

Associazione Consumatori Piemonte - APS

REGOLAMENTO PER COMUNICAZIONI TRAMITE PIATTAFORMA WHATSAPP CON ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE - APS

Articolo 1 (OGGETTO DEL SERVIZIO)

Il presente Regolamento disciplina l'accesso degli utenti al servizio di comunicazione e informazione tramite uso della piattaforma WhatsApp erogato da Associazione Consumatori Piemonte – APS (di seguito ACP).

Il servizio è rivolto ai titolari di account WhatsApp che vogliono utilizzarlo per comunicare con ACP e acconsentano a ricevere informazioni o aggiornamenti su:

- funzionamento del servizio di informazione, consulenza e assistenza fornito dagli sportelli del consumatore ACP;
- procedure di apertura di nuove pratiche presso gli sportelli;
- regole generale sui reclami dei consumatori;
- pratiche in gestione presso gli sportelli;
- indirizzi e orari di apertura degli sportelli;
- regole dell'iscrizione ad ACP;
- stato della propria iscrizione ad ACP.

Il servizio non sostituisce l'attività di consulenza legale che viene prestata dagli esperti dell'associazione operanti presso gli sportelli del consumatore ma ha la funzione di facilitare la comunicazione sugli aspetti amministrativi e procedurali dell'intervento.

Articolo 2 (FINALITÀ)

L'attivazione del servizio WhatsApp è finalizzata a facilitare la comunicazione a distanza tra ACP e gli utenti che abbiano necessità di entrare in contatto con l'associazione per le problematiche indicata all'articolo 1.

Articolo 3 (CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO)

Il servizio funziona esclusivamente come messaggistica scritta e/o invio di allegati da inoltrare agli sportelli del consumatore ACP, pertanto non risponderà a telefonate o messaggi vocali.

È sempre attivo in ricezione (salvo temporanei problemi di connessione), in orario di ufficio di norma darà risposta entro poche ore dal ricevimento del messaggio. Le richieste ricevute fuori dall'orario di ufficio saranno evase alla riapertura.

Articolo 4 (TRATTAMENTO DEI DATI)

ACP effettuerà il trattamento dei dati ricevuti in ottemperanza alle normative in materia (Regolamento UE n. 2016/679), avendo come unica finalità evadere le richieste informazione ricevute secondo quanto previsto dal presente regolamento.

Gli utenti che intendono accedere al servizio dovranno - previa conferma di aver letto e compreso le informazioni sul trattamento dei dati personali consultabili sul sito dell'associazione alla pagina: <https://www.consumatoripiemonte.it/content/index.php/privacy-e-cookies> - prestare il proprio consenso al trattamento dei dati in conformità a quanto previsto dalla medesima informativa.

Articolo 5 (CANCELLAZIONE DI DATI)

Sussistendo i presupposti gli utenti potranno richiedere all'associazione la cancellazione dei dati personali inviati tramite servizio WhatsApp.

Articolo 6 (TRASMISSIONE DEI SOLI FILE E/O DOCUMENTI NECESSARI)

Nel rispetto della normativa Nazionale ed Europea gli utenti sono invitati a limitare la trasmissione a file e documenti strettamente necessari, salvo eventuali richieste di integrazione da parte ACP o del professionista incaricato della gestione della pratica.