POLÍTICA DE PRIVACIDAD – PETRA S.r.l.

Petra S.r.l. – Via Porciglia 14, 35121 Padova (PD) – gdpr@farinapetra.com

---

POLÍTICA DE PRIVACIDAD – PETRA S.r.l.

La presente Política de privacidad describe los datos personales que recopilamos cuando usted utiliza este sitio web o participa en un evento organizado por Petra S.r.l. También establece las finalidades para las que se tratan dichos datos y los derechos que le asisten como interesado.

Las actividades de tratamiento descritas en este aviso se refieren exclusivamente a los servicios disponibles en los sitios web www.farinapetra.com, www.pizzaup.it, www.pastrybest.it, unifarina.thinkific.com, o en los puntos de venta de Petra S.r.l. o en el domicilio social de la empresa.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Petra S.r.l.

Domicilio social: Via Porciglia, 14 – 35121 Padua (PD)

Tel.: 0429 99231

Correo electrónico: gdpr@farinapetra.com

POR QUÉ UTILIZAMOS SUS DATOS

Compra de productos en línea

Finalidad del tratamiento: Sus datos personales son tratados con el fin de ejecutar los pedidos de compra realizados en línea y llevar a cabo todas las actividades relacionadas, incluyendo, entre otras: envío de mercancías, facturación, gestión de pagos, seguimiento de envíos, entrega de productos, activación y gestión de procedimientos de devolución y tramitación de reembolsos, cuando proceda.

Categorías de datos personales tratados: Datos de contacto (nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, número de teléfono) y dirección de envío. En caso de devolución, también se le podrá solicitar que facilite su código IBAN, necesario para procesar el reembolso del precio de las mercancías devueltas. El Responsable del tratamiento no procesa ningún dato relativo a su método de pago elegido (p. ej. número de tarjeta de pago o código de seguridad). Dichos datos son recopilados y tratados exclusivamente por el proveedor de servicios de pago seleccionado, que actúa como responsable del tratamiento independiente.

Base jurídica: El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato del que el interesado es parte.

Período de conservación: Los datos personales se conservarán durante el período necesario para cumplir las obligaciones contractuales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la venta de mercancías (incluyendo, por ejemplo, las obligaciones fiscales y contables).

Servicio de Atención al Cliente

Finalidad del tratamiento: Ofrecemos un servicio de asistencia (por chat, teléfono, correo electrónico, formularios en línea y redes sociales) para atender cualquier solicitud relacionada con la compra de nuestros productos o el uso de nuestros servicios. Las llamadas telefónicas al Servicio de Atención al Cliente son grabadas para evaluar y mejorar la calidad y eficiencia del servicio prestado. También conservamos sus solicitudes de asistencia cuando estén relacionadas con una reclamación presentada por usted contra nosotros o cuando su conservación sea necesaria para la protección de nuestros derechos.

Categorías de datos personales tratados: Tratamos los datos necesarios para responder a las solicitudes presentadas a nuestro Servicio de Atención al Cliente. En particular, para el servicio de asistencia por chat, se le pedirá que facilite su nombre y dirección de correo electrónico.

Bases jurídicas:

- Ejecución de un contrato de venta de productos o aplicación de medidas precontractuales adoptadas a petición suya;
- Ejecución de un contrato de prestación de servicios o aplicación de medidas precontractuales adoptadas a petición suya;
- Interés legítimo del Responsable del tratamiento en defender sus derechos en procedimientos judiciales o extrajudiciales, en caso de reclamaciones o litigios;
- En lo que respecta al servicio de asistencia por chat, el interés legítimo del Responsable del tratamiento en prevenir el denominado «chat spam»;
- En lo que respecta a la grabación de llamadas telefónicas, el interés legítimo del Responsable del tratamiento en mejorar la calidad y eficacia del servicio prestado.

Período de conservación: Los datos personales se conservarán durante el período estrictamente necesario para satisfacer su solicitud. Cuando se presente una reclamación o se inicien procedimientos judiciales, las solicitudes de asistencia relacionadas se conservarán durante diez (10) años.

Participación en encuestas de satisfacción

Finalidad del tratamiento: Recopilar información sobre sus intereses y preferencias, así como su opinión sobre la calidad de nuestros productos, servicios en línea y servicio de atención al cliente. Algunas encuestas están dirigidas a todos nuestros clientes, mientras que otras están disponibles para clientes registrados en eventos específicos o tras presentar una solicitud a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Categorías de datos personales tratados: El número de ticket asignado a su solicitud de asistencia; los datos facilitados al cumplimentar el cuestionario; si solicita ser contactado de nuevo, sus datos de contacto.

Base jurídica: El consentimiento específico del usuario, expresado mediante la cumplimentación de cada cuestionario.

Período de conservación: Los datos personales se conservarán durante un (1) año como máximo desde la fecha de recopilación. Si ha indicado sus intereses y preferencias en la sección correspondiente de su área reservada pero ha abandonado el cuestionario antes de completarlo, los datos introducidos hasta ese momento se conservarán durante cuatro (4) meses para permitirle retomar la cumplimentación desde donde lo dejó.

