

# Informativa sulla protezione dei dati

Aggiornata il 06.07.2022

I termini che iniziano con una lettera maiuscola sono definiti nelle [Condizioni Generali di Utilizzo](#) della Piattaforma.

Quando navighi sulle Piattaforme ManoMano e ManoManoPro e utilizzi i Servizi di vendita online che vi sono offerti, i tuoi dati personali vengono raccolti ed elaborati dai nostri servizi.

Lo scopo di questa politica di protezione dei dati è quello di informarti su:

- come raccogliamo e trattiamo i tuoi dati personali;
- i cookie che memorizziamo sul tuo dispositivo di navigazione.

## I. I TUOI DATI PERSONALI

### 1. Chi è il titolare del trattamento?

Il titolare del trattamento è la persona che determina le finalità e i mezzi di un trattamento, ovvero l'obiettivo stabilito e come si intende raggiungerlo.

**Colibri SAS - ManoMano: titolare del trattamento per l'utilizzo della Piattaforma e dei Servizi che vi sono offerti**

Colibri SAS - ManoMano, iscritta al Registro delle Imprese di Parigi con il numero 752 979 930, rappresentata dal Sig. Christian Raison in qualità di Presidente, con sede legale in 52 rue Bayen 75017 Parigi, pubblica la Piattaforma.

In questo contesto, raccogliamo e trattiamo i tuoi dati personali in qualità di titolare del trattamento quando navighi sulla Piattaforma e utilizzi i Servizi che vi sono offerti.

**Colibri SAS - ManoMano e i Commercianti: contitolari del trattamento per la gestione dei tuoi Ordini**

I tuoi dati personali, raccolti per l'esecuzione dei tuoi Ordini effettuati all'interno della Piattaforma ManoMano, sono trattati congiuntamente dalla società Colibri SAS - ManoMano, la società che gestisce la Piattaforma, e da ciascun Commerciante presso il quale effettui un Ordine.

## 2. Perché trattiamo i tuoi dati personali e con quale base giuridica?

Finalità	Basi giuridiche
Accesso e navigazione sulla Piattaforma	esecuzione del contratto
Gestione dei tuoi Ordini effettuati attraverso la Piattaforma (collegamento con i Commercianti, consegna, servizio clienti, servizio post-vendita, ecc.)	esecuzione dei contratti di vendita
Pagamento in una o più rate	esecuzione del contratto
Salvare i dati della tua carta di credito (escluso il crittogramma) presso il nostro fornitore di servizi di pagamento per facilitare i tuoi futuri acquisti sulla Piattaforma	raccolta del consenso
Individuare, prevenire e combattere le attività fraudolente e illegali sulla Piattaforma	interesse legittimo di ManoMano
Registrazione delle conversazioni tra l'Utente e il servizio clienti, il Commerciante o gli Esperti via e-mail, chat o telefono per il miglioramento dei nostri Servizi, la formazione dei nostri team e la gestione delle relazioni con i clienti e potenziali clienti	interesse legittimo di ManoMano
Gestione delle relazioni con i clienti tramite i social network	interesse legittimo di ManoMano
Analisi della tua navigazione all'interno della Piattaforma per il miglioramento dei nostri servizi	interesse legittimo di ManoMano
Effettuare studi statistici sull'utilizzo della nostra Piattaforma e dei nostri Servizi	interesse legittimo di ManoMano
Raccolta e gestione delle recensioni su Prodotti, Servizi e prestazioni del servizio clienti	interesse legittimo di ManoMano
Condurre sondaggi e ricerche per migliorare la nostra piattaforma e i nostri servizi	raccolta del consenso

Organizzazione di concorsi	raccolta del consenso
Prospezione commerciale via e-mail e/o SMS	interesse legittimo di ManoMano per un cliente su un prodotto o servizio analogo o raccolta del consenso
Pubblicità personalizzata in base alla tua navigazione, al tuo profilo e alle informazioni che ci hai fornito	raccolta del consenso
Visualizzazione dei contenuti della Piattaforma personalizzati in base alla tua navigazione, al tuo profilo, alle informazioni che hai fornito	raccolta del consenso
Gestione delle richieste di accesso, cancellazione, portabilità, limitazione, rettifica e opposizione	Obbligo di legge

