

Il RGPD e i requisiti in materia di privacy:

Cosa significa per la Sua azienda quando usa Trustpilot?

Versione 2.0, marzo 2019



Che cosa è il RGPD?

Il Regolamento generale sulla protezione dei dati (“RGPD”) è entrato in vigore il 25 maggio 2018. Esso si concentra sul rafforzamento e l’unificazione della protezione dei dati per tutte le persone all’interno dell’UE. Il RGPD ha un’ampia portata; si applica alle organizzazioni situate all’interno dell’UE ma anche a quelle al di fuori dell’UE se offrono beni o servizi a persone che risiedono nell’UE.

Nel Regno Unito, l’organismo denominato Information Commissioner’s Office (“ICO”) ha emanato una [guida al RGPD](#) che spiega le disposizioni del RGPD per aiutare le organizzazioni ad osservare i requisiti. Si tratta di una risorsa utile per ottenere ulteriori informazioni sul RGPD e Le fornisce maggiori approfondimenti su come gestire i diritti degli individui, il consenso, le violazioni dei dati e altri obblighi ai sensi del RGPD.¹

In questo libro bianco, vengono descritte alcune delle opzioni e dei consigli rilevanti ai sensi del RGPD, che Lei può considerare di implementare quando usa Trustpilot.

Tuttavia, **questo libro bianco non intende essere una consulenza legale** e non deve essere considerato come tale. Le

raccomandiamo vivamente di richiedere una consulenza legale qualora Lei abbia dei dubbi su come il RGPD influisce sulla Sua azienda e sull’utilizzo di Trustpilot.

¹Per i Paesi Bassi, consultare la [guida pubblicata dall’Autoriteit Persoonsgegevens](#)

Per la Germania, scaricare l’allegato “BfDI Info 1 - Datenschutz-Grundverordnung - Bundesdatenschutzgesetz” disponibile [qui](#).



In che modo il RGPD influisce sulla Sua azienda?

Trustpilot offre un'ampia gamma di metodi di invito alla recensione che Le consentono di scegliere se condividere o meno le informazioni riguardanti la Sua azienda con Trustpilot e, in quel caso, quali tipi di informazioni riceve Trustpilot. Quando la Sua azienda (il titolare del trattamento) condivide dati personali con Trustpilot (il responsabile del trattamento), l'azienda e Trustpilot potrebbero essere tenuti a rispettare il RGPD. I termini "titolare del trattamento" e "responsabile del trattamento" sono definiti nel RGPD. Per saperne di più, può consultare [questo articolo](#).

Alcune delle nostre soluzioni consentono alla Sua azienda di inviare email di invito alla recensione utilizzando i propri sistemi evitando, quindi, di condividere i dati personali dei Suoi clienti con Trustpilot.

Nel nostro [Centro Assistenza](#), descriviamo i diversi metodi di invito alla recensione che offriamo e le attività di trattamento dei dati associate a ciascun servizio di invito. Qualora Lei abbia dei dubbi su quale metodo di invito alla recensione sta attualmente utilizzando, può contattare il Suo account manager.

Conservare il suo accordo per il trattamento dati su file

Nel caso in cui la Sua azienda utilizzi Trustpilot per inviare email di invito alla recensione e per raccogliere feedback dai clienti, è probabile che condivida i dati personali dei clienti con Trustpilot.

L'articolo 28 del RGPD stabilisce che il titolare del trattamento e il responsabile del trattamento stipulino un accordo per il trattamento dati che descriva le attività di trattamento dei dati che vengono svolte.

Pertanto, è stato incluso un [accordo per il trattamento dati](#) che soddisfa i requisiti stabiliti nel RGPD in tutti gli accordi con i clienti di Trustpilot. Ciò vale anche per le aziende che usufruiscono del nostro piano gratuito.

Le raccomandiamo di conservare una copia dell'accordo per il trattamento dati nel caso in cui abbia la necessità di dimostrare di rispettare l'articolo 28 del RGPD.

Aggiornare la Sua informativa sulla privacy

L'articolo 13 del RGPD prevede che il titolare del trattamento debba fornire agli interessati informazioni specifiche sulle modalità di trattamento dei loro dati personali. Se condivide i dati personali dei Suoi clienti con Trustpilot, Le raccomandiamo di aggiornare la Sua informativa sulla privacy per indicare

che Trustpilot agisce in qualità di responsabile del trattamento e per spiegare perché i dati vengono condivisi con noi.

