello: i dati potrebbero essere oggetto di trattamento nell'ambito della gestione di eventuali reclami.	Esecuzione del contratto	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento
Gestione dei sinistri: i dati personali vengono trattati nell'ambito dell'analisi e del risarcimento dei sinistri, in modalità automatica o manuale.	- Esecuzione del contratto - Legittimo interesse dell'azienda per la gestione automatizzata delle richieste del cliente	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento
Gestione delle campagne di marketing (per telefono o via e-mail): - Il cliente che richiede un preventivo, avrà la possibilità di ricevere offerte promozionali e informazioni sul nostro Gruppo e sui suoi diversi partner.	Consenso dell'utente	Se non si diventa clienti: fino a due (2) anni dall'ultimo contatto o cancellazione immediata se non si desidera essere oggetto delle campagne di marketing.	Titolare del trattamento
Una volta rescisso il contratto, sarà possibile ricevere offerte di prodotti o servizi equivalenti a quelli a cui si è abbonati.	Consenso	Fino a quando il consenso non verrà ritirato.	Titolare del trattamento

Analisi delle interazioni per migliorare i servizi: misuriamo e miglioriamo continuamente la qualità dei nostri servizi. A tal fine, lettere, e-mail e messaggi sui social network del cliente possono essere registrati e analizzati dai nostri servizi di assistenza, dal nostro centro di formazione e da tutti i responsabili dei reparti preposti.	Interesse legittimo	Per il periodo necessario all'analisi delle interazioni e fino a tre (3) anni dalla data di raccolta dei dati.	Titolare del trattamento
Lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, e monitoraggio delle sanzioni: Potrebbe essere necessario trattare i dati del cliente ai fini del monitoraggio dei contratti, che potrebbe comportare la stesura di una dichiarazione di transazione sospetta o il blocco dei beni, in conformità con il Codice monetario e finanziario francese.	Obblighi legali	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento
Gestione delle registrazioni delle telefonate tra il cliente e i nostri consulenti a scopo formativo e ai fini del miglioramento della qualità del servizio.	Interesse legittimo dell'azienda Esecuzione del contratto	Le registrazioni delle chiamate non sono sistematiche e vengono conservate per sei (6) mesi. Le analisi delle chiamate vengono conservate per un periodo di un (1) anno. Le registrazioni effettuate al momento della sottoscrizione o del rinnovo di un contratto di assicurazione sono conservate per un periodo di 2 anni dalla data di sottoscrizione del contratto .	Titolare del trattamento
Gestione delle richieste di esercizio dei diritti RGPD	Obblighi legali	In caso venga richiesta un documento d'identità, esso sarà conservato esclusivamente per il tempo necessario a verificare l'identità dell'utente, dopodiché sarà cancellato.	Titolare del trattamento

Lotta alle frodi assicurative: è nel nostro interesse essere in grado di individuare i tentativi di frode ed evitare la presa in carico di richieste di risarcimento ingiustificate e/o fraudolente. Questo ci permette di mantenere le quote adeguate ai rischi e di intraprendere azioni legali qualora fosse necessario.	Interesse legittimo	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento
Gestione delle richieste PAYVET in qualità di cliente: le richieste di rimborso ricevute vengono elaborate tramite PayVet e il trattamento dei dati viene eseguito al fine di predisporre il servizio di pagamento in favore del cliente.	Esecuzione del contratto	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento
Gestione delle richieste PAYVET per chi non è cliente: le richieste vengono elaborate tramite Payvet e il trattamento dei dati viene eseguito al fine di effettuare un servizio di pagamento in favore del cliente presso un istituto finanziario partner.	Esecuzione del contratto	I dati personali saranno conservati per trenta (30) giorni, a meno che non sia stato dato il consenso per prospezione commerciale, in tal caso saranno conservati per sei (6) mesi.	Titolare del trattamento dati congiunto con l'istituto finanziario

In qualità di società di servizi che fornisce agli intermediari risorse umane e materiali, La Compagnie des Animaux SAS elabora i dati personali per i seguenti scopi:

Perché trattiamo i dati personali?	Su quale base giuridica	Per quanto tempo vengono conservati?	In quale veste interveniamo?
Conduzione di sondaggi: il cliente potrebbe essere contattato per posta, e-mail, telefono o SMS per sondaggi sulla qualità o per comunicazioni di marketing.	Interesse legittimo dell'azienda	Il tempo necessario per svolgere e analizzare il sondaggio.	Titolare del trattamento
Gestione delle campagne di newsletter: quando il cliente si iscrive alla nostra newsletter sul nostro sito web, alcuni suoi dati personali sono oggetto di trattamento.	Consenso dell'utente	Per la durata dell'iscrizione	Titolare del trattamento
Finalità statistiche: i dati personali vengono utilizzati a fini statistici per migliorare i nostri prodotti, svilupparne di nuovi e proporli al miglior prezzo, nonché per analizzare e ottimizzare l'uso dei servizi offerti.	Interesse legittimo	Il tempo necessario per la compilazione di statistiche e per renderli anonimi.	Titolare del trattamento
Trattamento di un preventivo e gestione della sottoscrizione del contratto: quando viene richiesto un preventivo o si stipula una polizza, si dovrà compilare un questionario contenente le informazioni personali necessarie per studiare il caso, comprendere le esigenze e offrire una soluzione adeguata al cliente.	Misure precontrattuali	Quando si diventa clienti, i dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione. Se non si diventa clienti, i dati personali saranno conservati per un massimo di sei (6) mesi dall'ultimo contatto intrattenuto. I dati della carta di credito saranno conservati dal nostro fornitore di servizi di pagamento "Stripe" fino al completamento della transazione. I dati relativi alle carte di	Alcune filiali di La Compagnie des Animaux in Europa agiscono in qualità di Responsabili del trattamento per conto di Vetassur

		credito possono essere conservati in archivi intermedi per un periodo di tredici (13) mesi dalla data di addebito, come prova in caso di contestazione della transazione. Questo periodo può essere esteso a quindici (15) mesi in caso di utilizzo di carte ad addebito differito.	
Gestire e garantire la corretta esecuzione del contratto: le informazioni vengono trattate nell'ambito della gestione del contratto, in particolare per modificarlo, calcolare e riscuotere le quote e fare rapporto agli assicuratori.	- Esecuzione del contratto - Conformità con gli obblighi legali	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Alcune filiali di La Compagnie des Animaux in Europa agiscono in qualità di Responsabili del trattamento per conto di Vetassur
Gestione delle relazioni con i clienti : I dati personali possono essere trattati nell'ambito della gestione delle richieste del cliente, indipendentemente dal canale di comunicazione (telefono, e-mail, chat, ecc.); inoltre, le interazioni con il cliente vengono analizzate al fine del miglioramento del servizio offerto.	- Esecuzione del contratto - Legittimo interesse a migliorare prodotti e servizi	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Alcune filiali di La Compagnie des Animaux in Europa agiscono in qualità di Responsabili del trattamento per conto di Vetassur
Gestione dei reclami di primo livello: i dati potrebbero essere oggetto di trattamento nell'ambito della gestione di eventuali reclami.	Esecuzione del contratto	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Alcune filiali di La Compagnie des Animaux in Europa agiscono in qualità di Responsabili del trattamento per conto di Vetassur
Gestione dei sinistri: i dati personali vengono trattati nell'ambito dell'analisi e del risarcimento dei sinistri, in modalità automatica o manuale.	- Esecuzione del contratto - Legittimo interesse dell'azienda	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio,	Alcune filiali di La Compagnie des Animaux in Europa agiscono in

	per la gestione automatizzata delle richieste del cliente	Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	qualità di Responsabili del trattamento per conto di Vetassur
Gestione delle richieste PAYVET in qualità di cliente: le richieste di rimborso ricevute vengono elaborate tramite PayVet e il trattamento dei dati viene eseguito al fine di predisporre il servizio di pagamento in favore del cliente.	Esecuzione del contratto	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Titolare del trattamento
Gestione delle richieste PAYVET per chi non è cliente: le richieste di rimborso ricevute vengono elaborate tramite PayVet e il trattamento dei dati viene eseguito al fine di predisporre il servizio di pagamento in favore del cliente.	Esecuzione del contratto	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Responsabile del trattamento
Gestione delle campagne di marketing (per telefono o via e-mail): - Il cliente che richiede un preventivo, avrà la possibilità di ricevere offerte promozionali e informazioni sul nostro Gruppo e sui suoi diversi partner.	Consenso dell'utente	Se non si diventa clienti: fino a due (2) anni dall'ultimo contatto o cancellazione immediata se non si desidera essere oggetto delle campagne di marketing.	Responsabile del trattamento
Una volta rescisso il contratto, sarà possibile ricevere offerte di prodotti o servizi equivalenti a quelli a cui si è abbonati.	Consenso	Fino a quando il consenso non verrà ritirato.	Responsabile del trattamento
Lotta alle frodi assicurative: è nel nostro interesse essere in grado di individuare i tentativi di frode ed evitare la presa in carico di richieste di risarcimento ingiustificate e/o fraudolente. Questo ci permette di mantenere le quote adeguate ai rischi e di intraprendere azioni legali qualora fosse necessario.	Interesse legittimo	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Responsabile del trattamento

