BLUDENTAL®

INFORMATIVA UNICA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
DEI POTENZIALI PAZIENTI BLUDENTAL

(artt. 13 e 14 del GDPR)

1. Titolare e Contitolari del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato dai seguenti soggetti in qualità di Contitolari del trattamento *ex* art. 26 del GDPR, salvo nei casi espressamente indicati in cui l'unico titolare sarà Bludental o la singola società esercente il centro:

- **Bludental Clinique Italia S.r.l.** ("**Bludental**"), C.F./P.IVA 13067781008, iscritta alla CCIAA di Roma al REA: RM-1421527, con sede legale in via Salaria, 715, 00138, Roma (RM). I recapiti di contatto sono i seguenti: tel. 06/3312142 – e-mail: info@bludental.it – PEC: bludentalcliniqueitaliasrl@legalmail.it.

nonché il soggetto **titolare del singolo ambulatorio** (o centro), tra quelli indicati nell'**Allegato "A"** alla presente informativa, che potranno essere destinatari dei suoi dati in funzione del criterio di pertinenza territoriale, a seconda della sede (o delle sedi) che ci indicherà di suo interesse (insieme a Bludental, i "**Contitolari**").

L'accordo di Contitolarità stabilisce la ripartizione delle responsabilità tra i soggetti coinvolti, tanto in merito ai trattamenti di dati svolti (tipologia di dati trattati, finalità, mezzi del trattamento), quanto gli obblighi di gestione delle richieste e di esercizio dei diritti degli interessati e di eventuali violazioni di dati personali. Qualora richiesto potrà ricevere e visionare i contenuti dello specifico accordo di contitolarità richiedendolo via mail a: privacy@bludental.it.

2. Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD/DPO)

Lei può contattare il RPD/DPO via e-mail all'indirizzo dpo@bludental.it.

3. Finalità e base giuridica del trattamento

8*	**Finalità:** invio di comunicazioni informative e promozionali relative ai servizi, alle prestazioni e alle iniziative dei Contitolari, mediante e-mail, SMS, *newsletter*, telefonate con o senza operatore, posta cartacea, contatti diretti e sistemi di messaggistica istantanea (p.e. WhatsApp Business), anche attraverso sistemi IVR, *voicebot*, *chatbot* e altri strumenti basati sull'intelligenza artificiale. Le comunicazioni potranno riguardare anche prestazioni analoghe o correlate a quelle precedentemente richieste, prenotate o effettuate.
	Base giuridica: consenso (art. 6, par. 1, lett. a, GDPR) e, ove le comunicazioni siano elaborate anche sulla base di dati relativi alla salute, consenso esplicito (art. 9, par. 2, lett. a, GDPR), revocabile in qualsiasi momento. Il consenso potrà essere richiesto al momento della raccolta dei dati o della successiva interazione con l'interessato e potrà essere manifestato, a seconda del canale utilizzato, mediante selezione di apposite caselle o comandi, risposta affermativa ad una specifica richiesta, dichiarazione verbale durante una telefonata o interazione con *voicebot*, *chatbot* o altri strumenti di intelligenza artificiale, ovvero mediante altra azione positiva inequivocabile.
	Obbligo di conferimento: il conferimento dei dati per questa finalità è facoltativo. Il mancato consenso non pregiudica l'accesso o l'erogazione delle prestazioni sanitarie. Qualora l'interazione avvenga mediante strumenti automatizzati o basati sull'intelligenza artificiale, l'interessato potrà in qualsiasi momento richiedere di utilizzare i canali alternativi messi a disposizione dai Contitolari e, ove applicabile, di interagire con un operatore umano.
	Dati personali trattati: dati anagrafici e identificativi; dati di contatto; dati relativi al centro di interesse; dati relativi alle richieste di informazioni, agli appuntamenti e alle prestazioni richieste, prenotate o precedentemente effettuate, nella misura strettamente necessaria a individuare le comunicazioni informative da inviare.
9*	**Finalità:** analisi delle caratteristiche, preferenze e interazioni dei pazienti e potenziali pazienti al fine di elaborare profili e gestire in modo personalizzato appuntamenti, contatti, attività di *customer service* e comunicazioni informative e promozionali. Le comunicazioni personalizzate potranno essere effettuate mediante e-mail, SMS, *newsletter*, telefonate con o senza operatore, posta cartacea, contatti diretti e sistemi di messaggistica istantanea (p.e. WhatsApp Business), anche attraverso sistemi IVR, *voicebot*, *chatbot* e altri strumenti basati sull'intelligenza artificiale.
	Base giuridica: consenso (art. 6, par. 1, lett. a, GDPR) e, ove siano utilizzati dati relativi alla salute, consenso esplicito (art. 9, par. 2, lett. a, GDPR), revocabile in qualsiasi momento. Il consenso alla profilazione è richiesto separatamente rispetto al consenso alle comunicazioni informative e promozionali di cui al trattamento n. 8 e potrà essere manifestato, a seconda del canale utilizzato, mediante selezione di apposite caselle o comandi, risposta affermativa a una specifica richiesta, dichiarazione verbale durante una telefonata o interazione con *voicebot*, *chatbot* o altri strumenti di intelligenza artificiale, ovvero mediante altra azione positiva inequivocabile.
	Obbligo di conferimento: il conferimento dei dati per questa finalità è facoltativo. Il mancato consenso non pregiudica l'accesso o l'erogazione delle prestazioni sanitarie e non impedisce, ove separatamente consentito, la ricezione di comunicazioni informative non personalizzate. Qualora non intenda interagire mediante strumenti automatizzati o basati sull'intelligenza artificiale, potrà utilizzare i canali alternativi messi a disposizione dai Contitolari.
	Dati personali trattati: dati anagrafici e identificativi; dati di contatto; dati relativi agli appuntamenti, alle prenotazioni, alle richieste di informazioni e alle prestazioni richieste, scelte o effettuate; dati relativi alle interazioni con Bludental e con i relativi canali di comunicazione; preferenze e interessi desunti dalle predette informazioni; profili, segmenti e indicatori elaborati sulla base dei