Qualora avesse bisogno di aggiungere informazioni alla Sua informativa sulla privacy per indicare che Trustpilot agisce in qualità di responsabile del trattamento dei dati quando manda email di invito alla recensione per Suo conto, può utilizzare il seguente esempio:

[INSERIRE IL NOME DELLA PROPRIA AZIENDA] potrebbe contattarti via email per chiederti di recensire uno qualunque dei servizi e/o prodotti che hai ricevuto da noi [per raccogliere il tuo feedback e migliorare i nostri servizi [e prodotti]] (la “Finalità”). Ci avvaliamo di un’azienda esterna, Trustpilot A/S (“Trustpilot”), per raccogliere il tuo feedback. Ciò significa che condivideremo il tuo nome, indirizzo email e numero di riferimento con Trustpilot per questa finalità. Per saperne di più su come Trustpilot tratta i tuoi dati, puoi consultarne [qui](#) l’Informativa sulla privacy.

NB: [XXXX] indica che è necessaria una riscrittura del testo contenuto tra parentesi quadre, in modo da adattarlo alla Sua Informativa sulla privacy.



Qualora intenda mostrare le recensioni di Trustpilot nei Suoi materiali di marketing, prenda in considerazione l'idea di aggiungere quanto segue:

[INSERIRE IL NOME DELLA PROPRIA AZIENDA] può inoltre utilizzare queste recensioni in altri materiali e media per finalità pubblicitarie e promozionali.

Spiegare ai clienti come Lei usa Trustpilot

Qualora Lei riceva la richiesta da parte di un cliente di specificare quali sono i suoi dati personali in possesso della Sua azienda, si configura una “richiesta di accesso dell'interessato” ai sensi del RGPD.

In qualità di titolare del trattamento, la Sua azienda è tenuta a rispondere a queste richieste di accesso dell'interessato. L'articolo 15 del RGPD descrive le informazioni che

vanno fornite a un cliente che invia una richiesta di accesso dell'interessato, mentre l'articolo 12 stabilisce i termini da rispettare a tale riguardo. Le raccomandiamo di includere delle informazioni riguardo a come la Sua azienda utilizza Trustpilot in qualità di responsabile del trattamento, per raccogliere feedback da persone che hanno avuto un'esperienza di servizio con la Sua azienda.

Gestire richieste da parte dei clienti di eliminazione dei propri dati

L'articolo 17 del RGPD conferisce ai consumatori il diritto alla cancellazione dei propri dati personali (“diritto all'oblio”). Se la Sua azienda utilizza un metodo di invito alla recensione in cui è prevista la condivisione di dati personali con Trustpilot e riceve una richiesta da un cliente di eliminare i suoi dati personali, è possibile utilizzare la nostra funzionalità di eliminazione dei dati dell'invito. Questa funzionalità consente alla Sua azienda di eliminare i dati degli inviti alla recensione fino a una certa data o relativi a un cliente specifico utilizzando il Suo account business. Per maggiori dettagli su come fare ciò, può consultare [questo articolo](#).

Email di invito alla recensione e consenso

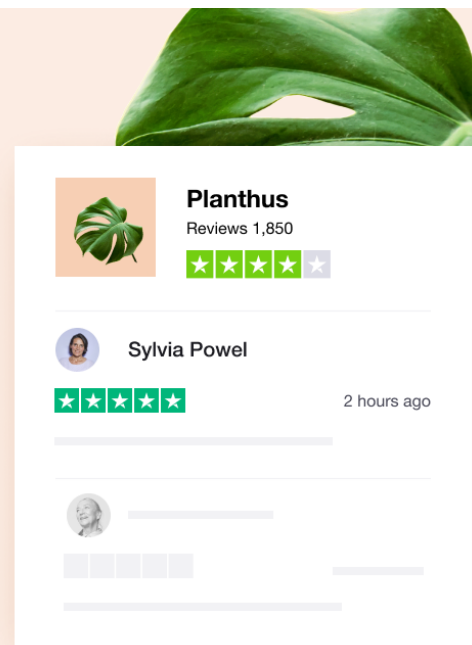
In alcuni paesi, le email di invito alla recensione sono considerate comunicazioni di marketing non richieste che necessitano del previo consenso dei clienti. Ciò significa che potrebbe essere necessario ottenere il consenso dei clienti a seconda della legislazione nazionale. Di seguito sono riportate informazioni per le aziende danesi, neerlandesi, britanniche e tedesche a proposito delle email di invito alla recensione e se sono considerate marketing non richiesto che necessita del consenso.

