INFORMATIVA PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali degli utenti dell'app Ferroli FeelPro e dei partecipanti al programma NextLevel.

PREMESSE

La presente informativa è resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito il "Regolamento" o "GDPR") e, per l'Italia, del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (di seguito il "Codice privacy"), con particolare riferimento all'art. 122 (accesso alle informazioni archiviate nel dispositivo dell'utente) e all'art. 130 (comunicazioni commerciali), tenuto conto delle Linee guida in materia di utilizzo di tracking pixel nelle comunicazioni di posta elettronica del 17 aprile 2026.
Con la presente informativa Ferroli S.p.A. descrive le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti dell'applicazione mobile "Ferroli FeelPro" (di seguito l'"App") e dei partecipanti al programma di fidelizzazione "NextLevel" (di seguito il "Programma"). L'App è riservata agli installatori: possono utilizzarla i titolari ed i dipendenti delle imprese di installazione (di seguito gli "Utenti"). L'accesso avviene con le stesse credenziali dei servizi online riservati ai professionisti sul sito www.ferroli.com. Nella sezione dedicata, l'informativa descrive anche il trattamento dei dati dei clienti finali presso i quali sono installati i prodotti, che gli Utenti inseriscono nell'App.
La presente informativa non riguarda i siti web e i servizi di terzi eventualmente raggiungibili tramite link presenti nell'App, per i quali si rinvia alle rispettive informative; per il sito www.ferroli.com si rinvia all'informativa pubblicata sul sito.

DEFINIZIONI

Al fine di agevolare la comprensione della presente Informativa, si riportano le seguenti definizioni (art. 4 Regolamento UE):

- "trattamento": qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione;
- "dato personale": qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile ("Interessato"); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;

- “categorie particolari di dati personali”: i dati personali inerenti all’origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l’appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all’orientamento sessuale della persona.
- “titolare del trattamento”: la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità ed i mezzi del trattamento dei dati personali;
- “responsabile del trattamento”: la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del Titolare;
- “strumenti di tracciamento”: componenti software (ad es. identificativi del dispositivo) che archiviano informazioni, o accedono a informazioni già archiviate, nel dispositivo dell’Utente (art. 122 del Codice privacy);
- “tracking pixel”: immagine di dimensioni minime, generalmente invisibile, inserita in una e-mail e ospitata su un server remoto, il cui caricamento all’apertura del messaggio consente di rilevare l’avvenuta apertura e alcune informazioni tecniche sul dispositivo del destinatario.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO E RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Titolare del trattamento è Ferroli S.p.A., C.F. e P.IVA 02096470238, con sede legale in via Ritonda 78/a, 37047 San Bonifacio (VR), tel. +39 045 6139411, e-mail privacy@ferroli.com, PEC ferroli@legalmail.it (di seguito il “Titolare”).

Il Titolare ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito “RPD”) ai sensi degli artt. 37-39 del Regolamento, contattabile per ogni questione relativa al trattamento dei dati personali e all’esercizio dei diritti all’indirizzo e-mail info@ambroservizi.it o all’indirizzo PEC ambrostudioservizi@pec.it.

DATI OGGETTO DI TRATTAMENTO

a) Dati dell’impresa e dell’account

Dati dell’impresa di installazione (ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, sede, e-mail, tipologia azienda) e dell’Utente (nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, ruolo nell’impresa), credenziali di accesso e dati relativi all’utilizzo dei servizi.

b) Dati relativi alle installazioni

Prodotto installato (modello e numero di serie), data e luogo dell’installazione, fasi e chiusura dell’intervento, richiesta ed esito della verifica iniziale di prodotto, ed eventuale documentazione comprovante l’acquisto, su richiesta di Ferroli S.p.A., qualora necessaria, Utente che ha registrato l’installazione, dati del cliente finale (v. sezione “Dati dei clienti finali”). Le installazioni registrate dai dipendenti concorrono al saldo dell’impresa e sono visibili al titolare dell’impresa.

c) Dati relativi al Programma NextLevel

Installazioni validate, punti e Cashback maturati e utilizzati, livello e coefficiente status, modalità scelta (punti o Cashback), premi richiesti e dati per la loro consegna, dati necessari alla richiesta della carta di pagamento, che sono trasmessi all'emittente della carta.

d) Dati tecnici e di utilizzo

Modello e sistema operativo del dispositivo, versione dell'App, identificativi tecnici, log di accesso e di errore, token di notifiche (se attivate dall'Utente).

