

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTT. 13-14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 – INFORMATIVA SUL
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI RICONTATTO TRAMITE
CAMPAGNE ONLINE E AGENTE VOCALE AUTOMATIZZATO**

Con il presente documento ("Informativa"), il Titolare del trattamento, come di seguito definito, desidera informarLa in merito alle finalità e alle modalità del trattamento dei Suoi dati personali effettuato nell'ambito della gestione della Sua richiesta di informazioni e/o di ricontatto, anche mediante strumenti digitali, campagne online e sistemi automatizzati di assistenza vocale basati su intelligenza artificiale. La presente Informativa Le fornisce altresì le informazioni relative ai diritti che Le sono riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali. La presente Informativa potrà essere integrata o aggiornata dal Titolare qualora eventuali ulteriori servizi da Lei richiesti, ovvero specifiche modalità di erogazione degli stessi, comportino trattamenti ulteriori o diversi rispetto a quelli qui descritti.



Titolare del trattamento

Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani S.r.l., con sede in Via Fratelli Cervi, 75/B, 42124 Reggio Emilia (RE), P.IVA, Codice Fiscale: 01969190352, Tel: 0522303840, e-mail: info@lazzarospallanzani.it, pec: centromedicospallanzani@pec.it.



Responsabile della protezione dei dati - DPO

Il DPO è reperibile al seguente indirizzo e-mail: dpo@lifenet.it



Tipi di dati trattati

Le attività di trattamento svolte sono finalizzate all'acquisizione dei seguenti dati personali:

- Dati comuni: nome, cognome;
- Dati di contatto: numero di telefono, indirizzo e-mail;
- Dati Particolari Sanitari: informazioni sulla condizione visiva del paziente.



Categorie di interessati

Persone Fisiche; Pazienti


Finalità, Base Giuridica e Tempi di Conservazione

Finalità	Base Giuridica	Tempi di Conservazione
A) Gestione della richiesta - I dati inseriti dall'interessato nel form online vengono raccolti e utilizzati dal Centro per gestire la richiesta di informazioni e/o di ricontatto. I dati possono essere trasferiti automaticamente in un Google Sheet condiviso tra il Centro e il fornitore del servizio, al fine di organizzare le successive attività di contatto.	Dati Comuni Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR, esecuzione di misure precontrattuali richieste dall'interessato.	Il trattamento è necessario per dare seguito alla richiesta dell'interessato. In mancanza, il Centro non potrà gestire la richiesta di informazioni o ricontatto. Per il tempo necessario alla gestione della richiesta e, indicativamente, non oltre 12 mesi dalla raccolta, salvo instaurazione di un rapporto con il Centro o necessità di ulteriore conservazione per tutela dei diritti.
B) Ricontatto telefonico - Il Centro può ricontattare l'interessato, direttamente o tramite il servizio DeepAgent, per fornire informazioni sui servizi richiesti, verificare l'interesse manifestato e organizzare l'eventuale successivo contatto con il personale del Centro. Il ricontatto può avvenire anche mediante agente vocale basato su intelligenza artificiale, che si presenta come assistente virtuale del Centro. L'AI costituisce una modalità tecnica di esecuzione del trattamento e non una finalità autonoma.	Dati Comuni Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR, esecuzione di misure precontrattuali richieste dall'interessato. Dati Particolari Con riferimento agli eventuali dati relativi alla salute, e in particolare alla condizione visiva dell'interessato, trattati per finalità di valutazione preliminare della richiesta, orientamento verso i servizi del Centro, gestione del successivo contatto con il personale sanitario o pre-sanitario e organizzazione dell'eventuale percorso di assistenza, la base giuridica è individuata nell'art. 9, par. 2, lett. h) GDPR.	Il trattamento è necessario per gestire la richiesta di informazioni o ricontatto. Per il tempo necessario alla gestione del lead e, indicativamente, non oltre 12 mesi, salvo ulteriore conservazione connessa al rapporto instaurato con il Centro o alla tutela dei diritti