	comportamenti e delle interazioni dell'interessato; ove espressamente consentito, dati relativi alla salute utilizzati per la personalizzazione delle comunicazioni.
10	**Finalità:** gestione delle richieste di contatto, informazioni e prenotazione di una prima visita, anche tramite sito web, landing page, social network e sistemi di messaggistica, nonché misurazione dell'efficacia e ottimizzazione delle campagne pubblicitarie, anche mediante l'associazione degli identificativi pubblicitari alle richieste e alle prenotazioni e la comunicazione dei relativi eventi di conversione alle piattaforme di misurazione pubblicitaria.
	Base giuridica: esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art. 6, par. 1, lett. b, GDPR), per la gestione delle richieste di contatto, informazioni e prenotazione. Per le attività di misurazione dell'efficacia e ottimizzazione delle campagne pubblicitarie, legittimo interesse dei Contitolari (art. 6, par. 1, lett. f, GDPR).
	Obbligo di conferimento: il conferimento dei dati necessari alla gestione delle richieste di contatto, informazioni e prenotazione è facoltativo, ma il mancato conferimento potrebbe impedire ai Contitolari di dare seguito alla richiesta.
	Dati personali trattati: dati anagrafici e identificativi; dati di contatto; centro o sede di interesse; informazioni relative alle richieste e alle prenotazioni; identificativi pubblicitari, inclusi GCLID, GBRAID e WBRAID; dati relativi alle campagne pubblicitarie, alle interazioni con gli annunci e agli eventi di conversione.

Qualora Lei acceda a una delle strutture sanitarie e siano trattati dati personali, comprese categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR, per finalità di diagnosi, assistenza o terapia sanitaria, Le sarà resa la specifica informativa relativa ai trattamenti effettuati nell'ambito del percorso di cura.

4. Destinatari e ambito di comunicazione dei dati

I Suoi dati personali potranno essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti alle finalità indicate nella presente informativa, a soggetti terzi che li tratteranno, a seconda dei casi, in qualità di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR ovvero di Titolari autonomi del trattamento. Tali soggetti includono, a titolo esemplificativo, fornitori di servizi informatici, cloud e outsourcing; fornitori di piattaforme di comunicazione, messaggistica, social network, prenotazione online e sistemi di intelligenza artificiale; nonché professionisti e consulenti coinvolti nelle attività descritte nella presente informativa. I dati potranno inoltre essere trattati da altre società del Gruppo Bludental coinvolte nelle attività descritte nella presente informativa, secondo il ruolo privacy di volta in volta applicabile. Resta fermo quanto indicato al § 1 in relazione ai trattamenti effettuati in regime di contitolarità ai sensi dell'art. 26 GDPR. Nell'ambito delle finalità di cui al § 3, n. 10, i dati personali, inclusi gli identificativi pubblicitari e i dati relativi agli eventi di conversione, potranno essere trattati da fornitori di servizi di *marketing* digitale, misurazione e ottimizzazione pubblicitaria, tra cui Google, che, limitatamente ai servizi di misurazione delle conversioni per i quali operano per conto dei Contitolari, agiranno in qualità di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, nel rispetto delle istruzioni impartite dai Contitolari e delle condizioni contrattuali applicabili. L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento può essere richiesto scrivendo all'indirizzo privacy@bludental.it. I dati personali non saranno oggetto di diffusione.