Per l'Italia, si notifica che gli strumenti di tracciamento non strettamente necessari al funzionamento dell'App sono attivati solo previo consenso dell'Utente (art. 122 del Codice privacy). L'uso dell'App non comporta di per sé alcun consenso: i consensi eventualmente richiesti sono raccolti in modo specifico e separato.

e) Richieste di assistenza

Dati di contatto e contenuto delle richieste inviate all'Help Desk FeelPro o tramite le funzioni di supporto dell'App.

L'Utente si impegna a inserire nell'App solo dati corretti e necessari alle funzioni utilizzate, e a non inserire dati appartenenti a categorie particolari (art. 9 del Regolamento).

DATI DEI CLIENTI FINALI

Quando l'Utente registra un'installazione o richiede la verifica iniziale di prodotto, inserisce nell'App alcuni dati del cliente finale presso il quale il prodotto è installato: nome e cognome, indirizzo dell'impianto, telefono, e-mail. Il Titolare tratta tali dati, raccolti presso l'installatore e non presso il cliente, per:

- gestire la verifica iniziale di prodotto e l'attivazione della garanzia, anche tramite i centri di assistenza tecnica autorizzati (base giuridica: esecuzione delle misure richieste dal cliente, art. 6, par. 1, lett. b del Regolamento);
- adempiere gli obblighi di legge in materia di garanzia e sicurezza dei prodotti (art. 6, par. 1, lett. c);
- verificare la regolarità delle installazioni registrate ai fini del Programma e prevenire abusi (legittimo interesse del Titolare, art. 6, par. 1, lett. f).

I dati dei clienti finali non sono utilizzati per finalità di marketing senza il loro consenso e sono conservati per secondo le normative vigenti. Il Titolare fornisce ai clienti finali l'informativa prevista dall'art. 14 del Regolamento con SMS di conferma della registrazione dell'impianto. L'Utente si impegna a informare il cliente finale che i suoi dati saranno comunicati al Titolare per le finalità indicate.

FINALITÀ E BASI GIURIDICHE

La tabella che segue indica, per ciascuna finalità, i dati trattati e la base giuridica.

Finalità	Dati	Base giuridica
1. Registrazione e gestione dell'account e dell'App	Dati dell'impresa e dell'account, dati tecnici	Esecuzione del contratto/condizioni d'uso (art. 6, par. 1, lett. b GDPR)

Finalità	Dati	Base giuridica
2. Registrazione delle installazioni e richiesta della verifica iniziale ai centri assistenza	Dati delle installazioni, documenti, posizione (se autorizzata), dati del cliente finale	Esecuzione del contratto (art. 6, par. 1, lett. b GDPR); obblighi di legge in materia di garanzia e sicurezza dei prodotti (lett. c)
3. Gestione del Programma NextLevel: punti, Cashback, livelli, premi, carta di pagamento	Dati del Programma, dati per la consegna dei premi e per la richiesta della carta	Esecuzione dei Termini e condizioni del Programma (art. 6, par. 1, lett. b GDPR); obblighi contabili e fiscali (lett. c)
4. Controlli sulla regolarità delle installazioni e prevenzione di abusi del Programma	Dati delle installazioni e dell'account	Legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f GDPR)
5. Assistenza agli Utenti (Help Desk)	Dati di contatto, contenuto delle richieste	Esecuzione del contratto (art. 6, par. 1, lett. b GDPR)
6. Funzionamento e sicurezza dell'App, diagnostica degli errori	Dati tecnici, log	Legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f GDPR); per l'Italia: strumenti necessari: art. 122, c. 1, Codice privacy
7. Notifiche di servizio (stato delle installazioni, punti, Cashback)	Token del dispositivo, dati dell'account	Esecuzione del contratto (art. 6, par. 1, lett. b GDPR)
8. Comunicazioni commerciali e misurazione dell'interazione con le e-mail (consenso unico)	Dati di contatto; dati di apertura e clic	Consenso (art. 6, par. 1, lett. a GDPR)
9. Adempimento di obblighi di legge, riscontro alle autorità, accertamento, esercizio o difesa di diritti	Dati pertinenti alla specifica esigenza	Obbligo di legge (art. 6, par. 1, lett. c GDPR); legittimo interesse (lett. f)

Resta ferma la conservazione per il tempo ulteriore necessario ad adempiere obblighi di legge o a far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, nei limiti dei termini di prescrizione applicabili. I trattamenti basati sul legittimo interesse sono stati preceduti da una valutazione di bilanciamento, di cui l'Utente può chiedere informazioni al Titolare.

