CENTRI DENTISTICI PRIMO CAREDENT
OLTRE 140 CENTRI AL SERVIZIO DEL TUO SORRISO.

INFORMATIVA UNICA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
(PAZIENTI)
(art. 13 e 14 Reg. UE 679/2016)

1. Soggetti che effettuano il trattamento dei dati

Per le finalità attinenti alla presente informativa, le Contitolari del trattamento dei suoi dati personali sono la **Primo S.p.A.** e la **Caredent Italia S.p.A.** (di seguito "**Gruppo**"). In particolare, potrà contattare le Contitolari e il loro DPO ai seguenti recapiti.

	Primo S.p.A.	**Caredent Italia S.p.A.**
Sede legale	Via Santa Teresa n. 23 – 10121 - Torino	
CF/P.IVA	10353600017	05994110962
REA	TO-1126134	TO-1252252
PEC	primo.srl@pec.it	caredentitalia@legalmail.it
DPO	Avv. Jacopo Grillo – dpo@primogroup.it	

2. Caratteristiche dei trattamenti

Di seguito sono descritte le caratteristiche del trattamento dei dati:

A	**Finalità:** erogazione dei servizi sanitari, ovvero di visite di controllo, visite specialistiche, trattamenti e terapie, approfondimenti strumentali ai fini di diagnosi che comprendono anche la raccolta e la gestione di immagini diagnostiche (p.e. radiografie).
	Base giuridica: esecuzione del contratto sottoscritto tra le Parti (art. 6, comma 1, lett. B, GDPR).
	Obbligo di conferimento: obbligatorio, per poter ricevere le prestazioni previste dal contratto.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. firma, anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Pazienti. Con riferimento ai pacchetti prepagati di prevenzione (c.d. Card), anche i dati comuni (anagrafici, e-mail e di contatto) del potenziale cessionario della prestazione sanitaria.
A1	**Finalità:** erogazione di servizi sanitari a distanza attraverso sistemi di Telemedicina (Televisita e Teleassistenza) e di Triage telefonico mediante l'utilizzo del portale "Primo Prenotazioni", nel rispetto della normativa vigente e garantendo elevati standard tecnologici, professionali, organizzativi e clinici.
	Base giuridica: esecuzione del contratto sottoscritto tra le Parti (art. 6 comma 1, lett. B, GDPR) e consenso espresso alla Telemedicina (art. 6, comma 1, lett. A, GDPR e punto 2 dell'Accordo Stato-Regioni del 17/12/2020).
	Obbligo di conferimento: obbligatorio, per poter ricevere adeguate prestazioni sanitarie in regime di Telemedicina.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Pazienti. L'audio e le immagini saranno utilizzati solo in tempo reale per la durata della visita a distanza e non saranno registrate né conservate. Pertanto, il contenuto della visita sarà noto esclusivamente al professionista che eroga la prestazione sanitaria.
B	**Finalità:** adempimenti amministrativi, contabili e fiscali connessi alla prestazione sanitaria (p.e. la gestione di: prenotazioni, pagamenti, finanziamenti e la fatturazione).
	Base giuridica: esecuzione del contratto sottoscritto tra le Parti (art. 6, comma 1, lett. B, GDPR) e assolvimento obblighi di legge (art. 6, comma 1, lett. C, GDPR) a cui sono soggette la Struttura e le Contitolari presso le quali sono centralizzate le attività amministrative.
	Obbligo di conferimento: obbligatorio, per poter ricevere le prestazioni previste dal contratto.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Pazienti.
C	**Finalità:** attività di difesa giudiziale e stragiudiziale.
	Base giuridica: legittimo interesse della Struttura e delle Contitolari (art. 6, comma 1, lett. F, GDPR).
	Obbligo di conferimento: per questa finalità, Lei fornisce i Suoi dati personali per l'accesso alle prestazioni sanitarie, come indicato nelle precedenti lettere A e B.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Pazienti.
D	**Finalità:** invio di informazioni per la corretta erogazione e gestione della prestazione richiesta (via e-mail, sms, telefonate con o senza operatore, posta cartacea, contatti diretti e sistemi di messaggistica istantanea come WhatsApp Business). Riceverà, p.e., comunicazioni di conferma degli appuntamenti o avvisi per ricordarle le visite già programmate, così da offrirle un'efficiente gestione delle prestazioni offerte.
	Base giuridica: esecuzione di un contratto (art. 6, comma 1, lett. B, GDPR) e legittimo interesse della Struttura e delle Contitolari (art. 6, comma 1, lett. F del GDPR) per implementare un modello di gestione ottimale delle prestazioni. Limitatamente ai sistemi di messaggistica istantanea come WhatsApp Business, consenso (art. 6, comma 1, lett. A, GDPR). Può revocare il consenso contattando la Struttura e/o le Contitolari (v. §1).
	Obbligo di conferimento: per questa finalità, Lei fornisce i Suoi dati personali per l'accesso alle prestazioni sanitarie, come indicato nelle precedenti lettere A e B.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Pazienti.
E	**Finalità:** invio di comunicazioni informative generiche (via e-mail, sms, *newsletter,* telefonate con o senza operatore, posta cartacea, contatti diretti e sistemi di messaggistica istantanea come WhatsApp Business) e relative, p.e., a consigli sulla Sua salute orale, all'apertura di nuovi centri o all'offerta di nuovi servizi e prestazioni. La finalità non include servizi di telemedicina.
	Base giuridica: *(i)* consenso prestato alle Contitolari (art. 6, comma 1, lett. A, GDPR) e *(ii)* consenso prestato a terzi che ha autorizzato al trasferimento dei Suoi dati (art. 6, comma 1, lett. A, GDPR). Può revocare il consenso contattando la Struttura e/o le Contitolari (v. §1).
	Obbligo di conferimento: non obbligatorio. Il diniego non inciderà in alcun modo sull'erogazione delle prestazioni di cura.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) dei Potenziali Paziente e dei Pazienti.

