INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

Versione 1.1

Ultimo aggiornamento: 4 novembre 2026

Art. 1 - TITOLARE DEL TRATTAMENTO

1.1 - Il Titolare del Trattamento dei dati personali è:

Pet4Life S.r.l.

Sede Legale: Str. Malaspina 5, 20096 Pioltello (MI)

P. IVA: 14442620960

E-mail: privacy@pet4life.it

PEC: pet4Life@pec.it

(di seguito anche il "Titolare" o "Pet4Life").

1.2 - Per qualsiasi informazione relativa al trattamento dei dati personali o per l'esercizio dei diritti riconosciuti agli interessati dal GDPR, è possibile contattare il Titolare ai recapiti indicati nella presente Informativa.

Art. 2 - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE DELL'INFORMATIVA

2.1 - La presente Informativa descrive le modalità con cui Pet4Life tratta i dati personali degli utenti, dei clienti, dei potenziali clienti, dei fornitori e degli utilizzatori della piattaforma VetHub quando agisce in qualità di autonomo Titolare del Trattamento.

2.2 - La presente Informativa si applica in particolare ai trattamenti effettuati nell'ambito:

- della navigazione del sito internet;
- della registrazione alla piattaforma;
- della richiesta di informazioni commerciali;
- della sottoscrizione del Contratto SaaS;
- della gestione del rapporto contrattuale;
- dell'assistenza tecnica;
- delle attività amministrative, fiscali e contabili;
- delle comunicazioni informative e promozionali e delle email di servizio inviate da Pet4Life.

2.3 - La presente Informativa non disciplina i trattamenti effettuati mediante la piattaforma VetHub dal professionista veterinario, dall'ambulatorio, dalla clinica o dalla struttura sanitaria veterinaria cliente.

2.4 - Con riferimento ai dati personali trattati dal Cliente nell'ambito della propria attività professionale:

- il Cliente opera quale autonomo Titolare del Trattamento;
- Pet4Life opera quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR;

secondo quanto previsto dal Contratto SaaS e dal Data Processing Agreement (DPA) sottoscritto tra le Parti.

2.5 - Le email che il Cliente invia ai propri clienti tramite VetHub rientrano nei trattamenti di cui agli artt. 2.3 e 2.4: per esse il Titolare è il Cliente, al quale occorre rivolgersi per informazioni e preferenze. La presente Informativa riguarda soltanto le email che Pet4Life invia per proprio conto.

2.6 - La Cookie Policy riguarda i cookie e le altre tecnologie utilizzate nel browser sul sito e sulla piattaforma web: non descrive gli strumenti contenuti nelle email, che sono descritti negli artt. 4.5-4.8 della presente Informativa.

Art. 3 - CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

3.1 - Pet4Life può trattare dati personali forniti direttamente dall'interessato o acquisiti durante l'utilizzo dei servizi digitali messi a disposizione.

3.2 - Le categorie di dati trattati possono comprendere:

Dati identificativi

- nome e cognome;
- ragione sociale;
- partita IVA;
- codice fiscale;
- qualifica professionale;
- dati contenuti nei documenti contrattuali.

Dati di contatto

- indirizzi email;
- indirizzi PEC;
- recapiti telefonici;
- indirizzi professionali;
- ulteriori dati di contatto volontariamente comunicati.

Dati amministrativi e contrattuali

- dati di fatturazione;

- coordinate amministrative;
- storico dei servizi acquistati;
- informazioni relative ai pagamenti;
- documentazione contrattuale.

Dati tecnici

- indirizzo IP;
- log di accesso;
- timestamp;
- identificativi del dispositivo;
- browser utilizzato;
- metadati tecnici;
- registrazioni degli eventi di sicurezza;
- audit trail.

Dati relativi alle email

- indirizzo email del destinatario, oggetto e identificativo del messaggio;
- esiti tecnici di consegna (invio, consegna, rinvio, mancato recapito, blocco, segnalazione come spam, disiscrizione), con data, ora e motivo tecnico;
- per le misurazioni individuali registrate in VetHub, soltanto con il consenso di cui all'art. 4.6: apertura o clic, identificativo del messaggio, data e ora dell'evento, associati al destinatario;

Dati relativi all'assistenza

- richieste di supporto;
- ticket;
- segnalazioni;
- comunicazioni con il servizio clienti;
- informazioni tecniche necessarie alla gestione delle richieste.

