

NOTE D'INFORMATION CONCERNANT LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – ENREGISTREMENT DES APPELS D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE TEX@INFO

Par la présente note d'information, fournie aux termes de l'article 13 du Règlement UE n ° 2016/679, en matière de protection des données à caractère personnel (plus bas « **RGPD** »), un certain nombre d'informations sont fournies concernant les catégories, les finalités et les modalités du traitement des Données à caractère personnel (plus bas « **Données** ») qui peuvent être traitées quand le client (plus bas « **Client** ») accède au service **TEX@INFO** (plus bas « **Service** ») et, en particulier, quand il contacte l'assistance téléphonique TEXA. Cette note d'information complète la note d'information générale Client, consultable au lien suivant : <https://www.texa.com/privacy/>.

Aux fins de la présente note d'information, par « **Client** » ou « **Personne concernée** », il faut entendre la personne physique ou morale qui a acheté (directement ou par l'intermédiaire d'une entité agréée) un produit et/ou un service TEXA, y compris les personnes physiques appartenant à l'organisation du Client qui utilisent le service.

1. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Quand la Personne concernée contact l'assistance téléphonique depuis le territoire italien l'appel est géré par TEXA S.p.A. (plus bas « **TEXA** »). Dans ce cas, le Responsable du traitement des Données est TEXA S.p.A., siège Via 1 Maggio 9, 31050 Monastier di Treviso (TV), n° de TVA 02413550266 (plus bas « **TEXA** » ou le « **Responsable** »). TEXA a désigné un Délégué à la protection des données, lequel peut être contacté à l'adresse suivante: **dpo@texa.com**.

Quand la Personne concernée contacte l'assistance téléphonique depuis l'Espagne, l'Allemagne, la France, la Pologne ou le Royaume-Uni, l'appel est géré par les sociétés respectives du Groupe TEXA (plus bas les « **Sociétés** »):

- **TEXA Ibérica Diagnosis, S.A** ayant son siège social à Carrer Llevant, 2 La Palma de Cervelló – 08756 Barcelona, Spain;
- **TEXA Deutschland GmbH** con sede legale in In den Mühlwiesen, 5 D-74182 Obersulm Deutschland;
- **TEXA France SARL** ayant son siège social à 12 Rue Jules Grevy 42350 La Talaudière France;
- **TEXA Poland Sp. Z O.O.** ayant son siège social à Ul. Brzezińska, 52° 41- 404 Mysłowice Poland;
- **TEXA UK Ltd** ayant son siège social à 32-34 Churchill Way – Lomeshaye Ind. Est. Nelson – Lancashire – BB9 6RT United Kingdom.

Dans ce cas, les Sociétés et TEXA traiteront les données à caractère personnel en tant que Responsables conjoints du traitement des données aux termes de l'art. 26 du RGPD (plus bas « **Responsables conjoints** ») sur la base d'un accord spécifique destiné à en régler les tâches et les responsabilités respectives (plus bas « **Accord de Co-responsabilité** »).

Afin d'exercer ses droits et pour toute autre question concernant le traitement des Données, la Personne concernée peut envoyer une demande écrite à l'adresse mail suivante: privacy@texa.com.

2. CATÉGORIES DE DONNÉES TRAITÉES ET NATURE DE LA COMMUNICATION DES DONNÉES

Avant le début de chaque conversation avec l'assistance téléphonique TEXA, la Personne concernée est préalablement informée de l'enregistrement et de la transcription de l'appel par une brève information délivrée par une voix enregistrée qui renvoie à la présente note d'information complète.

Dans le cas où vous souhaiteriez que l'appel ne soit pas enregistré, vous pouvez, en tant que Personne concernée, vous y opposer en le communiquant à l'Opérateur. En l'absence d'opposition, le consentement de la Personne concernée est considéré comme donné. Les données à caractère personnel qui peuvent être collectées et traitées, en particulier concernant l'enregistrement des conversations, sont celles fournies par la Personne concernée lorsqu'elle accède au Service et lorsqu'elle contacte l'assistance téléphonique TEXA. Il s'agit en particulier du contenu de la conversation et, le cas échéant, des données d'identification du Client/Appelant.

Il est précisé que l'appel est de nature strictement technique et la Personne concernée est invitée à ne pas fournir d'autres données personnelles et autres données non nécessaires.

TEXA S.p.A.