F	**Finalità:** invio di comunicazioni informative periodiche personalizzate (via e-mail, sms, *newsletter*, telefonate con o senza operatore, posta cartacea, contatti diretti e sistemi di messaggistica istantanea come WhatsApp Business) basate su: *(i)* prestazioni analoghe o correlate a quelle già eseguite, prenotate/scelte, oppure *(ii)* i dati (anche particolari) da Lei comunicati durante la permanenza negli ambulatori mediante, p.e., i c.d. Questionari di Prevenzione.
	Base giuridica: consenso (art. 6, comma 1, lett. A, GDPR), che può revocare contattando la Struttura e/o le Contitolari (v. §1).
	Obbligo di conferimento: non obbligatorio. Il diniego non inciderà in alcun modo sull'erogazione delle prestazioni di cura.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Potenziali Pazienti e dei Pazienti.
G	**Finalità:** contattarLa (via e-mail, sms, telefonate con o senza operatore, contatti diretti e sistemi di messaggistica istantanea come WhatsApp Business) per verificare la qualità dei servizi erogati allo scopo di approfondire le esigenze dei Pazienti e migliorare i propri servizi sanitari e di gestionali (c.d. *customer satisfaction*).
	Base giuridica: (i) esecuzione di un obbligo di legge imposto, p.e., dal DPR 14/01/1997 "*requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private*" (art. 6, comma 1, lett. C del GDPR) e (ii) interesse legittimo delle Contitolari consistente nel verificare la qualità dei servizi erogati ai pazienti (art. 6, comma 1, lett. F del GDPR).
	Obbligo di conferimento: non obbligatorio. Il diniego non inciderà in alcun modo sull'erogazione delle prestazioni di cura.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) dei Potenziali Pazienti e dei Pazienti.
H	**Finalità:** rispondere a quesiti da Lei posti o dare riscontro alle richieste che ha formulato (p.e. contatti col Servizio Pazienti, invio di messaggi – anche WhatsApp Business -, effettuare prenotazioni online anche attraverso il software "Primo Prenotazioni", richieste di e-book dal sito internet ecc.), nonché fornirLe supporto e assistenza (p.e. chat in tempo reale tramite WhatsApp Business). La finalità non include servizi di telemedicina.
	Base giuridica: consenso implicito dell'Interessato il quale, somministrata l'informativa sul trattamento in esame, decide autonomamente di entrare in contatto con le Contitolari al fine di ottenere da queste un riscontro ai proprio quesiti. Interesse della Struttura e delle Contitolari (art. 6, comma 1, lett. F, GDPR) consistente nel fornire un servizio tempestivo ed efficiente ai Potenziali Pazienti e dei Pazienti.
	Obbligo di conferimento: non obbligatorio, ma se non li fornisce non sarà possibile rispondere alle Sue richieste.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Potenziali Pazienti e dei Pazienti.
I	**Finalità:** Effettuare statistiche sull'andamento dei servizi e delle prestazioni, attraverso l'utilizzo di dati aggregati e anonimizzati.
	Base giuridica: legittimo interesse della Struttura e delle Contitolari (art. 6, comma 1, lett. F, GDPR).
	Obbligo di conferimento: Lei fornisce i dati al momento dell'instaurazione del rapporto con il Titolare. I dati sono trattati in formato anonimo.
	Dati personali trattati: dati comuni (p.e. anagrafici, di residenza e di contatto) e particolari (relativi alla salute) dei Potenziali Pazienti e Pazienti.