3.3 - Pet4Life non raccoglie deliberatamente categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 GDPR nell'ambito dei trattamenti disciplinati dalla presente Informativa.

Art. 4 - FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE

4.1 - Esecuzione del rapporto contrattuale

I dati personali possono essere trattati per:

- registrare l'utente;
- creare e gestire l'account;

- attivare il Servizio;
- erogare le funzionalità della piattaforma;
- gestire il rapporto commerciale e contrattuale;
- fornire assistenza e supporto tecnico.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.

4.2 - Adempimento di obblighi normativi

I dati possono essere trattati per adempiere a obblighi imposti dalla legge, da regolamenti o da provvedimenti delle Autorità competenti.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. c) GDPR.

4.3 - Sicurezza e tutela dei sistemi informatici

I dati possono essere trattati per:

- prevenzione degli accessi non autorizzati;
- monitoraggio della sicurezza;
- individuazione di anomalie e comportamenti fraudolenti;
- gestione degli incidenti informatici;
- tutela dei diritti del Titolare.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. f) GDPR.

4.4 - Assistenza tecnica e customer care

I dati possono essere trattati per risolvere problematiche tecniche, gestire le richieste di supporto e migliorare l'efficienza operativa dei servizi erogati.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.

4.5 - Comunicazioni informative e promozionali

Previo consenso dell'interessato, Pet4Life può trattare i dati personali per:

- newsletter;
- comunicazioni promozionali;
- webinar;
- eventi;
- attività informative;
- aggiornamenti di prodotto;
- presentazione di nuove funzionalità o servizi.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. a) GDPR.

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità dei trattamenti effettuati prima della revoca.

Il consenso è facoltativo. Può essere revocato dalle impostazioni web di Pet4Life o scrivendo a privacy@pet4life.it. La revoca interrompe soltanto le comunicazioni promozionali: le email di servizio di cui all'art. 4.7 continuano a essere inviate.

Il consenso al marketing non comprende la misurazione individuale descritta all'art. 4.6.

4.6 - Misurazione individuale di aperture e clic delle email (tracciamento)

Per valutare l'efficacia delle proprie comunicazioni promozionali, Pet4Life può registrare in VetHub, soltanto con il consenso specifico del destinatario:

- le aperture dei messaggi, rilevate tramite un'immagine invisibile (pixel);
- i clic sui collegamenti del messaggio, rilevati tramite link tracciati.

Finalità: capire quali comunicazioni interessano ai destinatari e migliorarne oggetto e contenuti. Questi dati non sono usati per decisioni automatizzate che producano effetti giuridici o analoghi e non condizionano il Servizio.

Base giuridica: consenso ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) GDPR e dell'art. 122 del D.Lgs. 196/2003.

Il consenso è facoltativo e distinto da quello a ricevere le comunicazioni promozionali. La firma del Contratto (inclusi i richiami alle finalità commerciali contenuti nelle Condizioni Generali di Servizio), la presa visione della presente Informativa, il consenso al marketing e il silenzio non valgono come consenso al tracciamento.

Senza consenso, e dopo un rifiuto o una revoca, Pet4Life non registra aperture e clic nelle statistiche individuali di VetHub. Le comunicazioni autorizzate continuano a essere inviate.

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento, senza disiscriversi dal marketing, dalle impostazioni di Pet4Life o scrivendo a privacy@pet4life.it. La revoca interrompe la registrazione nelle statistiche individuali di VetHub anche degli eventi ricevuti successivamente e riferiti a messaggi precedenti, senza pregiudicare la liceità del trattamento già effettuato.

Un'apertura rilevata non prova che il messaggio sia stato letto, perché l'immagine può essere scaricata automaticamente da proxy o sistemi di sicurezza; allo stesso modo, l'assenza di un'apertura rilevata non prova che il messaggio non sia stato letto.

Per poter dimostrare ogni scelta, Pet4Life registra stato, data e ora, origine, testo e lingua della dichiarazione mostrata e versione dei documenti. Le evidenze relative alla preferenza marketing comprendono inoltre i dati tecnici di audit registrati dalla procedura di raccolta.