5. Processi decisionali automatizzati e utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA)

Nell'ambito delle attività descritte nella presente informativa possono essere utilizzati sistemi di intelligenza artificiale e strumenti automatizzati, inclusi sistemi IVR, *voicebot*, *chatbot* e altri strumenti impiegati per la gestione dei contatti, delle richieste di informazioni, degli appuntamenti, del customer service e delle comunicazioni informative e promozionali. Tali sistemi possono effettuare operazioni automatizzate, quali l'assegnazione o la proposta di appuntamenti, l'individuazione di fasce orarie, l'invio di comunicazioni o la prioritizzazione delle richieste, anche sulla base delle informazioni e delle interazioni dell'interessato. Tali trattamenti non sono utilizzati per adottare decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato che producano effetti giuridici sull'interessato o incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona. Quando l'interazione avviene direttamente mediante un sistema di intelligenza artificiale, l'interessato sarà informato in modo chiaro della natura automatizzata del sistema utilizzato. È in ogni caso garantita la possibilità di richiedere l'intervento di un operatore umano, formulare osservazioni o chiedere il riesame dell'esito generato dal sistema automatizzato.

6. Trasferimento dei dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE)

Nell'ambito dei trattamenti descritti nella presente informativa, i Suoi dati personali sono trasferiti verso Paesi situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), anche in relazione all'utilizzo di fornitori di servizi e piattaforme tecnologiche. Tali trasferimenti saranno effettuati nel rispetto degli artt. 44 e ss. GDPR. In particolare, ove il Paese terzo o il destinatario benefici di una decisione di adeguatezza della Commissione europea, il trasferimento avverrà sulla base di tale decisione. Con riferimento ai trasferimenti verso gli Stati Uniti d'America, ove il destinatario aderisca all'EU-U.S. Data Privacy Framework, il trasferimento avverrà sulla base della relativa decisione di adeguatezza. Negli altri casi, il trasferimento sarà effettuato mediante l'adozione delle garanzie appropriate previste dall'art. 46 GDPR, incluse, ove applicabili, le Clausole Contrattuali Standard adottate dalla Commissione europea. L'interessato può richiedere maggiori informazioni sui trasferimenti effettuati e sulle garanzie applicabili scrivendo all'indirizzo privacy@bludental.it.

7. Tempo di conservazione dei dati

I Suoi dati personali saranno conservati per un periodo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, tenendo conto degli eventuali obblighi di conservazione previsti dalla legge, della necessità di accertare, esercitare o difendere un diritto e dei principi di necessità, proporzionalità e limitazione della conservazione. In particolare: (i) i dati trattati per finalità di marketing sono conservati per 2 (due) anni dalla raccolta del consenso o dall'ultima interazione rilevante con l'interessato, salvo precedente revoca del consenso o opposizione al trattamento; (ii) i dati e i profili elaborati per finalità di profilazione sono conservati per 2 (due) anni, salvo precedente revoca del consenso o opposizione al trattamento; (iii) i dati trattati per la gestione delle richieste di contatto, di informazioni e di prenotazione della prima visita sono conservati per il tempo necessario a dare seguito alla richiesta e, qualora l'interessato non acceda

successivamente alle strutture dei Contitolari, per un per un periodo massimo di 6 mesi dalla chiusura della richiesta o dall'ultima interazione con l'interessato; (iv) gli identificativi pubblicitari e i dati relativi agli eventi di conversione trattati per le finalità di cui al § 3, n. 10, saranno conservati dai Contitolari per un periodo massimo di 120 giorni, ferma restando l'applicazione dei termini di conservazione previsti dai Responsabili del trattamento incaricati, nei limiti delle istruzioni impartite dai Contitolari e delle condizioni contrattuali applicabili. Qualora l'interessato acceda successivamente a una struttura dei Contitolari e instauri un rapporto di cura, i dati necessari alla gestione del relativo percorso saranno trattati e conservati secondo quanto indicato nella specifica informativa resa ai pazienti.