Le finalità L, M, N, O, P, Q e R non sono incluse nella presente versione dell'informativa in quanto attinenti ad altri trattamenti.

3. Modalità e soggetti che effettuano il trattamento dei Dati

I Suoi dati saranno trattati da soggetti autorizzati e specificatamente formati con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatici, informatici o telematici. Nello specifico, i dati relativi alla Sua salute saranno trattati dal personale del Centro (p.e. medici, infermieri, ASO ecc.), nel rispetto degli obblighi in materia di protezione dei dati personali, e nel rispetto del diritto alla riservatezza e del segreto professionale previsti dalla disciplina e dal codice deontologico della categoria di appartenenza. Per le finalità amministrative, i Suoi dati sanitari potranno essere conosciuti anche dal personale delle società del Gruppo Primo Caredent., presso le quali tali attività sono centralizzate. Anche le attività di comunicazione e marketing sono svolte dalle Contitolari, che raccolgono i Suoi dati personali presso il Centro a cui si è rivolto, oppure attraverso i siti web, il Servizio Pazienti o per il tramite di altri soggetti nominati Responsabili del trattamento.

Con riferimento all'acquisto dei pacchetti prepagati di prevenzione di cui al §2, lett. A) (c.d. Card), qualora il potenziale cessionario non prestasse il consenso al trattamento dei propri dati personali nel corso del primo contatto la Contitolari ne prendono atto, non lo contattano più e ne cancella immediatamente i dati personali.

4. Comunicazione dei dati a soggetti esterni all'organizzazione

Le Contitolari potrebbero rivolgersi ad altre società facenti parte del Gruppo Primo Caredent, nonché a soggetti esterni alle proprie organizzazioni, per avere supporto ed assistenza. Alcuni dei Suoi dati possono quindi essere comunicati a consulenti, società ed enti che trattano i dati in qualità di Titolari autonomi o di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, i Suoi dati potranno essere comunicati a fornitori di servizi a supporto delle attività di cui al §3 (p.e. avvocati, commercialisti, medici, odontoiatri ecc.), al Suo Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta (se necessario), strutture sanitarie (pubbliche o private) coinvolte nel Suo percorso di cura, società del Gruppo Meta, banche o istituti di credito, imprese assicurative, fondi sanitari ecc. Il presente elenco non è esaustivo, ma può richiedere l'elenco completo dei destinatari contattando le Contitolari ai recapiti di cui al §1.

5. Diffusione e trasferimento dei dati al di fuori dell'Area Economica Europea (AEE)

In relazione alle finalità di cura di cui alle lett. A, A1, B, C e I del §2, la Titolare non diffonde e/o trasferisce i Suoi al di fuori dell'AEE.

Per le sole finalità di cui alle lettere D, E, F, G ed H del §2, il Titolare e le Contitolari si avvalgono dei servizi di messaggistica istantanea di WhatsApp Business, forniti da WhatsApp Ireland Limited, in qualità di Responsabile esterno *ex* art. 28 GDPR, che trasferirà i Suoi dati personali ad altre società del Gruppo Meta (WhatsApp LLC e Facebook Inc.) collocate in paesi fuori dell'AEE (p.e. USA), avvalendosi delle Clausole Contrattuali Standard da responsabile a responsabile approvate dalla Commissione europea con Decisione 2021/914 del 04/06/2021. Per mitigare ulteriormente i rischi connessi all'utilizzo di detto sistema, la Titolare e le Contitolari, in seguito ad una DPIA, hanno adottato ulteriori misure tecniche ed organizzative per proporzionare e minimizzare il trattamento.

6. Tempo di conservazione dei dati

La Struttura e le Contitolari conservano i Suoi dati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario a conseguire le finalità per le quali li stanno trattando, avendo cura di verificare periodicamente il Suo interesse a ricevere comunicazioni da parte dei Gruppi Primo e/o Caredent. Nello specifico, per le finalità di cura, vengono conservati per tutta la durata delle cure e per i successivi undici (11) anni. Per quanto riguarda le finalità di marketing, anche profilato, vengono conservati fino alla revoca del consenso o alla Sua opposizione al trattamento. Al termine di questi periodi i dati verranno anonimizzati.

