



Mercedes-Benz Italia S.p.A. | Via G.V. Bona 110 | 00156 Roma

Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Italia S.p.A. – Informativa sul trattamento dei dati personali dei Clienti

La presente Informativa sul trattamento dei dati personali (“Informativa”) viene resa ai clienti Mercedes-Benz (acquirente, intestatario della fattura, utilizzatore, d’ora in avanti: “Cliente” o “Clienti”) da Mercedes-Benz Italia S.p.A., con sede in via G. V. Bona, 110, 00156 Roma, Italia (“MBI”), attraverso le Concessionarie ed Officine facenti parte della rete ufficiale Mercedes-Benz (“Concessionarie ed Officine Autorizzate”). Essa comprende informazioni sui trattamenti svolti da MBI sui dati personali dei Clienti ricevuti in riferimento alle operazioni di vendita di vetture e veicoli Mercedes-Benz nuovi o usati “Certified” e dei servizi post-vendita svolti dalle Concessionarie ed Officine Autorizzate. Per le finalità illustrate nella presente Informativa, MBI mette infatti disposizione delle Concessionarie ed Officine Autorizzate sistemi e applicazioni per mezzo dei quali vengono raccolti e trasmessi a MBI i dati personali del Cliente.

Altre operazioni di trattamento non espressamente descritte nella presente Informativa, come quelle legate all’utilizzo di servizi digitali di MBI (ad es. Digital Extras), all’acquisto di servizi (ad es. Service Contract) o al trattamento dei dati personali durante la visita dei nostri siti web e/o App, non rientrano nella presente Informativa e saranno illustrate da MBI in occasione dell’acquisto di tali servizi o della visita sui nostri siti web e/o App da parte del Cliente.

Come previsto dal D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche, nonché ai sensi del Regolamento UE 2016/679 “*General Data Protection Regulation*” (di seguito: “GDPR”) - che garantiscono che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza e all’identità personale - desideriamo quindi informare i Clienti in merito a quanto segue.

1. Titolare del trattamento

Mercedes-Benz Italia S.p.A.

Società unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di Mercedes-Benz AG

via Giulio Vincenzo Bona 110, 00156 Roma, Italia

mercedesbenzitalia@legalmail.it

di seguito: “MBI”

Nell’ambito delle attività di gestione del business, analisi di profittabilità e gestione dei rischi all’interno del Gruppo Mercedes-Benz i vostri dati saranno generalmente trattati congiuntamente con **altri titolari del trattamento** (per maggiori dettagli si veda il documento pubblicato al seguente link: <http://www.mercedes-benz.it/content/dam/italy/passengercars/brand/legal/gestione-business032026.pdf>, raggiungibile anche accedendo al sito web di MBI <http://www.mercedes-benz.it>, sezione “Protezione Dati” cliccando sulla voce “altri titolari del trattamento”).

2. Data Protection Officer

Mercedes-Benz Group AG

Chief Officer Corporate Data Protection


HPC W079

70546 Stuttgart, Germany

e-mail: data.protection@mercedes-benz.com

Mercedes-Benz Italia S.p.A. | Via G.V. Bona 110 | 00156 Roma | www.mercedes-benz.com | mercedesbenzitalia@legalmail.it
Banca Unicredit S.p.A. | IBAN IT1100200805364000001148787 | BIC UNCRITMMORR | P.IVA 06325761002

Capitale Sociale € 38.000.000,00 i.v. | REA n° 960386 | Società Unipersonale soggetta a Direzione e Coordinamento di Mercedes-Benz AG
Consiglio di Amministrazione: Marc Langenbrinck (Presidente e Amministratore Delegato) | Marco Reas (Amministratore Delegato) | Dario Albano (Consigliere)

 e Mercedes-Benz sono marchi registrati di Mercedes-Benz Group AG, Stoccarda, Germania.



3. Tipologia di dati trattati, finalità del trattamento e basi giuridiche

I dati personali del Cliente che ha vissuto un'esperienza di vendita o assistenza presso le Concessionarie e Officine Autorizzate, vengono trasmessi da queste ultime a MBI che li potrà trattare, nella misura permessa o richiesta dalla normativa, anche con l'ausilio di sistemi elettronici o automatizzati, per le seguenti finalità:

- a. **dare esecuzione al rapporto contrattuale:** rientrano in tale finalità tutte le attività poste in essere da MBI per dare esecuzione alle proprie obbligazioni contrattuali nell'ambito della vendita e assistenza dei veicoli Mercedes-Benz e che riguardano, ad esempio, l'ordinazione e l'immatricolazione dei veicoli acquistati dal Cliente, l'applicazione di promozioni o sconti speciali, la fornitura dei ricambi, la gestione delle richieste di applicazione delle garanzie legali o convenzionali, l'erogazione dell'assistenza post-vendita o del soccorso stradale, la gestione degli eventuali reclami. Se il Cliente contatterà ad esempio il nostro servizio clienti tramite e-mail o telefono, MBI raccoglierà le informazioni e i dati personali forniti per poter elaborare la richiesta. In tale contesto i dati del Cliente possono inoltre dover essere comunicati a società del gruppo. La liceità di tali trattamenti deriva dall'art. 6 (1) b) GDPR ("**Finalità contrattuali**");
- b. **migliorare la qualità dei prodotti e servizi:** rientrano in tale finalità tutte le attività di contatto del Cliente volte a monitorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti dalle Concessionarie ed Officine Autorizzate allo scopo di procedere ad un continuo miglioramento degli stessi e le attività di analisi interne su dati anonimizzati del Cliente. La liceità di tale trattamento deriva dall'art. 6 (1) f) GDPR. Il legittimo interesse di MBI nell'esecuzione di queste analisi si sostanzia nella necessità di rilevare il livello di soddisfazione dei Clienti che vivono un'esperienza di vendita o assistenza presso le Concessionarie e/o Officine Autorizzate al fine di ottimizzare i prodotti e i servizi di cui potranno beneficiare i Clienti stessi ed incrementare in tal modo il loro livello di soddisfazione futura. Il Cliente può decidere se rispondere in forma anonima o acconsentire alla trasmissione dei risultati del sondaggio associati ai propri dati personali con MBI e con l'officina/concessionaria Mercedes-Benz interessata ai fini del miglioramento della qualità. ("**Monitoraggio della qualità dei prodotti e servizi**");
- c. **svolgere analisi statistiche interne:** rientrano in tale finalità tutte le attività di trattamento dati volte ad analizzare qualitativamente e quantitativamente le prestazioni commerciali delle Concessionarie ed Officine Autorizzate al fine di consentire a MBI di adempiere ai propri obblighi contrattuali connessi ai programmi ed accordi di incentivazione stipulati con le Concessionarie ed Officine Autorizzate medesime e le ulteriori attività di trattamento finalizzate alla gestione del business, analisi di profittabilità e gestione dei rischi all'interno del Gruppo Mercedes-Benz (in relazione a queste ultime, si veda il documento pubblicato al seguente link: <http://www.mercedes-benz.it/content/dam/italy/passengercars/brand/legal/gestione-business032026.pdf>, raggiungibile anche accedendo al sito web di MBI <http://www.mercedes-benz.it>, sezione "Protezione Dati" cliccando sulla voce "altri titolari del trattamento"). La liceità di tale trattamento deriva dall'art. 6 (1) f) GDPR. Il legittimo interesse di MBI nell'esecuzione di queste analisi si sostanzia nella necessità di analizzare le proprie performance e nel verificare le prestazioni rese dalle Concessionarie e Officine Autorizzate che sono oggetto di specifici accordi contrattuali di incentivazione al fine di procedere al calcolo ed alla contabilizzazione dei pagamenti eventualmente dovuti. ("**Reportistica ai fini di contabilizzazione interna**").

Il conferimento dei dati da parte del Cliente è facoltativo; tuttavia, un eventuale rifiuto a fornire i dati personali potrebbe comportare l'impossibilità per MBI di dare seguito ad alcune richieste del Cliente. Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, i vostri dati personali, generalmente in forma anonima o pseudonimizzata, potranno essere trattati mediante l'utilizzo di tecnologie di intelligenza artificiale al fine di ottimizzare i nostri prodotti e processi.





4. Tempi di conservazione

I dati personali del Cliente saranno trattati e conservati nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti e per un arco di tempo non superiore a quello necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono trattati. Al termine del periodo di conservazione, i dati personali saranno cancellati o verranno intraprese adeguate misure per renderli anonimi in conformità con la normativa applicabile. In particolare:

Finalità del trattamento	Durata del trattamento
Finalità contrattuali	I dati saranno conservati per 11 anni dall'acquisto e/o dall'ultimo intervento assistenziale
Monitoraggio della qualità dei prodotti e servizi	I dati personali, laddove non anonimizzati, saranno conservati per 1 anno dal termine dello studio
Reportistica ai fini di contabilizzazione interna	I dati saranno conservati per 6 anni dalla raccolta

5. Trasferimento e comunicazione dei dati

I dati personali del Cliente potranno essere comunicati:

- alla Mercedes-Benz AG, con sede in Stoccarda (Germania);
- al centro assistenza clienti Mercedes-Benz (Customer Contact Center sito a Maastricht, Paesi Bassi);
- ad autorità governative, tribunali, consulenti esterni, avvocati ed enti pubblici nella misura richiesta o consentita dalla normativa. Ciò può accadere ad esempio per l'esercizio, la difesa e/o l'accertamento di diritti di MBI in sede giudiziaria;
- alle società di consulenza, call center e altre agenzie che svolgono per conto di MBI attività di analisi e di rilevazione della soddisfazione della clientela.