4.7 - Invio delle email e verifica della consegna

Per inviare le email e verificarne il recapito, Pet4Life e il suo fornitore trattano i dati di contatto, il contenuto del messaggio e gli esiti tecnici di consegna indicati all'art. 3.2. Questi dati servono a recapitare il messaggio, a non inviare a indirizzi non validi o bloccati e a diagnosticare i problemi di consegna. Non servono a misurare il comportamento del destinatario e non dipendono dal consenso al tracciamento.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) GDPR per le email necessarie al Contratto e all'account; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR per la gestione dei mancati recapiti; il consenso di cui all'art. 4.5 per l'invio delle comunicazioni promozionali.

Per le email di servizio (verifica dell'indirizzo, accesso e sicurezza, inviti, abbonamento, contratto e relative ricevute, segnalazioni operative), Pet4Life non registra aperture e clic nelle statistiche

individuali di VetHub. Il fornitore del servizio di invio può inoltre trattare dati tecnici e di interazione per il recapito, la sicurezza e le statistiche del servizio.

4.8 - Statistiche

In assenza del consenso di cui all’art. 4.6, le statistiche di Pet4Life sulle interazioni dei destinatari possono utilizzare soltanto dati effettivamente anonimi. Un totale ricavato da eventi ancora riferibili ai singoli destinatari non costituisce, da solo, un dato anonimo.

Art. 5 - MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

5.1 - I dati personali sono trattati mediante strumenti informatici, telematici e organizzativi idonei a garantirne la sicurezza, l'integrità e la riservatezza.

5.2 - Il trattamento è effettuato nel rispetto dei principi di:

- liceità;
- correttezza;
- trasparenza;
- limitazione delle finalità;
- minimizzazione;
- esattezza;
- limitazione della conservazione;
- integrità e riservatezza.

5.3 - Pet4Life adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, della natura del trattamento e dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati.

Art. 6 - CONFERIMENTO DEI DATI

6.1 - Il conferimento dei dati necessari all'esecuzione del Contratto è obbligatorio.

6.2 - Il mancato conferimento può comportare l'impossibilità di:

- attivare il Servizio;
- registrare l'utente;
- adempiere alle obbligazioni contrattuali;
- fornire assistenza.

6.3 - Il conferimento dei dati per finalità di marketing è facoltativo.

6.4 - Il mancato rilascio del consenso per tali finalità non pregiudica la possibilità di utilizzare VetHub.

6.5 - Il consenso al tracciamento di cui all'art. 4.6 è facoltativo: il suo mancato rilascio o la sua revoca non pregiudicano l'uso di VetHub né la ricezione delle comunicazioni autorizzate.

Art. 7 - DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

7.1 - Per l'erogazione dei servizi e lo svolgimento delle attività descritte nella presente Informativa, Pet4Life può comunicare o rendere accessibili i dati personali a soggetti terzi selezionati.

7.2 - Tali soggetti possono appartenere alle seguenti categorie:

- consulenti fiscali;
- consulenti legali;
- commercialisti;
- società informatiche;
- fornitori cloud;
- fornitori di servizi infrastrutturali;
- fornitori di servizi email;
- fornitori di autenticazione;
- fornitori di servizi AI;
- fornitori di firma elettronica;
- fornitori di conservazione documentale;
- soggetti che svolgono attività di sicurezza informatica;
- Autorità pubbliche ove previsto dalla legge.

7.3 - Per l'erogazione del Servizio, Pet4Life può avvalersi di fornitori appartenenti a diverse categorie tecnologiche, tra cui servizi cloud, servizi di autenticazione, servizi email, servizi di firma elettronica, servizi di conservazione documentale, servizi di monitoraggio e sicurezza e fornitori di tecnologie di Intelligenza Artificiale. L'elenco aggiornato dei principali fornitori e sub-fornitori coinvolti nell'erogazione del Servizio può essere richiesto al Titolare del Trattamento ai recapiti indicati nella presente Informativa.

7.4 - Per l’invio delle email, gli esiti di consegna e le misurazioni disponibili attraverso il servizio, Pet4Life si avvale di Brevo. Le misurazioni individuali registrate in VetHub sono regolate dal consenso di cui all’art. 4.6.