Envío de comunicaciones comerciales («Marketing directo»)

Finalidad del tratamiento: Enviar comunicaciones comerciales por correo postal tradicional, correo electrónico, SMS, teléfono fijo y móvil, así como realizar estudios de mercado y encuestas de satisfacción de clientes sobre los productos y servicios proporcionados por Petra S.r.l.

Categorías de datos personales tratados: Datos de contacto (p. ej. nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección de domicilio/residencia).

Base jurídica: Su consentimiento, que puede retirarse en cualquier momento escribiendo a gdpr@farinapetra.com o accediendo a su área reservada.

Período de conservación: Los datos personales se conservarán hasta la retirada de su consentimiento.

Antifraude

Finalidad del tratamiento: Verificar la correspondencia entre el comprador y el titular del instrumento de pago seleccionado.

Categorías de datos personales tratados: Nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, dirección IP, detalles de los pedidos de comercio electrónico e información relativa al tipo de instrumento de pago utilizado para realizar la compra.

Base jurídica: El interés legítimo del Responsable del tratamiento en la prevención y detección del fraude.

Período de conservación: Los datos personales se conservarán durante cinco (5) años desde la fecha de recopilación.

Registro en el área reservada

Finalidad del tratamiento: Crear un área reservada («cuenta») que le permita guardar determinados contenidos (p. ej. su «lista de deseos», es decir, la lista de sus productos favoritos, el historial de compras, etc.).

Categorías de datos personales tratados: Datos de identificación personal y de contacto facilitados en el formulario de registro en línea del área reservada. Los datos estrictamente necesarios para la prestación de nuestros servicios están marcados con un asterisco (*). La no facilitación de esta información obligatoria impedirá que podamos prestarle el servicio solicitado.

Base jurídica: Ejecución del contrato de registro en el sitio web.

Período de conservación: Si no utiliza su cuenta de shop.farinaearte.it durante un período superior a tres (3) años, dicha cuenta y los datos personales asociados serán eliminados.

Tarjeta regalo electrónica (E-Gift Card)

Finalidad del tratamiento: Emisión, entrega y uso de la «E-Gift Card».

Categorías de datos personales tratados: El nombre y la dirección de correo electrónico del destinatario de la E-Gift Card. Estos datos nos son comunicados por el comprador de la E-Gift Card.

Base jurídica: El interés legítimo del Responsable del tratamiento en garantizar la entrega y el uso de la E-Gift Card.

Período de conservación: Los datos personales se conservarán durante el período estrictamente necesario para la entrega de la E-Gift Card y su posterior uso.

Análisis estadísticos

Finalidad del tratamiento: Generar informes estadísticos y modelos de comportamiento para examinar —de forma agregada— la efectividad económica de las iniciativas comerciales de Petra S.r.l. (p. ej. el lanzamiento de un nuevo producto) y orientar las futuras iniciativas comerciales y promocionales.

Categorías de datos personales tratados: Información relativa a sus compras, país de origen, edad, sexo, información obtenida analizando sus interacciones con nosotros por correo electrónico, nuestros sitios web, la sección relativa a sus intereses y preferencias en su área reservada (si está cumplimentada), y a través de cualquier aplicación desarrollada por nosotros o por terceros.

Base jurídica: El interés legítimo de Petra S.r.l. en analizar los datos de clientes de forma seudonimizada con el fin de obtener información estratégica sobre el comportamiento de compra, los modos en que los clientes interactúan con la empresa a través de diferentes canales de comunicación y la eficacia de las iniciativas comerciales y promocionales.

Período de conservación: Los datos relativos a sus compras se conservarán —de forma seudonimizada— durante cinco (5) años. Los demás datos personales se conservarán —de forma seudonimizada— durante dos (2) años.

Facturación

Finalidad del tratamiento: Emisión de una factura relativa a una compra realizada a través de nuestro sitio web o en un punto de venta.

Categorías de datos personales tratados: Nombre y apellidos, datos de contacto, dirección de facturación, número de identificación fiscal (codice fiscale), número de IVA, dirección de residencia y código destinatario (código SDI).

Bases jurídicas:

- Cumplimiento de las obligaciones legales en materia fiscal;
- Ejecución de las obligaciones contractuales.

Período de conservación: Los datos personales se conservarán durante el período necesario para cumplir las obligaciones contractuales y legales relativas a la venta de mercancías (p. ej. normativa fiscal y contable).

Participación en eventos e iniciativas

Finalidades del tratamiento:

1) Gestión del registro y la participación en el evento. Base jurídica: ejecución de medidas precontractuales y contractuales adoptadas a petición del interesado, conforme al artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD.

2) Documentación y promoción de la iniciativa mediante grabaciones de audio/vídeo e imágenes fotográficas; tratamiento de las grabaciones mediante herramientas de inteligencia artificial generativa para la producción de materiales editoriales, informativos o promocionales (p. ej. extractos de vídeo, artículos, clips, podcasts, resúmenes textuales), siempre en cumplimiento de la dignidad y la representación fidedigna de las personas retratadas. Base jurídica: consentimiento del interesado, conforme al artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

3) Archivo con fines históricos, informativos y de transparencia. Base jurídica: interés legítimo del Responsable del tratamiento, conforme al artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

Categorías de datos personales tratados: Datos personales contenidos en el formulario de inscripción relativo a cada iniciativa. Solo se recopilarán datos personales comunes (p. ej. nombre, apellidos, información de contacto). Las imágenes se conservarán hasta la retirada del consentimiento, sin perjuicio de los requisitos de archivo histórico.