Nel corso del ricontatto telefonico potranno essere acquisite informazioni fornite direttamente dall'interessato, ivi inclusi eventuali dati relativi alla sua condizione visiva		
C) Registrazione della Chiamata - Ove prevista, la chiamata effettuata tramite agente vocale AI può essere registrata e archiviata per finalità di documentazione del contatto, verifica dell'esito della conversazione, controllo qualità del servizio e tutela del Centro in caso di contestazioni.	Dati Comuni Art. 6, par. 1, lett. a) GDPR – consenso dell'interessato. Il consenso alla registrazione della chiamata verrà acquisito nel corso della chiamata stessa, previa espressa indicazione all'interessato della presente informativa privacy e delle finalità del relativo trattamento. Dati Particolari Con riferimento agli eventuali dati relativi alla salute contenuti nella registrazione, ove trattati nell'ambito della gestione sanitaria o pre-sanitaria, la base giuridica del trattamento è individuata nell'art. 9, par. 2, lett. h) GDPR, in quanto trattamento necessario per finalità di medicina preventiva, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria, ovvero gestione dei sistemi e servizi sanitari.	Il trattamento è facoltativo. In mancanza del consenso alla registrazione, la chiamata non sarà registrata, ferma restando la possibilità di valutare modalità alternative di gestione del contatto. I dati personali trattati tramite la piattaforma DeepAgent saranno conservati per il periodo definito dal Titolare in fase di configurazione del servizio. In assenza di specifiche indicazioni, il periodo di conservazione predefinito della piattaforma è pari a 30 giorni. Tale termine potrà essere esteso ove necessario per obblighi di legge, finalità di sicurezza, gestione di eventuali contestazioni, audit o tutela dei diritti del Titolare. Eventuali dati eccedenti o non pertinenti forniti spontaneamente dall'interessato durante la conversazione saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla loro cancellazione e non saranno utilizzati per finalità diverse da quelle dichiarate.

D) Trattamento di dati relativi alla salute per finalità sanitarie o pre-sanitarie - Nell'ambito della gestione della richiesta, della valutazione preliminare e dell'eventuale successivo percorso presso il Centro, potranno essere trattate informazioni relative alla condizione visiva dell'interessato. Tali dati sono trattati nella misura necessaria alla gestione della richiesta, alla valutazione dell'idoneità, alla prenotazione della visita e all'eventuale erogazione di prestazioni sanitarie.	Dati Comuni Art. 6, par. 1, lett. b) GDPR, gestione della richiesta e del rapporto con l'interessato; Dati Particolari Art. 9, par. 2, lett. h) GDPR, finalità di medicina preventiva, diagnosi, assistenza o terapia sanitaria, sotto la responsabilità di professionisti soggetti al segreto professionale.	I dati saranno trattati per il tempo necessario alla gestione della richiesta. In caso di instaurazione del rapporto sanitario, Il Titolare fa riferimento ai tempi stabiliti nel Massimario di conservazione e scarto autorizzato dalla Soprintendenza Archivistica per l'Emilia-Romagna approvato con deliberazione n. 194 del 29 maggio 2025
E) Marketing diretto e comunicazioni promozionali ulteriori - Invio di comunicazioni promozionali, informative o commerciali relative ai servizi del Centro, anche tramite telefono, e-mail, SMS o altri strumenti di contatto, ove tali comunicazioni siano ulteriori rispetto alla gestione della specifica richiesta dell'interessato.	Dati Comuni Art. 6, par. 1, lett. a) GDPR, consenso dell'interessato.	Il trattamento è facoltativo. Il mancato consenso non pregiudica la gestione della richiesta principale, il ricontatto necessario o l'accesso alle prestazioni del Centro I dati saranno conservati fino a 12 mesi dalla raccolta o fino alla revoca del consenso.
F) Profilazione / prequalifica automatizzata del lead - I dati forniti dall'interessato tramite il form online e/o nel corso della chiamata possono essere trattati, al fine di effettuare una prequalifica automatizzata del lead. Tale attività consiste nell'analisi delle informazioni rese dall'interessato	Dati Comuni Art. 6, par. 1, lett. a) GDPR, consenso dell'interessato. Dati Particolari	Il trattamento è facoltativo. Il mancato consenso alla profilazione/prequalifica automatizzata non pregiudica l'accesso alle prestazioni sanitarie né la possibilità di essere ricontattato dal Centro con modalità non automatizzate, ove disponibili.