COMUNICAZIONI RELATIVE AL PROGRAMMA E COMUNICAZIONI COMMERCIALI

Le comunicazioni di servizio relative al Programma (saldo di punti e Cashback, passaggi di livello, esito delle verifiche, modifiche dei Termini e condizioni) sono inviate in esecuzione del Programma. Le novità e le promozioni, compresi gli "acceleratori di Cashback", sono sempre consultabili nella sezione "News e Promozioni" dell'App. Il loro invio tramite e-mail, SMS, applicazioni di messaggistica o notifiche push avviene solo previo consenso dell'Utente.

Con un unico consenso, facoltativo e raccolto tramite casella non preselezionata, l'Utente può autorizzare il Titolare a inviargli comunicazioni commerciali e promozionali e a misurare, tramite pixel e link tracciati inseriti nelle e-mail, l'apertura dei messaggi e i clic effettuati, per valutare l'efficacia delle comunicazioni e adeguarne frequenza e contenuti. L'Utente può revocare il consenso in ogni momento, in tutto o anche solo per il tracciamento, tramite i link "Annulla iscrizione" e "Disattiva tracciamento" presenti in ogni e-mail, oppure scrivendo a

privacy@ferroli.com. Il rifiuto o la revoca del consenso non incidono sulla partecipazione al Programma.

LIVELLI DEL PROGRAMMA E DECISIONI AUTOMATIZZATE

Il livello (Explorer, Insider, Navigator, Ambassador) e il coefficiente status sono attribuiti automaticamente in base al numero di installazioni validate, secondo i criteri stabiliti nei Termini e condizioni del Programma. Si tratta di un trattamento automatizzato necessario per l'esecuzione del Programma (art. 22, par. 2, lett. a del Regolamento). L'Utente può ottenere l'intervento di un operatore, esprimere la propria opinione e contestare l'attribuzione del livello o dei punti contattando i riferimenti indicati nell'App.

NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati contrassegnati come obbligatori è necessario per registrarsi, utilizzare l'App e partecipare al Programma: in mancanza, non sarà possibile fornire il servizio richiesto. Il conferimento dei dati facoltativi, l'autorizzazione all'accesso alla posizione e il consenso alle comunicazioni commerciali e agli strumenti di tracciamento non necessari sono liberi e il loro rifiuto non impedisce l'utilizzo delle altre funzioni dell'App né la partecipazione al Programma.
Per qualsiasi dubbio sul carattere obbligatorio o facoltativo dei dati, l'Utente può contattare il Titolare all'indirizzo privacy@ferroli.com.

DESTINATARI DEI DATI

I dati non sono diffusi. Possono venirne a conoscenza, nei limiti delle rispettive funzioni, i soggetti autorizzati al trattamento (art. 29 del Regolamento) appartenenti alle funzioni commerciale, post-vendita, marketing, amministrazione, IT e legale del Titolare. I dati possono inoltre essere comunicati alle seguenti categorie di destinatari:

- fornitori che trattano i dati per conto del Titolare, designati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento;
- centri di assistenza tecnica autorizzati, per la verifica iniziale di prodotto, e agenzie commerciali Ferroli, che operano in qualità di responsabili del trattamento dei dati;
- emittente della carta di pagamento, che tratta i dati in qualità di autonomo titolare anche per adempiere gli obblighi di adeguata verifica della clientela previsti dalla normativa antiriciclaggio italiana (D.lgs. 231/2007), secondo la propria informativa;
- fornitori dei premi e corrieri, per la consegna dei premi richiesti;
- autorità giudiziarie, di pubblica sicurezza, amministrative e fiscali, nei casi previsti dalla legge; consulenti e professionisti per la tutela dei diritti del Titolare.

L'App è distribuita tramite Google Play e App Store: per i dati trattati da Google e Apple in occasione del download e degli aggiornamenti, tali soggetti operano in qualità di autonomi titolari secondo le proprie informative. L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è disponibile su richiesta all'indirizzo privacy@ferroli.com.