6. Trasferimento dei dati extra-UE

Si potrebbe rendere necessario trasferire i dati personali a società situate fuori dall'Area Economica Europea (EEA) per le finalità sopra descritte. Il trasferimento avverrà solo nel caso in cui la Commissione Europea abbia confermato un appropriato livello di protezione dei dati nel paese terzo o in presenza di appropriate garanzie di protezione dei dati (es. la Direttiva Protezione Dati Mercedes-Benz o le Clausole Contrattuali UE Standard).

7. Sicurezza

MBI adotta idonee misure di sicurezza tecniche e organizzative al fine di tutelare i dati personali da eventuale manipolazione, perdita, distruzione e accesso da parte di persone non autorizzate. Tali misure di sicurezza sono oggetto di costante miglioramento in funzione dello sviluppo tecnologico.



8. Diritti dell'Interessato

In relazione al trattamento dei dati personali, il Cliente può esercitare i seguenti diritti:

- **diritto di accesso:** diritto di ottenere da MBI la conferma se i dati personali sono trattati e, nel caso, di richiedere l'accesso a tali dati. Le informazioni relative all'accesso includono, tra le altre cose: le finalità del trattamento, le categorie di dati personali trattati, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati comunicati. Il Cliente ha il diritto di ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento. Per copie aggiuntive, MBI potrebbe addebitare i costi amministrativi sostenuti per l'elaborazione;
- **diritto di rettifica ed integrazione** di eventuali dati personali incompleti: il Cliente ha il diritto di ottenere la rettifica di dati personali non corretti. A seconda delle finalità del trattamento, il Cliente ha il diritto di ottenere il completamento dei suoi dati personali, anche mediante la fornitura di dichiarazioni successive;
- **diritto alla cancellazione** (diritto all'oblio): il Cliente ha il diritto di chiedere la cancellazione dei dati personali qualora non vi siano più necessità legali per la ulteriore conservazione;
- **diritto di chiedere una limitazione del trattamento** dei dati personali: il Cliente ha il diritto di chiedere che il trattamento dei suoi dati personali sia limitato. In tale caso, i dati potranno continuare ad essere conservati da MBI, ma essi potranno essere trattati a condizioni limitate;
- **diritto alla portabilità** dei dati che ci ha fornito: il Cliente ha il diritto di ricevere i dati personali che lo riguardano in un formato strutturato, di comune utilizzazione e che sia leggibile da un dispositivo automatico ed ha il diritto di trasmettere tali dati personali ad un altro soggetto senza alcun ostacolo da parte nostra;
- **diritto di opposizione: il Cliente ha il diritto di opporsi, sulla base della sua particolare situazione, in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati personali e può chiedere che i dati non vengano più trattati da MBI. Il diritto di opposizione è sempre esercitabile per finalità di marketing diretto, inclusa la profilazione, quando la stessa è connessa al trattamento di marketing diretto. Qualora il Cliente abbia il diritto di opporsi al trattamento e decida di esercitarlo, i suoi dati personali non saranno più trattati per le finalità indicate. L'esercizio di questo diritto non implica alcun costo. Il diritto all'opposizione non è efficace qualora il trattamento dei dati personali sia necessario per la conclusione o esecuzione di un contratto.**

Per esercitare i diritti di cui al presente articolo il Cliente può contattare in qualsiasi momento Mercedes-Benz Italia S.p.A. con sede in Roma, Via G. V. Bona, 110, inviando una e-mail all'indirizzo mercedesbenzitalia@legalmail.it

Laddove i dati fossero trattati per le attività di gestione del business, analisi di profittabilità e gestione dei rischi all'interno del Gruppo Mercedes-Benz, è possibile esercitare il diritto di opposizione direttamente qui: www.mercedes-benz.it/it/IT/business_steering_optout/it_IT.html

Inoltre, qualora l'Interessato ritenesse che i trattamenti da noi effettuati possano aver violato le norme del GDPR, ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 77 GDPR.

Ultimo aggiornamento: marzo 2026