Informazioni sull'invio di email di invito alla recensione

*Nei paragrafi seguenti, viene fornita una panoramica delle norme nazionali applicabili alle email di invito alla recensione in Danimarca, Paesi Bassi, Regno Unito e Germania. Si noti che tali informazioni **non***

sono da intendersi come una consulenza legale e non devono essere considerate come tale.

NB: quando manda email di invito alla recensione ai Suoi clienti, si assicuri di includere nell'email di invito alla recensione il nome, l'indirizzo e il numero di partita IVA della Sua azienda oltre a un link di cancellazione dell'iscrizione.



Danimarca

In Danimarca, le email di invito alla recensione non sono generalmente considerate comunicazioni di marketing non richieste che necessitano il consenso dei clienti, a condizione che l'email di invito alla recensione sia neutra e non contenga nessun elemento di marketing.

Il Danish Consumer Ombudsman stabilisce nelle sue [linee guida sullo spam](#) che se l'email di invito alla recensione contiene elementi di marketing, per esempio se la Sua azienda sta cercando di pubblicizzare un determinato prodotto, l'email di invito alla recensione può essere considerata una comunicazione di marketing non richiesta che necessita del consenso.

Quando manda email di invito alla recensione ai Suoi clienti, si assicuri di includere nell'email di invito alla recensione il nome della Sua azienda e un link di cancellazione dell'iscrizione.

Paesi Bassi

Nei Paesi Bassi, le email di invito alla recensione non sono generalmente considerate comunicazioni di marketing non richieste che necessitano del consenso dei clienti, a meno che l'email di invito alla

recensione non contenga marketing diretto o promozioni. In tal caso, potrebbe essere necessario ottenere il consenso dei clienti.

Quando manda email di invito alla recensione ai Suoi clienti, si assicuri di includere nell'email di invito alla recensione il nome della Sua azienda e un link di cancellazione dell'iscrizione.

Regno Unito

Nel Regno Unito, le email di invito alla recensione non sono considerate [marketing diretto](#) se utilizzate per autentiche ricerche di mercato. Può contattare un cliente in merito alla vendita o a un servizio specifico senza consenso solo se è direttamente correlato a quella transazione.

Se un'email di invito alla recensione contiene materiale promozionale o raccoglie dettagli da utilizzare in future campagne di marketing, l'email è da considerarsi come destinata a scopi di marketing diretto e, dunque, si applicano le regole per quest'ultimo. Ciò significa che le email sono considerate comunicazioni di marketing non richieste che richiedono il consenso dei clienti.

In molti casi, le aziende possono quindi ricorrere all'eccezione del "soft opt-in" che

consente di inviare email di marketing ai clienti su base “opt-out”, ma solo nei casi in cui:

1. l'azienda ha raccolto i dettagli del consumatore che egli stesso ha fornito nel corso di una vendita (o di trattative per una vendita) di un prodotto o servizio;
2. il marketing dell'azienda riguarda solo i propri prodotti e servizi simili;
3. al consumatore è stata data la possibilità di annullare la ricezione di informazioni di marketing sia nel momento in cui i suoi dettagli sono stati raccolti per la prima volta sia in ogni comunicazione successiva.

Quando invia email di invito alla recensione, dovrebbe essere chiaro per conto di quale azienda vengono inviate. Inoltre, se la Sua azienda ricorre al sistema del “soft opt-in”, è necessario aggiungere all'email di invito alla recensione l'opzione ‘cancella l'iscrizione’ dove sia chiaro da quale entità il consumatore sta annullando l'iscrizione.

Germania

In Germania le email di invito alla recensione sono considerate comunicazioni di marketing non richieste. Per inviare legalmente email di invito alla recensione, le aziende devono ottenere il previo consenso scritto dei propri clienti in conformità con l'articolo 6 (1) (a) del RGPD.



Il nostro responsabile della protezione dei dati

Trustpilot ha nominato un responsabile della protezione dei dati (“DPO”) in accordo con il RGPD. Nel caso in cui avesse delle domande sulle attività di trattamento dei dati svolte da Trustpilot per conto della Sua azienda, può contattare il nostro DPO via email all’indirizzo: privacy@trustpilot.com.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su come gestiamo e proteggiamo i dati, può rivolgersi al [nostro Centro Assistenza online](#). I nostri materiali vengono aggiornati continuamente allo scopo di fornire maggiori informazioni sulla protezione e la sicurezza dei dati.