7. Profilazione e trattamento automatizzato

Lei sarà sottoposta a profilazione se ha prestato il Suo consenso per la finalità di cui al §2, lett. F. In tal caso, alcuni dei Suoi dati personali verranno utilizzati dalle Contitolari per realizzare campagne di comunicazione e *marketing* personalizzate. L'obiettivo è quello di utilizzare le principali informazioni che ha fornito (p.e. fascia di età, residenza o domicilio, stato di avanzamento del piano di cura, risposte ai Questionari di Prevenzione ecc.) per costruire con Lei una relazione personalizzata, di modo da inviarLe solamente le comunicazioni ritenute pertinenti per il Suo profilo. In ogni caso, i Suoi dati non saranno utilizzati per assumere decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato dei Suoi dati personali.

8. Diritti degli Interessati

In qualunque momento, ha il diritto di chiedere alla Struttura e alle Contitolari (v. §1): *(i)* di accedere ai dati e alle relative informazioni; *(ii)* di verificare l'esattezza o chiedere l'integrazione, l'aggiornamento o la rettifica degli stessi; *(iii)* di cancellare i dati (entro i limiti previsti dalla legge); *(iv)* di limitare il trattamento nelle ipotesi previste dalla legge; *(v)* di chiedere la trasmissione dei dati ad altro Titolare; *(vi)* di opporsi al trattamento al ricorrere di particolari situazioni; *(vii)* di revocare il consenso quando è possibile; *(viii)* di presentare un reclamo all'autorità di controllo. Può esercitare i Suoi diritti contattando la Struttura e le Contitolari ai recapiti di cui al §1. Riceverà riscontro il prima possibile e comunque non oltre 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

8.1. Revoca del consenso sui sistemi di messaggistica istantanea (WhatsApp Business)

Con riferimento alle finalità di cui alle lettere E, F e G del §2, Lei ha il diritto di chiedere al Titolare e alle Contitolari la revoca del consenso al trattamento dei Suoi dati personali tramite sistemi di messaggistica istantanea (WhatsApp Business). Detta revoca non inciderà sull'erogazione delle prestazioni di cura e Le consentirà comunque di ricevere *(i)* comunicazioni promozionali (generiche e/o profilate), *(ii)* riscontro alle Sue richieste e *(iii)* supporto e assistenza tramite gli altri canali di contatto indicati alla Struttura e/o alle Contitolari.

9. Disclaimer sui servizi di Telemedicina e di Triage telefonico

Durante le prestazioni di Telemedicina e di Triage telefonico (v. §2, lett. A1), per quanto di Sua pertinenza, Lei si assume la responsabilità di assicurare la riservatezza e l'integrità della conversazione/interazione con l'operatore sanitario, così come delle informazioni e dei dati scambiati. Deve inoltre assicurarsi di svolgere la prestazione sanitaria in ambiente idoneo, in cui è possibile dialogare apertamente con l'operatore sanitario nel pieno rispetto della *privacy* e della professionalità dell'operatore stesso, onde evitare che la prestazione venga alterata da condizioni ambientali e/o personali. L'eventuale sottrazione o intercettazione di informazioni e/o dati da parte di terze persone presenti negli ambienti in cui Lei si trova, sono di Sua esclusiva responsabilità. Inoltre, le conseguenze dovute alla presenza di *malware* sui dispositivi da Lei utilizzati, o di possibile hackeraggio dei Suoi dispositivi e/o delle reti da Lei utilizzate, sono di Sua esclusiva responsabilità. La Titolare, per mitigare i rischi connessi all'utilizzo del portale "Primo Prenotazioni", in seguito ad una DPIA, ha adottato misure tecniche ed organizzative per proporzionare e minimizzare il trattamento.

10. Reclamo all'Autorità di controllo

Qualora Lei ritenga che i propri diritti siano stati violati, ha diritto di presentare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali tramite le modalità indicate sul sito www.garanteprivacy.it.

11. Edizioni dell'Informativa

Questa Informativa è stata revisionata nel febbraio 2026.

Letta e compresa l'informativa privacy, personalmente o in qualità di esercente la responsabilità genitoriale sul minore beneficiario dei trattamenti sopra descritti:

☐ acconsento al trattamento attraverso sistemi di messaggistica istantanea (§2, lett. D).

☐ acconsento al trattamento per ricevere comunicazioni informative generiche, anche attraverso sistemi di messaggistica istantanea (§2, lett. E).

☐ acconsento al trattamento per ricevere comunicazioni informative personalizzate, anche attraverso sistemi di messaggistica istantanea (§2, lett. F).

☐ acconsento al trattamento attraverso sistemi di messaggistica istantanea (§2, lett. G).