LUOGO DEL TRATTAMENTO E TRASFERIMENTI VERSO PAESI TERZI

I dati sono trattati presso la sede del Titolare e presso i fornitori di cui sopra, su server ubicati nello Spazio Economico Europeo. Qualora un fornitore tratti dati in un Paese terzo, il trasferimento avviene sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea (art. 45 del Regolamento), compresa la decisione (UE) 2023/1795 relativa all'EU-U.S. Data Privacy Framework per i destinatari certificati, oppure delle clausole contrattuali tipo approvate con decisione (UE) 2021/914 (art. 46 del Regolamento), integrate ove necessario da misure supplementari. L'Utente può ottenere informazioni sulle garanzie adottate scrivendo a privacy@ferroli.com.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO E MISURE DI SICUREZZA

I dati sono trattati con strumenti elettronici, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Salvo quanto indicato per i livelli del Programma, il Titolare non adotta decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sull'Utente.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

CANCELLAZIONE DELL'ACCOUNT

L'Utente può chiedere in ogni momento la cancellazione del proprio account direttamente dall'App. I dati sono cancellati, salvo quelli che il Titolare è tenuto a conservare per obblighi di legge (ad es. documentazione contabile relativa a premi e Cashback erogati) o per la difesa dei propri diritti.

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

In qualità di interessato, l'Utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti di cui agli artt. 15-22 del Regolamento, e in particolare:

- accesso ai dati;
- rettifica dei dati;
- cancellazione dei dati ("diritto all'oblio");
- limitazione del trattamento dei dati;
- portabilità dei dati;
- opposizione al trattamento basato sul legittimo interesse, per motivi connessi alla propria situazione particolare, e opposizione in qualsiasi momento, senza necessità di motivazione, al trattamento per finalità di marketing diretto, anche limitatamente a singoli canali di contatto (art. 21 del Regolamento e, per l'Italia, art. 130 del Codice privacy);
- diritto di ottenere l'intervento umano, esprimere la propria opinione e contestare le decisioni automatizzate (art. 22, par. 3, del Regolamento).

L'Utente ha inoltre il diritto di revocare in ogni momento il consenso prestato, anche solo in parte (ad es. limitatamente al tracciamento delle e-mail), senza pregiudicare la liceità del trattamento

basata sul consenso prima della revoca (art. 7, par. 3, del Regolamento). L'autorizzazione all'accesso alla posizione e alle notifiche può essere revocata dalle impostazioni del dispositivo.

Le richieste possono essere rivolte al Titolare all'indirizzo privacy@ferroli.com oppure al RPD ai seguenti recapiti:

- e-mail: info@ambroservizi.it;
- PEC: ambrostudioservizi@pec.it.

Il Titolare fornisce riscontro senza ingiustificato ritardo e comunque entro un mese dal ricevimento della richiesta, termine prorogabile di due mesi in caso di richieste complesse o numerose (art. 12, par. 3, del Regolamento).

RECLAMO GARANTE PRIVACY

L'Utente che ritenga che il trattamento dei propri dati personali violi il Regolamento ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (art. 77 del Regolamento) o all'autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure in cui si è verificata la presunta violazione, nonché di adire l'autorità giudiziaria (art. 79 del Regolamento).

DATI ANONIMI O AGGREGATI

Il Titolare può elaborare dati in forma aggregata e anonima, tale da non consentire né direttamente né indirettamente l'identificazione degli Utenti o dei clienti finali, per finalità statistiche e di miglioramento dell'App, dei prodotti e dei servizi. I dati resi anonimi non sono dati personali e possono essere condivisi con società del Gruppo Ferroli e con partner. Non sono anonimi, e restano pertanto soggetti alla presente informativa, i dati pseudonimizzati, quali gli identificativi del dispositivo o dell'account.

MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA

Il Titolare può modificare la presente informativa, in particolare in caso di modifiche normative, delle funzioni dell'App o del Programma. La versione aggiornata è pubblicata nell'App e alla pagina www.ferroli.com/it/informativa-privacy-app con l'indicazione della data di ultimo aggiornamento; in caso di modifiche sostanziali, il Titolare ne darà comunicazione agli Utenti e, ove necessario, richiederà un nuovo consenso.

Ultimo aggiornamento: 29/10/2026