Precisión sobre la base jurídica: Para la finalidad n.º 1, la base jurídica es el consentimiento específico expresado al cumplimentar el formulario de inscripción. Para la finalidad n.º 2, se requiere la firma de una autorización de uso de imágenes específica.

A QUIÉN COMUNICAMOS SUS DATOS

Para alcanzar las finalidades mencionadas, necesitamos comunicar sus datos a las siguientes categorías de destinatarios:

- Personal de Petra S.r.l. encargado de la gestión de nuestro sitio web y de los servicios disponibles en línea y en los puntos de venta;
- Proveedores de Petra S.r.l. (p. ej. proveedores de servicios y plataformas de TI, consultores): estas partes tratan sus datos personales en calidad de Encargados del tratamiento, debidamente designados por Petra S.r.l. mediante la celebración de un acuerdo específico. Las grabaciones podrán difundirse a través de canales corporativos, sitios web, redes sociales, publicaciones impresas y materiales informativos, sin ánimo de lucro. Los datos también podrán ser tratados por proveedores de servicios técnicos (p. ej. plataformas en la nube o proveedores de software de IA), debidamente designados como Encargados del tratamiento;
- Entidades de crédito, empresas de transporte y envío, compañías de seguros: estas entidades actúan como Responsables del tratamiento independientes y su intervención es necesaria para llevar a cabo actividades relacionadas con el uso de nuestros servicios (p. ej. procesamiento de pagos o entrega de bienes adquiridos).

REDES SOCIALES

Nuestro sitio web puede incluir botones/widgets sociales, es decir, botones específicos que muestran iconos de redes sociales (por ejemplo, Facebook, Google y X), así como muros sociales interactivos que muestran contenido proveniente de redes sociales. Estos botones permiten a los usuarios que navegan por nuestro sitio web interactuar directamente con la red social correspondiente con un solo clic. En tal caso, la red social puede recopilar datos relativos a su visita. Determinadas áreas del sitio web también ofrecen el denominado «social login», que le permite acceder a su área reservada a través de su cuenta de red social. Al utilizar la función de inicio de sesión social, usted acepta los términos y condiciones de uso y la política de privacidad de la red social correspondiente.

TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA

Los datos personales recopilados podrán ser transferidos fuera de la Unión Europea. En tal caso, la transferencia se realizará de conformidad con las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 («RGPD»). En

particular, los datos solo se transferirán previa celebración de las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea mediante la Decisión n.º 2021/914/UE, o hacia países que garanticen un nivel adecuado de protección de los datos personales y que, por tanto, sean objeto de una Decisión de Adecuación adoptada por la Comisión Europea.

DERECHOS DEL INTERESADO

Puede ejercer los derechos que le confiere el RGPD en relación con sus datos personales poniéndose en contacto con nosotros en: gdpr@farinapetra.com. Nos comprometemos a responder a su solicitud lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo de treinta (30) días desde su recepción. En determinados casos, podremos solicitarle información adicional cuando sea necesario verificar su identidad en relación con su solicitud. En particular, tiene derecho a ejercer los siguientes derechos:

Derecho de acceso, es decir, el derecho a obtener confirmación de si se están tratando datos personales que le conciernen y, en su caso, a obtener una copia de dichos datos e información sobre: el origen de los datos, las categorías de datos personales tratados, los destinatarios de los datos, las finalidades del tratamiento, la existencia de una toma de decisiones automatizada (incluida la elaboración de perfiles), el período de conservación y los derechos previstos por el RGPD.

Derecho de rectificación, es decir, el derecho a obtener la corrección de datos personales inexactos.

Derecho de supresión de los datos personales cuando dichos datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recopilados, o cuando ya no estemos autorizados a tratarlos.

Derecho a la limitación del tratamiento en las siguientes circunstancias: cuando usted impugne la exactitud de los datos personales, durante el período necesario para verificar su exactitud; cuando ya no estemos autorizados a tratar los datos y, en lugar de suprimirlos, solicite la limitación de su uso; cuando los datos personales en nuestra posesión, aunque ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recopilados, sean necesarios para usted para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Derecho a la portabilidad de los datos, es decir, el derecho a recibir los datos personales que le conciernan en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina, y a solicitar su transmisión a otro Responsable del tratamiento.

Derecho a retirar el consentimiento, para los tratamientos basados en él.

Derecho de oposición en cualquier momento al tratamiento de sus datos personales basado en nuestro interés legítimo.

Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente en materia de protección de datos si considera que el tratamiento de sus datos personales vulnera las disposiciones del RGPD.

Nos reservamos el derecho de actualizar periódicamente el contenido de esta página. Por ello, le invitamos a consultar regularmente la presente Política de privacidad para estar informado de cualquier modificación introducida desde su última consulta.