

Questionario N. _____

Cliente: _____

Oggetto: **Questionario di misura della soddisfazione dei clienti da parte di organismi di valutazione della conformità**

Gentile Cliente, Vi preghiamo di dedicare alcuni minuti alla compilazione del presente Questionario onde consentirci di soddisfare al meglio le vostre esigenze.

Servizi forniti

<input type="checkbox"/> Verifiche impianti elettrici DPR462/01	<input type="checkbox"/> Verifiche ascensori DPR162/99	<input type="checkbox"/> Verifiche attrezzature di lavoro DM 11/04/11	<input type="checkbox"/> Certificazione ascensori Direttiva Ascensori 2014/33/UE	<input type="checkbox"/> Altro: _____
---	--	---	--	---------------------------------------

Parametri di giudizio

Esprimete un giudizio associando, a ciascuno dei seguenti parametri costitutivi della qualità dei servizi forniti dal nostro Organismo, un numero da 1 a 5 (1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo).

	1	2	3	4	5	n.a.
Competenza tecnica dimostrata dal personale dell'Organismo						
Comportamento tenuto dal personale dell'Organismo						
Tempestività ed efficacia del servizio, rispetto dei tempi di fornitura e di consegna della documentazione						
Adeguatezza e completezza della documentazione ricevuta						
Rispetto delle condizioni contrattuali concordate e trasparenza e correttezza dei rapporti						

Domande riassuntive

Vi preghiamo inoltre di rispondere con un SÌ o con un NO alle seguenti domande riassuntive.

- Vi ritenete complessivamente soddisfatti del servizio ricevuto? SÌ NO
- È vostra intenzione continuare ad utilizzare i servizi del nostro Organismo? SÌ NO
- Consigliereste a Soggetti con cui intrattenete rapporti di lavoro o di altro tipo di ricorrere ai servizi del nostro Organismo? SÌ NO

Come avete conosciuto Cervino?

<input type="checkbox"/> Rapporto già consolidato	<input type="checkbox"/> Segnalazione di conoscenti, clienti o fornitori	<input type="checkbox"/> Ricerca web	<input type="checkbox"/> Siamo stati contattati direttamente dall'Organismo	<input type="checkbox"/> Altro: _____
---	--	--------------------------------------	---	---------------------------------------

Altri commenti e suggerimenti

Vi invitiamo infine a riportare nel seguito eventuali ulteriori commenti e suggerimenti utili a migliorare la qualità dei nostri servizi:

Compilato da:

_____ (Nome e Cognome)

_____ (Funzione Aziendale)

Data e firma: _____

Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 e del Dlgs 101/18

Gentile Cliente,

ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 (di seguito "Codice Privacy") e degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (General Data Protection Regulation di seguito, per semplicità, GDPR 2016/679), nonché del recante disposizioni a tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali, nonché del Dlgs 101/18, vi informiamo di quanto segue:

1. Titolare del Trattamento

Il Titolare del trattamento è la Società Cervino Srl, Piazza N. Barabino, 10/5, 16149 Genova, nella persona del suo Legale Rappresentante Ing. Piero Costadura, pec. info@pec.cervino.org

2. Categorie di dati trattati

Il trattamento effettuato potrà riguardare le seguenti categorie di dati:

- dati personali "comuni", vale a dire quelli che permettono l'identificazione diretta (quali, a titolo esemplificativo, i dati anagrafici) e/o indiretta (quale, ad esempio, il codice fiscale, p.iva) di una persona fisica o giuridica ("interessato"), incluso indirizzo posta e indirizzo e-mail.

3. Finalità del trattamento dei dati

Il trattamento dei dati da parte del Titolare è finalizzato alla corretta e completa esecuzione dell'incarico professionale ricevuto, nonché per l'esecuzione dei connessi adempimenti previste da norme di legge e/o di regolamento ed, in particolare per le attività di certificazione e verifica di impianti e attrezzature.

4. Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali (quali i dati anagrafici, codice fiscale) ha quale base giuridica l'esecuzione del presente contratto servizi di cui Lei è parte (art. 6, par. 1, lett. b GDPR) ed il rispetto degli obblighi di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1, lett. c GDPR).

5. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei Suoi dati personali è essenziale per il perseguimento delle finalità di cui al punto 4. Il Suo eventuale rifiuto di conferire i summenzionati dati personali comporterà, pertanto, l'impossibilità da parte del Titolare di adempiere all'incarico ricevuto e precluderà, quindi, il perfezionamento del relativo rapporto contrattuale

6. Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento sarà svolto dal Titolare e/o da soggetti appositamente autorizzati (in ragione delle rispettive mansioni all'interno della Società Cervino Srl) con strumenti informatici e anche mediante l'utilizzo di archivi cartacei.

Tale trattamento avverrà in modo tale da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure tecniche e organizzative, conformemente a quanto previsto dagli artt. 29 e 32 GDPR 2016/679.

7. Eventuali destinatari dei dati

I dati personali raccolti per le finalità di cui al presente modulo potranno essere comunicati, oltreché a collaboratori e/o dipendenti del Titolare in qualità di soggetti autorizzati al trattamento, anche alle seguenti categorie di soggetti esterni:

- a) Organismi di Accreditamento (ACCREDIA)
- b) Autorità Giudiziaria e/o amministrativa
- c) Responsabili esterni del trattamento
- d) Società che prestano servizi di assistenza informatica al Titolare del Trattamento.
- e) Studi Legali

8. Trasferimento dei dati personali

I Suoi dati non saranno trasferiti in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

9. Conservazione dei dati

Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, i Suoi dati saranno conservati per un periodo di 10 anni.

10. Profilazione e diffusione dei dati personali

I Suoi dati personali non sono soggetti a diffusione, né ad alcun processo decisionale automatizzato, ivi compresa la profilazione.

11. Diritti dell'interessato

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, Lei potrà esercitare, in qualsiasi momento, il diritto di:

- i. accedere ai dati personali, ossia di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, nonché ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione (art. 15 GDPR 2016/679);
- ii. ottenere la rettifica dei dati inesatti (art. 16 GDPR 2016/679) e la cancellazione dei dati (al verificarsi di una delle condizioni indicate dall'art. 17, par.1 GDPR 2016/679 e nel rispetto delle eccezioni previste al par. 3 dello stesso articolo);
- iii. ottenere la limitazione del trattamento (al ricorrere di una delle ipotesi di cui all'art. 18 par. 1 GDPR 2016/679);
- iv. richiedere ed ottenere dal Titolare – nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati – i dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento (art. 20 GDPR 2016/679);
- v. opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto (art. 21 GDPR 2016/679);
- vi. opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione (art. 21 GDPR 2016/679);
- vii. revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- viii. proporre reclamo ad un'autorità di controllo (Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali – www.garanteprivacy.it).

I diritti come sopra individuati dal punto i) al punto viii) potranno essere esercitati mediante richiesta scritta inviata al Titolare a mezzo racc. a.r. all'indirizzo postale ovvero all'indirizzo PEC come meglio individuati al punto 1 della presente informativa.

Dichiaro di essere stato informato dell'identità del Titolare del trattamento dei dati, delle finalità, della modalità del trattamento, del periodo conservazione dei dati personali, nonché dei diritti dell'interessato, come analiticamente indicato nell'Informativa riportata sopra, conformemente a quanto previsto dagli artt. 7 e ss GDPR 679/2016.

Data e firma _____