per valutare l'interesse manifestato, classificare l'esito del contatto, individuare la possibile pertinenza della richiesta rispetto ai servizi del Centro e agevolare il successivo ricontatto da parte delle operatrici. L'utilizzo dell'AI costituisce una modalità tecnica di svolgimento della prequalifica e non una finalità autonoma di trattamento.	Art. 9, par. 2, lett. a) GDPR, consenso dell'interessato. Ove l'attività dovesse integrare una decisione basata unicamente su trattamento automatizzato idonea a produrre effetti giuridici o analogamente significativi sull'interessato, il trattamento sarà effettuato nel rispetto dell'art. 22 GDPR e delle relative garanzie.	I dati saranno conservati fino a 12 mesi dalla raccolta o fino alla revoca del consenso.
---	---	--

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali avviene in forma cartacea ed elettronica.



Trasferimento dati personali extra UE

I dati personali potranno essere trattati da fornitori tecnologici coinvolti nell'erogazione del servizio, tra cui **DeepAgent**, **Google** e **Meta**, quali fornitori di servizi cloud, strumenti di gestione dei lead e piattaforme pubblicitarie. Tali soggetti tratteranno i dati, a seconda dei casi, in qualità di responsabili del trattamento, autonomi titolari o ulteriori soggetti, secondo i ruoli definiti nei rispettivi accordi e termini contrattuali.

L'utilizzo di **Google Sheets** è regolato, ove applicabile, dal [Google Cloud Data Processing Addendum](#). Secondo tali termini, i dati del cliente possono essere trattati nei Paesi in cui Google o i suoi sub-responsabili mantengono strutture, fermo restando il rispetto degli eventuali impegni di localizzazione dei dati e delle  garanzie previste per i trasferimenti extra-SEE.

L'utilizzo degli strumenti **Meta** per la raccolta dei lead e la gestione delle campagne è valutato alla luce dei [Meta Business Tools Terms](#) e dei [Meta Data Processing Terms](#). I termini Meta richiamano, per i trasferimenti internazionali di dati personali effettuati nell'ambito di tali strumenti, il relativo **Global Data Transfer Addendum**, che incorpora le garanzie applicabili, incluse le Clausole Contrattuali Standard ove necessarie.

Qualora i dati personali siano trasferiti verso Paesi situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, il trasferimento avverrà soltanto in presenza di una decisione di adeguatezza della Commissione europea o, in mancanza, mediante garanzie adeguate ai sensi degli artt. 44 e ss. GDPR, tra cui le [Clausole Contrattuali Standard](#) e, ove applicabile, l'adesione a meccanismi riconosciuti quali l'[EU-U.S. Data Privacy Framework](#)



Destinatari del trattamento

I dati personali possono essere condivisi con soggetti di cui il Titolare a vario titolo si avvale ai fini della corretta erogazione della prestazione richiesta, i quali possono operare tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR (a titolo esemplificativo e non esaustivo, laboratori analisi, strutture sanitarie, società di archiviazione della documentazione amministrativa e clinica, soggetti che forniscono supporto nell'implementazione e nella manutenzione dei sistemi informatici o degli applicativi informatici).

È possibile ottenere l'elenco completo contattando il Titolare agli indirizzi sopra indicati.