### 3. Quali sono i dati personali che trattiamo?

Raccogliamo ed elaboriamo:

- i dati personali che hai inserito all'interno della nostra Piattaforma, in particolare quando crei il tuo Account Personale o Account Ospite (e-mail, cognome, nome, indirizzo, numero di telefono, password, ecc.);
- le informazioni relative agli Ordini effettuati all'interno della Piattaforma (prodotto acquistato, numero di transazione, indirizzo di consegna, ecc.);
- informazioni relative ai tuoi metodi di pagamento (numero di carta bancaria, data di scadenza della carta bancaria, crittogramma visivo). Solo il nostro fornitore di servizi di pagamento sicuro ha accesso al crittogramma visivo;
- le informazioni che ci trasmetti quando contatti il servizio clienti, gli Esperti o il Commerciante attraverso la Piattaforma (contenuto delle conversazioni, natura del reclamo, ecc.);
- i tuoi dati di accesso e navigazione all'interno della Piattaforma (indirizzo IP, valore in euro e contenuto del tuo carrello, prodotti e pagine che hai visualizzato o cercato, URL della landing page e URL del sito web che ti ha indirizzato su quella pagina);
- i dati relativi alla consultazione delle e-mail che ti inviamo a fini statistici e di prospezione commerciale;
- le informazioni che fornisci quando lasci una recensione;
- le informazioni sui nostri annunci pubblicitari che visualizzi;
- le informazioni che fornisci durante la tua partecipazione ad operazioni promozionali, sondaggi e ricerche, concorsi o eventi che organizziamo.

Nell'ambito della Piattaforma ManoManoPro, raccogliamo e trattiamo i dati personali che hai inserito e/o trasmesso per registrarti alla Piattaforma ManoManoPro e beneficiare dei servizi specifici riservati ai professionisti dell'edilizia.

## 4. Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati personali?

In primo luogo, conserviamo i tuoi dati personali nel nostro **database attivo** (ovvero i dati sono accessibili dai servizi ManoMano incaricati della gestione ordinaria) per i seguenti periodi:

- se non hai mai effettuato un Ordine sul nostro Sito: conserviamo i tuoi dati personali per scopi commerciali per **3 anni a partire dall'ultimo contatto con ManoMano** (cioè dall'ultima volta che hai cliccato su un collegamento ipertestuale contenuto in una e-mail);
- se hai effettuato un Ordine sul nostro Sito: conserviamo i tuoi dati personali per **3 anni a partire dalla fine del tuo rapporto commerciale con ManoMano**. La fine del tuo rapporto commerciale corrisponde al tuo ultimo Ordine sulla Piattaforma o, se questa data è successiva, al tuo ultimo contatto con ManoMano (cioè dalla tua ultima connessione al tuo Account Personale/Account Ospite o alla tua ultima chiamata telefonica/e-mail/chat con ManoMano);
- Se hai registrato la tua carta di credito nel tuo account cliente, conserveremo i dati della tua carta (ad eccezione del crittogramma) **fino a quando non revocherai il tuo consenso** (ti ricordiamo che, se lo desideri, puoi cancellare la carta registrata direttamente dal tuo account cliente)
- conserviamo i dati relativi alle tue richieste di accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, limitazione e opposizione per **3 anni a partire dall'esercizio del tuo diritto**;
- conserviamo i dati raccolti tramite i tracker di misurazione del pubblico che non richiedono il consenso per 25 mesi dalla memorizzazione del tracker sul dispositivo di connessione;
- le tue recensioni dei Prodotti sono pubblicate sulla Piattaforma fino a quando non ne richiedi la rimozione.

Al termine di tali periodi, archiviamo i tuoi dati personali per un ulteriore periodo nel nostro **database di archiviazione intermedio** (vale a dire, i dati possono essere consultati solo su base ad hoc e motivata dai servizi ManoMano specificamente autorizzati), (i) come prova in caso di controversia (5 anni) e (ii) per adempiere ai nostri obblighi legali e fiscali di conservazione in vigore (10 anni).