Art. 8 - TRASFERIMENTI DI DATI VERSO PAESI TERZI

8.1 - I dati personali sono trattati prevalentemente all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

8.2 - Qualora, per esigenze tecniche o operative, si renda necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi situati al di fuori del SEE, Pet4Life adotterà le garanzie previste dagli articoli 44 e seguenti del GDPR.

8.3 - Tali garanzie possono comprendere:

- Decisioni di Adeguatezza;

- Clausole Contrattuali Standard (SCC);
- misure supplementari di protezione;
- ulteriori strumenti riconosciuti dalla normativa applicabile.

8.4 - Le garanzie applicabili agli eventuali trasferimenti dei fornitori coinvolti nel servizio di invio sono descritte nella documentazione sul trattamento dei dati disponibile presso il Titolare.

Art. 9 - PERIODO DI CONSERVAZIONE

9.1 - I dati personali sono conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti.

9.2 - I dati contrattuali e amministrativi sono conservati per tutta la durata del rapporto e successivamente per il periodo previsto dalla legge.

9.3 - I dati fiscali e contabili sono conservati per almeno dieci (10) anni, salvo termini diversi imposti dalla normativa applicabile.

9.4 - I dati trattati per finalità di marketing sono conservati fino alla revoca del consenso o comunque per il periodo consentito dalla normativa applicabile.

9.5 - I log di sicurezza e le evidenze informatiche sono conservati per il periodo strettamente necessario alle finalità di tutela e sicurezza perseguite.

9.6 - I dati relativi alle email sono conservati come segue:

- esiti tecnici di consegna registrati in VetHub: 12 mesi;
- aperture e clic registrati nelle statistiche individuali di VetHub: 12 mesi dall’invio del messaggio; alla revoca del consenso sono rimossi dalle statistiche individuali;
- indirizzi non recapitabili o che hanno segnalato spam: per il tempo necessario a evitare nuovi invii a indirizzi non validi o bloccati;
- prove delle scelte di tracciamento: per la durata della registrazione dell’interessato; prove delle preferenze marketing della clinica: per la durata della registrazione della clinica in VetHub;
- log transazionali disponibili presso il fornitore del servizio di invio: un mese; le anteprime dei nuovi messaggi non vengono memorizzate.

Art. 10 - DIRITTI DELL'INTERESSATO

10.1 - L'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15-22 GDPR.

10.2 - In particolare ha diritto di ottenere:

- accesso ai dati;
- rettifica;
- cancellazione;
- limitazione del trattamento;

- portabilità;
- opposizione;
- revoca del consenso.

10.3 - L'interessato ha altresì diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

10.4 - L'interessato può revocare il solo consenso alla misurazione individuale in VetHub continuando a ricevere le comunicazioni autorizzate. La disiscrizione dal marketing interrompe le comunicazioni promozionali, ma non le email di servizio.

Art. 11 - ESERCIZIO DEI DIRITTI

11.1 - L'interessato può esercitare i propri diritti contattando il Titolare ai recapiti indicati nella presente Informativa.

11.2 - Pet4Life fornirà riscontro nei termini previsti dal GDPR.

11.3 - Le scelte su marketing e misurazione individuale possono essere modificate anche con gli strumenti indicati agli artt. 4.5 e 4.6.

Art. 12 - RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

12.1 - Qualora Pet4Life proceda alla nomina di un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO), i relativi riferimenti saranno pubblicati sul sito internet e resi disponibili agli interessati.

Art. 13 - AGGIORNAMENTI DELL'INFORMATIVA

13.1 - Pet4Life si riserva il diritto di aggiornare la presente Informativa al fine di adeguarla a modifiche normative, evoluzioni tecnologiche, variazioni organizzative o ampliamenti dei servizi offerti.

13.2 - Le versioni aggiornate saranno rese disponibili attraverso il sito internet e la piattaforma VetHub.

13.3 - Ogni scelta resta associata alla versione dei testi mostrata quando è stata espressa. Una modifica sostanziale delle finalità del tracciamento richiede una nuova scelta.

CONTATTI PRIVACY

Pet4Life S.r.l.
Str. Malaspina 5
20096 Pioltello (MI)

Email Privacy: privacy@pet4life.it
PEC: pet4Life@pec.it
Sito Web: pet4life.it