Diritti dell'interessato

In relazione ai trattamenti descritti nella presente Informativa, in qualità di interessato Lei potrà, alle condizioni previste dal GDPR, esercitare i diritti sanciti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR e, in particolare, i seguenti diritti:

- diritto di accesso – articolo 15 GDPR: diritto di ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Suoi dati personali;
- diritto di rettifica – articolo 16 GDPR: diritto di ottenere, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti;
- diritto alla cancellazione (diritto all'oblio) – articolo 17 GDPR: diritto di ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati personali che La riguardano. Il diritto alla cancellazione non si applica nella misura in cui il trattamento sia necessario per l'adempimento di un obbligo legale o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- diritto di limitazione di trattamento – articolo 18 GDPR: diritto di ottenere la limitazione del trattamento, quando: a) l'interessato contesta l'esattezza dei 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) 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 in attesa della

verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato;

- diritto alla portabilità dei dati – articolo 20 GDPR: diritto di ricevere, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti al Titolare e il diritto di trasmetterli a un altro titolare senza impedimenti, qualora il trattamento si basi sul consenso e sia effettuato con mezzi automatizzati. Inoltre, il diritto di ottenere che i Suoi dati personali siano trasmessi direttamente da questo Titolare ad altro titolare qualora ciò sia tecnicamente fattibile;
- diritto di opposizione – articolo 21 GDPR: diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei dati personali che La riguardano basati sulla condizione di legittimità del legittimo interesse, compresa la profilazione, salvo che sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- diritto a non essere sottoposto a un processo decisionale automatizzato – articolo 22 GDPR: l'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona, salvo che ciò sia necessario per la conclusione o esecuzione di un contratto o Lei abbia rilasciato il Suo consenso. In ogni caso, un processo decisionale automatizzato non potrà riguardare i Suoi dati personali e Lei potrà in ogni momento ottenere l'intervento umano da parte del Titolare del trattamento, esprimere la propria opinione e contestare la decisione;
- diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali: <http://www.garanteprivacy.it>;
- revocare il consenso prestato in ogni occasione e con la stessa facilità con cui è stato fornito senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati, nei confronti del Titolare, contattando i riferimenti sopra indicati.

L'esercizio dei Suoi diritti in qualità di interessato è gratuito ai sensi dell'articolo 12 GDPR. Tuttavia, nel caso di richieste manifestamente infondate o eccessive, anche per la loro ripetitività, il Titolare potrebbe addebitarle un contributo spese ragionevole, alla luce dei costi amministrativi sostenuti per gestire la Sua richiesta, o negare la soddisfazione della sua richiesta.

La informiamo, infine, che il Titolare potrà richiedere ulteriori informazioni necessarie a confermare l'identità dell'interessato.

Espressione del consenso al trattamento dei dati personali del paziente, effettuato da Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani, nell'ambito delle prestazioni svolte, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e della normativa applicabile.

Dati del Paziente

Cognome e Nome

Nato/a a, il

Residente in, Via

C.F., Tel., E-mail

☐ per sé

OPPURE

In qualità di:

☐ Genitore titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni)

☐ Tutore

☐ Amministratore di sostegno

☐ Altro:

Di (nome e cognome del Minore) nato/a a..... il..... residente
in....., via, C.F.....

☐ Letta e compresa l'Informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata da **Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani** ai sensi degli artt.13-14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 ("GDPR"), consapevole che il mio consenso è puramente facoltativo, oltre che revocabile in qualsiasi momento

A) ☐ ESPRIMO IL CONSENSO

☐ NEGO IL CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali per l'invio di comunicazioni promozionali, informative e commerciali relative ai servizi del Centro, tramite strumenti tradizionali e automatizzati, quali telefono, e-mail, SMS, sistemi di messaggistica o altri canali di contatto, meglio specificato alla **finalità E)** della presente informativa

B) ☒ ESPRIMO IL CONSENSO

☐ NEGO IL CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali per attività di profilazione e/o prequalifica automatizzata della richiesta, finalizzata a valutare l'interesse manifestato, classificare l'esito del contatto, individuare la possibile pertinenza della richiesta rispetto ai servizi del Centro e agevolare il successivo ricontatto da parte del personale incaricato, meglio specificato alla **finalità F)** della presente informativa.