Al termine di questo periodo aggiuntivo, **i tuoi dati personali vengono resi anonimi o eliminati definitivamente dai nostri database**.

## 5. A chi vengono trasmessi i tuoi dati personali?

### 5.1 Ai nostri fornitori di servizi

I tuoi dati personali sono trasmessi ai fornitori di servizi di cui ci serviamo per subappaltare, in tutto o in parte, il trattamento dei tuoi dati, anche per i seguenti motivi:

- per il funzionamento della Piattaforma e dei suoi Servizi (invio di e-mail e SMS, telefonate, ecc.): i tuoi dati vengono trasmessi a fornitori di servizi tecnici specializzati;
- per il pagamento dei tuoi Ordini: i tuoi dati vengono trasmessi a fornitori di servizi specializzati nelle transazioni bancarie (come banche, fornitori di servizi di pagamento);
- per il pagamento dei tuoi Ordini a rate: i tuoi dati vengono trasmessi al nostro partner Oney;
- per lo stoccaggio dei Prodotti spediti da ManoFulfilment: i tuoi dati vengono trasmessi a fornitori specializzati in logistica;
- per la gestione del servizio clienti: i tuoi dati vengono trasmessi ai nostri partner e a fornitori di servizi tecnici;
- nell'ambito del nostro sistema di messaggistica istantanea sulla Piattaforma: i tuoi dati vengono trasmessi agli Esperti e al nostro fornitore di servizi tecnici;
- per la gestione delle recensioni: trasmettiamo i tuoi dati a fornitori di servizi specializzati nel trattamento delle recensioni dei clienti;
- per la gestione della prospezione commerciale: trasmettiamo i tuoi dati a fornitori di servizi specializzati nella prospezione commerciale.

I fornitori di servizi che impieghiamo offrono le garanzie richieste dalle normative applicabili in materia di protezione dei dati personali. Essi hanno accesso solo ai dati personali necessari alla fornitura dei loro servizi e non sono autorizzati a trattare i tuoi dati personali per altri scopi. Abbiamo inoltre stipulato accordi con ciascuno di essi per garantire la sicurezza e l'integrità dei tuoi dati personali e il loro trattamento nel rispetto delle normative applicabili.

## **5.2 Ai Commercianti della Piattaforma e ai loro vettori**

I dati necessari alla gestione dei tuoi Ordini vengono trasmessi ai Commercianti presso i quali hai acquistato un Prodotto attraverso la Piattaforma.

I dati personali che consentono la consegna del tuo Ordine vengono trasmessi anche al vettore che hai selezionato o che ti verrà proposto al momento del completamento dell'ordine.

## **5.3 Alle autorità**

I tuoi dati personali possono essere comunicati alle autorità ai sensi di una legge, di un regolamento o di una decisione da parte di un'autorità di regolamentazione o giudiziaria competente.

In generale, ci impegniamo a rispettare tutte le norme di legge che possono impedire, limitare o regolamentare la diffusione di informazioni o dati e in particolare a rispettare le normative vigenti in materia di protezione dei dati.

## **5.4 In caso di acquisizione, fusione, trasferimento di attività**

Nel caso in cui la società Colibri SAS - ManoMano o parte delle sue attività fosse oggetto di un'acquisizione da parte di una società terza o di una fusione, ti informeremo preventivamente del trasferimento dei tuoi dati personali e della possibilità di opposti a tale trasferimento.

## 5.5 Agli Utenti

Quando pubblichi una recensione sulla Piattaforma, il tuo nome utente pubblico e la tua recensione sono accessibili agli Utenti.

## 6. Quali sono i tuoi diritti sui tuoi dati personali e come puoi esercitarli?

### 6.1 Quali sono i tuoi diritti?

Hai il diritto di ottenere dai nostri servizi:

- la conferma che i tuoi dati personali siano o meno oggetto di trattamento e, se del caso, hai il diritto ad avervi accesso;
- l'aggiornamento e la rettificazione dei tuoi dati personali ~~che sono~~ inesatti o incompleti;
- a determinate condizioni, la cancellazione dei tuoi dati personali. Segnaliamo che le informazioni condivise con altri utenti (come ad esempio la pubblicazione di recensioni), rimangono visibili al pubblico sulla Piattaforma, anche dopo la cancellazione del proprio Account Personale o Account Ospite;
- a determinate condizioni, la limitazione del trattamento dei tuoi dati personali;
- la portabilità dei tuoi dati personali;
- la possibilità di decidere della gestione dei tuoi dati personali in caso di morte (conservazione, cancellazione o comunicazione a una persona designata).