Lotta al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, e monitoraggio delle sanzioni: Potrebbe essere necessario trattare i dati del cliente ai fini del monitoraggio dei contratti, che potrebbe comportare la stesura di una dichiarazione di transazione sospetta o il blocco dei beni, in conformità con il Codice monetario e finanziario francese.	Obblighi legali	I dati personali saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale più la durata indicata nelle disposizioni legali applicabili, ovvero cinque (5) anni in Francia e Spagna, dieci (10) anni in Belgio, Germania e Italia nel rispetto degli obblighi legali e normativi in materia di conservazione.	Responsabile del trattamento
Gestione delle richieste di esercizio dei diritti RGPD	Obblighi legali	In caso venga richiesta un documento d'identità, esso sarà conservato esclusivamente per il tempo necessario a verificare l'identità dell'utente, dopodiché sarà cancellato.	Responsabile del trattamento

Chi tratta i dati personali del cliente?

Aldilà delle rispettive responsabilità, le varie entità e i dipartimenti del Gruppo Santévet potrebbero avere bisogno di trattare i dati personali nell’ambito della propria attività e per fornire i servizi internamente o a beneficio dei clienti. Tutti i dipendenti incaricati del trattamento dei dati personali sono espressamente autorizzati a svolgere tale attività dal loro responsabile o dalla direzione dell'azienda.

I nostri collaboratori vengono adeguatamente formati al trattamento dei dati personali a loro disposizione nell'ambito delle loro mansioni e sono tenuti a rispettare la regolamentazione interna definita dal Gruppo Santévet in conformità con la regolamentazione europea e nazionale applicabili.

I nostri collaboratori sono formati a trattare i dati personali solo ed esclusivamente per le esigenze e gli scopi indicati nella presente politica.

Con chi condividiamo i dati personali?

I dati personali possono essere trasmessi a terzi in conformità con i requisiti legali.

A seconda delle finalità, i dati personali potrebbero essere trasmessi alle seguenti organizzazioni:

- All'assicuratore e le società affiliate: si faccia riferimento al contratto sottoscritto.
- A tutte le filiali del Gruppo.

Nell’interesse del cliente, il Gruppo si riserva il diritto di trasmettere i dati personali alle filiali del gruppo al fine di offrire un prodotto simile o analogo, a meno che il cliente non neghi espressamente la propria autorizzazione.

- Al mediatore e alle autorità legalmente autorizzate al trattamento dei reclami,
- A terzi, nella misura in cui al Gruppo viene richiesto di adempiere agli obblighi legali di trasmissione delle informazioni (revisori legali, ausiliari di giustizia, funzionari ministeriali, ecc.)

- Nell'ambito delle attività, è possibile comunicare alcune categorie di dati personali, per le finalità sopra elencate, ai subappaltatori o fornitori di servizi debitamente autorizzati (fornitori di hosting, fornitori di CRM, fornitori di registrazioni telefoniche, fornitori di pagamenti online, fornitori di archiviazione, ecc.)

Ad eccezione dei casi di responsabilità congiunta per il trattamento, suddetti destinatari agiscono in qualità di subappaltatori - definiti come qualsiasi società che elabora i dati personali secondo le istruzioni e sotto la responsabilità e il controllo del Gruppo Santévet - per il trattamento di tutti o parte dei dati personali e nella misura necessaria per l'esecuzione dei loro servizi.

Da contratto, questi destinatari sono tenuti al rispetto della riservatezza, alla sicurezza dei dati personali e all'uso esclusivamente ai fini dei servizi a loro affidati.