8. Profilazione

Qualora abbia prestato il consenso alla finalità di cui al trattamento n. 9, alcuni Suoi dati personali relativi alle caratteristiche, preferenze, richieste e interazioni con i Contitolari potranno essere analizzati al fine di elaborare profili, segmenti e indicatori utilizzati per personalizzare appuntamenti, attività di customer service e comunicazioni informative e promozionali. Ove espressamente consentito, tale attività potrà riguardare anche dati relativi alla salute. La profilazione non sarà utilizzata per adottare decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato che producano effetti giuridici sull'interessato o incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona.

9. Diritto dell'Interessato

Lei può esercitare i seguenti diritti previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali:

- **opposizione al trattamento:** opporsi, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, ai trattamenti fondati sul legittimo interesse del Titolare; qualora i dati siano trattati per finalità di marketing diretto, opporsi in qualsiasi momento al trattamento, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing;
- **revoca del consenso:** revocare in qualsiasi momento il consenso precedentemente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca;
- **accesso ai dati:** ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in caso affermativo, accedere ai dati, ottenerne copia e ricevere le informazioni relative al trattamento;
- **rettifica dei dati:** ottenere la correzione dei dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti;
- **cancellazione dei dati:** ottenere la cancellazione dei dati personali nei casi previsti dalla legge, ad esempio quando i dati non siano più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti, siano stati trattati illecitamente o debbano essere cancellati per adempiere a un obbligo di legge.
- **limitazione del trattamento:** ottenere la limitazione del trattamento, tra l'altro, quando contesti l'esattezza dei dati, quando il trattamento sia illecito ma si opponga alla cancellazione, oppure quando i dati siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.
- **portabilità dei dati**: nei casi previsti dalla normativa, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali forniti al Titolare e trasmetterli a un altro titolare del trattamento.
- **non essere sottoposto a decisioni unicamente automatizzate**, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che La riguardano o incidano in modo analogo significativamente sulla Sua persona.

I diritti possono essere esercitati inviando una richiesta al Titolare all'indirizzo privacy@bludental.it. Il Titolare fornirà riscontro senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo le proroghe consentite dalla normativa applicabile.

10. Reclamo all'Autorità Garante

Qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati personali avvenga in violazione della normativa applicabile, Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità indicate sul sito dell'Autorità.

11. Aggiornamenti

La presente informativa potrà essere aggiornata per tenere conto di modifiche normative, organizzative o dei trattamenti effettuati. La versione aggiornata sarà resa disponibile attraverso i consueti canali informativi. Qualora le modifiche comportino nuovi trattamenti o finalità che richiedano il consenso dell'interessato, questo sarà richiesto prima dell'avvio del relativo trattamento.

12. Edizione dell'informativa

Questa informativa è stata revisionata a novembre 2026.

***

A. FORM DI CONTATTO SUL SITO WEB

Letta e compresa l'informativa,

☐ acconsento al trattamento dei dati personali per finalità di cui al §3, n. 8 (comunicazioni informative e promozionali);
☐ acconsento al trattamento dei dati personali per finalità di cui al §3, n. 9 (profilazione e comunicazioni personalizzate).

B. LANDING PAGE

Letta e compresa l'informativa,

☐ acconsento al trattamento dei dati personali per finalità di cui al §3, n. 8 (comunicazioni informative e promozionali);
☐ acconsento al trattamento dei dati personali per finalità di cui al §3, n. 9 (profilazione e comunicazioni personalizzate).

C. MESSAGGI DI RICHIESTA DI INFORMAZIONI A MEZZO SOCIAL NETWORK (Facebook, Instagram, chatbot e canali analoghi)

In assenza di un form strutturato, la raccolta della presa visione dell'informativa e del consenso avviene mediante messaggio di risposta.