Hai inoltre il diritto di opposti, a determinate condizioni, al trattamento dei tuoi dati personali.

Inoltre puoi in qualsiasi momento:

- revocare il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati da parte dei nostri servizi per finalità di pubblicità comportamentale, analisi della navigazione e misurazione del pubblico modificando le impostazioni dei cookie;
- opposti al trattamento dei tuoi dati per finalità di prospezione commerciale:
  - via e-mail, cliccando sul link di annullamento dell'iscrizione contenuto nelle nostre e-mail promozionali e newsletter;
  - tramite SMS, inviando "STOP" al numero indicato nell'SMS ricevuto;

Ti ricordiamo altresì che hai il diritto di presentare un reclamo al Garante qualora ritenessi che i tuoi diritti non siano stati rispettati.

Per ulteriori informazioni sui diritti di cui godi in relazione ai tuoi dati, ti invitiamo a visitare il sito web del Garante: <https://www.garanteprivacy.it/>.

### 6.2 Come puoi esercitare i tuoi diritti?

Per qualsiasi richiesta relativa all'esercizio dei tuoi diritti, potrai esercitare la tua richiesta:

- tramite questo modulo: <https://faq.manomano.com/hc/it/requests/new> ;

- a mezzo posta (con copia del documento di identità) al seguente indirizzo:

ManoMano  
A l'attention du délégué à la protection des données (DPO)  
52 rue Bayen  
75017 PARIS

I nostri servizi ti contatteranno appena possibile e al più tardi entro un mese dal ricevimento della tua richiesta.

## **7. I tuoi dati personali sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea?**

Alcune operazioni di trattamento che affidiamo ai nostri fornitori di servizi sono effettuate al di fuori dell'Unione Europea. Abbiamo stipulato accordi con ciascuno di questi fornitori di servizi per garantire che i trasferimenti dei tuoi dati personali siano effettuati in modo completamente sicuro e nel rispetto delle normative applicabili in materia di protezione dei dati.

## **8. Contattare il Delegato alla protezione dei dati personali**

In caso di domande sul trattamento dei tuoi dati personali o per esercitare i tuoi diritti sui tuoi dati, il Delegato alla protezione dei dati personali (DPD) o Data Protection Officer (DPO), nominato da Colibri SAS - ManoMano, può essere contattato:

- tramite questo modulo: <https://faq.manomano.com/hc/it/requests/new>;
- per posta al seguente indirizzo:  
COLIBRI SAS  
Délégué à la Protection des Données  
52 rue Bayen  
75017 PARIS

## **II. I NOSTRI COOKIE**

Di seguito descriviamo i tracker e/o i cookie (di seguito i "Cookie") che possono essere salvati e/o letti sul tuo dispositivo quando utilizzi la Piattaforma nonché i mezzi a tua disposizione per accettare o rifiutare tali Cookie in qualsiasi momento.

### **1. Che cos' è un Cookie?**

Un cookie è un piccolo file informatico che viene salvato e/o letto ad esempio durante la consultazione di un sito web, di un'applicazione mobile, indipendentemente dal tipo di terminale che utilizzi (computer, smartphone, tablet, ecc.).

Esistono diversi tipi di Cookie come i cookie HTTP, i flash cookie, i fingerprinting, gli identificatori generati da un software o sistema operativo (numero di serie, indirizzo MAC, identificativo univoco del terminale (IDFV), ecc.).

## **2. Quali Cookie utilizziamo sulla Piattaforma?**

Quando ti connetti per la prima volta alla Piattaforma viene visualizzato un banner informativo al fine di (1) informarti preventivamente della memorizzazione di questi Cookie e (2) consentirti di modificare le loro impostazioni. Ti informiamo che possono essere installate 4 categorie di Cookie quando navighi sulla nostra Piattaforma:

### **2.1. Cookie necessari**

Questi Cookie sono essenziali per il corretto funzionamento della Piattaforma.