Aldilà dei destinatari sopra elencati e fatto salvo l'obbligo da parte di un'autorità giudiziaria o di legge, o per proteggere i nostri diritti e interessi, il Gruppo si impegna a non comunicare, condividere, rendere disponibili o a vendere i dati personali a terzi senza esplicito consenso da parte del cliente.

- **Per i clienti titolari di una carta fedeltà Conad:**

Nel caso in cui presenti la Sua carta al momento della sottoscrizione della polizza e fornisca a Santévet il Suo consenso esplicito a tal fine, quest'ultima comunicherà i dati esclusivamente alla Cooperativa socia di CONAD che ha emesso e gestisce la Sua carta fedeltà, affinché possa trattarli in qualità di titolare del trattamento autonomo, per tutte le finalità connesse al relativo programma di fidelizzazione.

CONAD potrà trattare esclusivamente i dati personali che Lei ha fornito a Santévet e solo laddove Lei abbia espresso il Suo consenso esplicito (opt-in): numero della carta fedeltà, nome e cognome, numero di telefono, indirizzo email, tipo di animale, razza, formula sottoscritta.

Tali dati saranno comunicati alla Cooperativa socia competente. È inteso che la Cooperativa socia di CONAD che ha emesso e gestisce la carta fedeltà eventualmente associata alla sottoscrizione della polizza, una volta ricevuti i dati da Santévet, li tratterà in qualità di titolare del trattamento autonomo, per le finalità connesse alla gestione del programma di fidelizzazione, incluse quelle di marketing e profilazione, nei limiti dei consensi da Lei eventualmente già forniti.

Resta inteso che Lei potrà revocare in qualsiasi momento il Suo consenso, impedendo così ogni ulteriore comunicazione dei Suoi dati da parte di Santévet alla Cooperativa socia di CONAD competente, fatti salvi i trattamenti effettuati prima della revoca.

Dove vengono trattati i dati?

I dati personali vengono conservati internamente e sui server di Amazon Web Services, situati nell'Unione Europea.

È possibile trasferire i dati personali dei clienti a fornitori di servizi situati al di fuori dell'Unione Europea se necessario per fornire i nostri servizi o per adempiere a un obbligo legale (ad esempio, obblighi di dichiarazione fiscale).

In tal caso, il trasferimento dei dati personali è limitato ai Paesi che sono stati riconosciuti dalla Commissione Europea come aventi un livello di protezione adeguato.

Per gli altri Paesi, tale trasferimento potrà avvenire solo se il destinatario dei dati fornisce garanzie di conformità con i requisiti della regolamentazione applicabile e rispetta le clausole contrattuali standard della Commissione Europea o le norme aziendali interne con valore vincolante.

Per quanto tempo saranno conservati i dati personali?

I dati personali saranno conservati in un ambiente sicuro, esclusivamente per il tempo necessario a raggiungere gli scopi per cui sono stati raccolti o per il periodo minimo di conservazione previsto dalla legislazione applicabile, in particolare in materia civile e commerciale.

Per maggiori informazioni in merito ai periodi di conservazione, si faccia riferimento alle tabelle riportate nella sezione "Perché vengono trattati i dati personali"

Come vengono protetti i dati personali?

Abbiamo implementato standard interni di protezione dei dati e di sicurezza informatica per garantire protezione e sicurezza degli stessi. Prendiamo in considerazione la natura dei dati personali e i rischi presentati dal trattamento, al fine di mettere in atto le misure tecniche, fisiche e organizzative adeguate per preservare la sicurezza e la riservatezza dei dati personali, in particolare per prevenire la loro perdita, alterazione, distruzione o accesso da parte di terzi non autorizzati.

Se la sottoscrizione viene effettuata sul nostro sito web o per telefono, i pagamenti con carta di credito sono garantiti dal nostro fornitore di servizi Stripe. I dati bancari non vengono registrati. Pertanto, la sicurezza dei pagamenti è garantita.

Quali sono i diritti del cliente?