Il social media manager – o il sistema di risposta automatica attivato dai Contitolari – **deve inviare il messaggio sotto riportato come primo riscontro al contatto dell'utente**, prima di trattare la richiesta ricevuta e, in ogni caso, prima di raccogliere dati ulteriori rispetto a quelli contenuti nel messaggio ricevuto. La raccolta di consenso può avvenire anche mediante "sondaggi" o spunte che l'utente deve selezionare

- **Testo del messaggio standard di primo riscontro:**
  "Grazie per averci contattato. Prima di proseguire, La invitiamo a prendere visione della nostra informativa sul trattamento dei dati personali, disponibile al seguente link: ***[inserire URL informativa]. Acconsente al trattamento dei Suoi dati particolari per la gestione della Sue richieste, inclusa la prenotazione di appuntamenti?***

  Se desidera ricevere comunicazioni commerciali e offerte promozionali relative ai servizi Bludental, può comunicarcelo rispondendo con: ***'Acconsento al marketing'****. Se desidera anche che trattiamo i suoi dati mediante sistemi di intelligenza artificiale per personalizzare le comunicazioni in base al suo profilo, può comunicarcelo rispondendo con:* ***'Acconsento alla profilazione".***

Nota operativa per la documentazione del consenso: **il consenso acquisito via messaggio privato su social network deve essere documentato e conservato dai Contitolari** (ad esempio tramite screenshot della conversazione con indicazione di data e ora). È raccomandata la predisposizione di un registro o sistema di tracciatura dedicato. In ogni caso, i consensi al marketing e alla profilazione raccolti in questo modo devono soddisfare i requisiti di cui all'art. 7 del GDPR (consenso libero, specifico, informato e inequivocabile). Avvertenza: il canale dei messaggi privati sui social network non garantisce la stessa robustezza probatoria di un form strutturato. Laddove possibile, è opportuno orientare l'utente verso il form di contatto del sito web, dove il consenso è acquisito in modo strutturato e tracciabile.

Per le sole finalità di riscontro alla richiesta di informazioni, la presa visione dell'informativa tramite messaggio è sufficiente.

D. PRENOTAZIONE TELEFONICA TRAMITE SISTEMI AUTOMATIZZATI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Il canale telefonico automatizzato – gestito da sistemi di intelligenza artificiale (voice bot, IVR avanzati, assistenti vocali) – presenta caratteristiche specifiche che richiedono una procedura dedicata per la raccolta della presa visione dell'informativa e dei consensi facoltativi. Il sistema deve rendere edotto il chiamante del trattamento dati prima di raccogliere qualsiasi informazione personale diversa da quella strettamente necessaria per instradare la chiamata.

Flusso della chiamata – sequenza obbligatoria dei messaggi vocali:

Step 1 – Apertura e informativa (messaggio obbligatorio, non saltabile):

*"Benvenuto nel servizio di prenotazione Bludental. La informiamo che questa chiamata è gestita da un sistema automatico basato su intelligenza artificiale. I suoi dati saranno trattati dai Contitolari del trattamento – Bludental Clinique Italia S.r.l. e la sede di suo interesse – per gestire la sua richiesta di prenotazione. L'informativa completa sul trattamento dei dati è disponibile all'indirizzo **[URL informativa]** e presso tutte le nostre sedi. Per acconsentire al trattamento dei suoi dati, dica "Confermo" o prema 1. Per parlare con un operatore, prema 0 o dica "Operatore" in qualsiasi momento."*

Note: il messaggio deve essere pronunciato per intero senza possibilità di interruzione da parte del chiamante. In assenza di risposta affermativa entro un tempo congruo, la chiamata non deve proseguire con la raccolta di dati personali. Il diritto di accedere a un operatore umano deve essere sempre disponibile, in attuazione dell'art. 22 GDPR.

Documentazione e tracciatura del consenso:

Documentare la logica di funzionamento del sistema di IA, in modo che a livello procedurale sia evidente quale frase viene comunicata al paziente per il tramite del centralino. Ove la telefonata sia registrata, il testo di cui sopra deve essere modificato prevedendo anche l'informazione sulla registrazione della conversazione.

Avvertenze specifiche per i sistemi IA:

I sistemi IA utilizzati per la gestione delle prenotazioni telefoniche devono essere configurati in modo da: (i) non raccogliere dati sanitari in questa fase (la raccolta di dati relativi alla salute, es. anamnesi, avviene esclusivamente in sede e con informativa dedicata ai sensi dell'art. 9 GDPR); (ii) non adottare decisioni interamente automatizzate che producano effetti giuridici o incidano significativamente sull'interessato senza che sia stata offerta la possibilità di interlocuzione umana; (iii) garantire che la revoca del consenso espressa durante la chiamata ("Non voglio più ricevere comunicazioni") sia registrata e trasmessa ai sistemi di marketing dei Contitolari in tempo utile, e comunque non oltre le 24 ore successive. Qualsiasi modifica al flusso dei messaggi vocali deve essere preventivamente verificata in relazione alla conformità con l'informativa in vigore.