All'interno della nostra Piattaforma, utilizziamo:

- Cookie per conservare le tue scelte sull'uso dei Cookie (quali cookie consenti);
- Cookie che ti consentono di utilizzare le principali funzionalità della Piattaforma, tra cui:
  - identificarti e accedere al tuo account,
  - visualizzare sulla Piattaforma i Prodotti che hai già visualizzato,
- Cookie che ci consentono di ricordare il contenuto del tuo carrello sulla nostra Piattaforma;
- Cookie che ti consentono di pagare i tuoi Ordini sulla Piattaforma;
- Cookie che consentono il bilanciamento del carico delle apparecchiature;
- Cookie di misurazione del pubblico che sono strettamente necessari per la fornitura dei nostri servizi.

Questi Cookie non richiedono il tuo consenso. Tuttavia, puoi configurare il browser per bloccarli. Se blocchi questi tracker, la Piattaforma potrebbe non funzionare correttamente.

### **2.2. Cookie di preferenza**

Questi Cookie ci permettono di ottimizzare la tua navigazione sulla nostra Piattaforma e migliorare i contenuti che ti vengono proposti.

A titolo esemplificativo, usiamo:

- Cookie per mostrarti video di Youtube;
- Cookie per analizzare la tua navigazione e proporti sondaggi e ricerche per aiutarci a capire come utilizzi la Piattaforma e migliorare i nostri Servizi.

Devi accettare questi Cookie per poterne beneficiare.

### **2.3. Cookie statistici**

Questi Cookie ci permettono di misurare il pubblico sulla nostra Piattaforma (numero di visitatori, durata della navigazione, ecc.) al fine di migliorarne il funzionamento e i servizi offerti.

Questi Cookie ci permettono di conoscere:

- il valore in euro e il contenuto del tuo carrello, anche se la transazione non è stata completata;
- il contenuto delle tue ricerche sulla Piattaforma;
- la tua marca temporale;
- la tua posizione (geolocalizzazione basata sul tuo indirizzo IP alla città più vicina);
- l'URL della pagina di destinazione e l'URL del sito web di reindirizzamento;
- il tuo indirizzo IP;
- il nome, la versione, la lingua e la dimensione della finestra del browser e il sistema operativo trasmessi dal browser.

Utilizziamo "Google Analytics" per misurare il nostro pubblico. L'utilizzo di Google Analytics comporta il trasferimento di dati personali negli Stati Uniti. Ti invitiamo a consultare i termini di utilizzo di Google Analytics: [www.google.com/policies/privacy/partners/](http://www.google.com/policies/privacy/partners/).

Se desideri disattivare Google Analytics sul tuo browser, puoi installare un componente aggiuntivo nel tuo browser sviluppato da Google: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=it>

## 2.4. Cookie di marketing

Questi Cookie ci consentono di analizzare la tua navigazione per identificare i tuoi interessi e mostrarti annunci pubblicitari che hanno maggiori probabilità di interessarti quando navighi su Internet.

In tale contesto, sulla Piattaforma possono essere usati due tipi di Cookie:

- Cookie "interni" memorizzati e utilizzati da ManoMano;
- Cookie detti "di terze parti" memorizzati, utilizzati e gestiti direttamente dalle nostre società partner. Siamo titolari del trattamento insieme ai nostri partner dell'elaborazione di questi Cookie.

Le aziende partner che memorizzano e utilizzano Cookie sulle nostre Piattaforme per loro conto sono:

- Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA, "Google"): <https://www.google.com/privacy/ads>. Puoi disattivare l'uso dei Cookie di personalizzazione di Google Ads cliccando sul link seguente, scaricando e installando il plug-in fornito: <https://support.google.com/ads/answer/7395996?hl=fr> ;
- Facebook (1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA, "Facebook"): <https://www.facebook.com/about/privacy> ;
- Criteo: <https://www.criteo.com/fr/privacy> ;

- Microsoft:  
<https://about.ads.microsoft.com/en-gb/resources/policies/privacy-and-data-protection-policies>.