Il cliente ha il diritto di accedere ai propri dati personali elaborati nell'ambito dell'utilizzo dei nostri servizi. I diritti, che possono essere esercitati alle condizioni stabilite dalla regolamentazione, sono i seguenti:

- **Diritto all'informazione:** il cliente può ottenere conferma del trattamento dei dati personali che lo riguardano, con riferimento alle finalità del trattamento, alle categorie di dati trattati, ai destinatari e alla durata di conservazione dei dati che lo riguardano.
- **Diritto di accesso:** sarà possibile ottenere una copia di tutti i dati personali in nostro possesso e informazioni sul trattamento di cui sono oggetto.
- **Diritto di rettifica:** sarà possibile richiedere l'aggiornamento dei dati personali se si considera che non siano più corretti o incompleti.
- **Diritto di cancellazione:** sarà possibile richiedere la cancellazione di tutti i dati personali nella misura consentita dalla legge.
- **Diritto di limitazione:** per alcuni dati personali, sarà possibile richiedere per un periodo limitato, la cessazione di qualsiasi trattamento diverso dalla conservazione. Ciò è possibile nel caso in cui venga contestata l'accuratezza di tali dati (mentre vengono effettuati i controlli necessari), o la legittimità del trattamento, o qualora si desideri utilizzarli per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di diritti in caso di giudizio nel momento in cui tali dati stavano per essere cancellati.
- **Diritto di opposizione per motivi legittimi:** sarà possibile opporsi al trattamento dei dati personali se ciò è giustificato da motivi legati alla situazione particolare del cliente o se l'obiezione si riferisce a una ricerca commerciale, compresa la profilazione. In quest'ultimo caso, si ha un diritto generale di opposizione che potrà essere esercitato senza che vi sia necessità di giustificare una situazione particolare.

- **Diritto alla portabilità:** sarà possibile ottenere il recupero dei dati personali in nostro possesso in formato elettronico, per uso personale o di un altro Titolare del trattamento, laddove tali dati personali soddisfino le seguenti condizioni cumulative:
 - Tali dati sono stati forniti o derivano dall'utilizzo dei nostri servizi,
 - I dati sono stati raccolti dietro consenso del cliente o nell'ambito dell'esecuzione del rapporto contrattuale.
- **Diritto di ritirare il consenso:** una volta dato il consenso al trattamento dei dati personali, sarà possibile ritirarlo in qualsiasi momento, senza che ciò pregiudichi le operazioni effettuate prima di tale ritiro.
- **Diritto di definire il destino dei dati dopo il decesso:** sarà possibile dare le direttive per decidere il destino dei propri dati personali dopo il decesso (riguardo alla conservazione, cancellazione e, se del caso, divulgazione).
- **Diritto al trattamento non interamente con mezzi automatici:** Il cliente ha il diritto di richiedere l'intervento umano, di esprimere il proprio punto di vista e di contestare di una decisione.

Il cliente ha anche il **diritto di presentare un reclamo all'autorità di vigilanza locale.**

Sarà possibile esercitare i propri diritti:

=> contattando il Responsabile della protezione dei dati:

- Per tutti i prodotti SantéVet: dpo@santevet.com
- Per i prodotti Jim&Joe: dpo@jimetjoe.com
- Per i prodotti Bulle Bleue: dpo@bullebleue.Com

=> o compilando il modulo disponibile qui:

Modifiche alla politica di riservatezza, sicurezza e protezione dei dati personali

La presente politica di riservatezza, sicurezza e protezione dei dati personali può essere oggetto di revisione a seconda degli sviluppi legislativi e normativi o a seguito di modifica delle condizioni di trattamento dei dati personali.

La invitiamo a consultarla regolarmente nella sezione "Policy di riservatezza" dei nostri siti web.

FORMULAZIONE DEL CONSENSO DA RICHIEDERE

“Io sottoscritto (*nome e cognome*), avendo ricevuto le informazioni fornite dal Titolare del trattamento ai sensi dell’art. 13 del Regolamento EU n. 679/2016, con la presente dichiaro di aver compreso il contenuto della suddetta informativa e che Vetassur comunichi alcuni limitati dati (numero della carta fedeltà, nome e cognome, numero di telefono, indirizzo email, tipo di animale, razza, formula sottoscritta) alla Cooperativa che gestisce la mia carta fedeltà CONAD, al fine di ricevere offerte promozionali, informazioni su prodotti o servizi e altre comunicazioni per scopi commerciali e di marketing.

- ☐ fornisco il mio consenso
- ☐ non fornisco il mio consenso”