Registered office: Via 1 Maggio, 9 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Plant entrance: Via Vallio, 15 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Tax no.- Company Register of Treviso and Belluno no. - VAT registration no.: 02413550266
Share capital 10.000.000 € i.v. - R.E.A. N. TV - 208102
Single-member company subject to management and coordination by Opera Holding S.p.A. with sole shareholder.
Legal Representative: Bruno Vianello
Phone +39 0422 79 13 11 - Fax +39 0422 79 13 00 - www.texa.com

Rev. 01 del 27/03/2025



3. FINALITÉS ET BASE JURIDIQUE DU TRAITEMENT

Les enregistrements des appels sont transcrits et utilisés de manière anonyme par le Responsable afin de mettre constamment à jour les bulletins techniques et d'offrir un service sans cesse plus efficace pour la résolution des problèmes du Client qui utilise les produits TEXA.

La base juridique du traitement à cette fin est le consentement de la Personne concernée. À cette fin, la fourniture des Données est facultative et l'absence du consentement demandé au Client est sans effet sur les activités objet du Contrat et sur l'utilisation du Service. Il est en outre précisé que le traitement n'implique pas de décisions automatisées de la part du Responsable basées sur les enregistrements.

4. MODALITÉS DE TRAITEMENT ET PÉRIODE DE CONSERVATION DES DONNÉES

L'enregistrement des appels est effectué à l'aide d'outils informatiques, en adoptant des mesures appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données collectées; l'accès à ces dernières étant strictement réservé aux personnes spécifiquement autorisées à cet effet.

La transcription et le traitement de l'appel sont effectués par un système d'intelligence artificielle sur un locataire dédié au Responsable. Les Données sont traitées de manière licite, correcte et transparente dans le respect du RGPD. Une fois élaborées, les Données sont traitées et utilisées uniquement sous forme anonyme.

Les enregistrements des communications téléphoniques et les transcriptions sont conservés pendant une période maximale de 30 jours, après quoi elles sont définitivement effacées.

5. TRANSFERT DES DONNÉES À DES TIERS – DESTINATAIRES DES DONNÉES

Aux seules fins susmentionnées, peuvent accéder aux Données:

- les salariés et/ou les collaborateurs de TEXA ou des Sociétés, via leur profil personnel d'authentification, qui ont reçu des instructions opérationnelles appropriées et qui ont été expressément autorisés à effectuer le traitement;
- les entreprises/tiers auxquels le Responsable et les Sociétés ont confié la tâche d'effectuer des opérations de traitement spécifiques, dans les limites strictement pertinentes aux finalités susmentionnées, qui agissent en tant que Sous-traitants externes aux termes de l'article 28 du RGPD (par exemple, les fournisseurs de services IT ou le fournisseur du système d'enregistrement des appels).

La liste actualisée des Sous-traitants est disponible au siège du Responsable du traitement.

6. TRANSFERT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL VERS DES PAYS TIERS OU DES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

Les Données ne font l'objet d'aucun transfert vers des pays tiers (pays non-membres de l'UE) ni vers des organisations internationales. Si nécessaire aux fins de la fourniture du Service demandé, les Données peuvent être éventuellement transférées à des entités situées dans des pays hors de l'UE à condition que la Commission Européenne ait attesté que ces pays offrent un niveau adéquat de protection des Données, ou sur la base de garanties adéquates (telles que des clauses contractuelles types ou des normes d'entreprise liant les groupes), ou encore, en l'absence de telles conditions, si le transfert est autorisé par la Personne concernée ou s'il est nécessaire à l'exécution du Contrat.

7. DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE

La Personne concernée peut exercer, si les conditions nécessaires à cet effet sont remplies, les droits reconnus par le RGPD (articles 12 et 15-22).

En particulier, la Personne concernée a le droit d'accéder aux Données qui la concernent et aux informations relatives à leur traitement, d'en demander la suppression, de s'opposer au traitement ou d'en demander la limitation. Si le traitement des données à caractère personnel est fondé sur son consentement, la personne concernée a le droit de révoquer le consentement donné (sans préjudice de la licéité du traitement fondé sur le consentement donné avant la révocation). Si la personne concernée estime que ses droits ont été violés, elle peut déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection des données à caractère personnel.

TEXA S.p.A.

Registered office: Via 1 Maggio, 9 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Plant entrance: Via Vallio, 15 - 31050 Monastier di Treviso - ITALY
Tax no. - Company Register of Treviso and Belluno no. - VAT registration no.: 02413550266
Share capital 10.000.000 € i.v. - R.E.A. N. TV - 208102
Single-member company subject to management and coordination by Opera Holding S.p.A. with sole shareholder.
Legal Representative: Bruno Vianello
Phone +39 0422 79 13 11 - Fax +39 0422 79 13 00 - www.texa.com

Rev. 01 del 27/03/2025