Ti invitiamo a consultare le loro politiche di protezione dei dati (link sopra) per saperne di più sul trattamento effettuato dai nostri partner e, se lo desideri, per opporci ai loro servizi.

Questi Cookie consentono di:

- analizzare la tua navigazione sulla Piattaforma (ad esempio, il numero di pagine visualizzate, i Prodotti consultati, le ricerche effettuate);
- creare statistiche sulle prestazioni, incluso il numero totale di Utenti che hanno cliccato sugli annunci;
- mostrarti gli annunci più rilevanti per te in base alla tua navigazione e al tuo profilo quando visiti un altro sito web sulla rete dei partner;
- limitare il numero di volte in cui ti viene presentato lo stesso annuncio;
- indirizzare le pubblicità agli Utenti che hanno già visitato o interagito con la nostra Piattaforma;
- garantire la sicurezza, prevenire le frodi e il eseguire il debugging;
- sviluppare e migliorare i servizi erogati.

Devi accettare questi Cookie per poterne beneficiare.

### **3. Per quanto tempo viene conservato il tuo consenso?**

Il consenso viene conservato per un periodo di 12 mesi. Puoi modificare il tuo consenso in qualsiasi momento nella sezione "Impostazioni dei cookie".

### **4. Qual è la durata dei Cookie?**

La durata di ciascun Cookie è indicata nella sezione "Impostazioni" del nostro strumento di gestione dei Cookie.

### **5. Come si impostano i Cookie?**

Puoi scegliere in qualsiasi momento di esprimere e modificare le tue preferenze in materia di Cookie con i mezzi descritti di seguito.

#### **5.1. Con la piattaforma di gestione dei cookie utilizzata dal Provider**

Utilizziamo uno strumento che ti consente di gestire la memorizzazione dei Cookie quando accedi alla Piattaforma. Puoi impostare i Cookie memorizzati sulla Piattaforma in qualsiasi momento cliccando su "Impostazioni dei cookie" nella parte inferiore delle pagine del sito web.

#### **5.2. Con il tuo browser**

In linea di principio, il tuo browser consente di visualizzare, gestire, eliminare e bloccare i Cookie di un sito web. Puoi configurare il browser in modo che:

- i Cookie vengano memorizzati nel dispositivo o, al contrario, che vengano rifiutati, in modo sistematico o in base all'emittente.
- l'accettazione o il rifiuto dei Cookie ti vengano proposti in ogni occasione, prima che un Cookie possa essere memorizzato nel tuo dispositivo.

Ti informiamo che se elimini tutti i Cookie, perderai tutte le tue preferenze. Tutti i parametri da te impostati possono influire sulla tua navigazione su Internet e sulle tue condizioni di accesso a determinati servizi che richiedono l'utilizzo di Cookie. Ti preghiamo di notare che un certo numero di funzionalità necessarie per la navigazione sulla Piattaforma potrebbero essere influenzate negativamente dalle impostazioni da te selezionate (difficoltà di accesso o visualizzazione...).

Puoi configurare il software del browser in modo tale che i cookie vengano memorizzati nel dispositivo o, al contrario, che vengano rifiutati, in modo sistematico o in base all'emittente.

La configurazione di ciascun browser è diversa. È descritta nel menu di aiuto del tuo browser, che ti permetterà di sapere come modificare le tue preferenze in materia di Cookie.

- Per Internet Explorer™: <https://support.microsoft.com/fr-fr/topic/supprimer-et-g%C3%A9rer-les-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d>
- Per Safari™: <https://support.apple.com/kb/PH5042>
- Per Chrome™: <https://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=fr&hlrm=en&answer=95647>
- Per Firefox™: <https://support.mozilla.org/it/kb/activate-activate-cookies>

### **5.3. Con il sistema operativo del tuo smartphone**

Puoi gestire la memorizzazione dei Cookie nelle impostazioni del sistema operativo del tuo smartphone.

### **5.4. Con il sito Youronlinechoices.com**

Puoi optare per la memorizzazione di Cookie relativi alla pubblicità personalizzata tramite il sito dedicato alla pubblicità su Internet basata sugli interessi: <https://www.youronlinechoices.com/it/le-tue-scelte/>