INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Servizio di assistenza digitale tramite Chatbot

(ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR)

Servizi Ampezzo Unipersonale S.r.l. (di seguito, "***SEAM***" o il "***Titolare***") intende fornire le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 ("***GDPR***"), in merito ai dati personali trattati tramite l'Assistente Virtuale (chatbot) presente nel sito internet https://cortina.dolomiti.org/it/inverno/ (di seguito, il "***Sito***"), messo a disposizione per supportare l'utente nella risoluzione di problematiche semplici e nel reperimento di informazioni sui contenuti del sito e sui servizi disponibili.

Si precisa fin da ora che l'utente ha sempre la possibilità di contattare SEAM attraverso i canali istituzionali (ad es. e-mail/PEC e recapiti pubblicati sul sito) e/o recandosi presso le sedi e gli uffici competenti, senza utilizzare l'assistente virtuale.

1. Titolare del trattamento

Servizi Ampezzo Unipersonale S.r.l.
Via Sacus 4 - 32043 - Cortina d'Ampezzo (BL),
C.F./P.IVA 00806650255,
Tel. +39 0436881820
E-mail amministrazione@serviziampezzo.it
PEC seam@pec.serviziampezzo.it

2. Responsabile della protezione dei dati (DPO/RPD)

Nominativo e dati di contatto facilmente reperibili sul sito https://cortina.dolomiti.org/it/inverno/ (sezione "*Privacy*").

3. Descrizione del servizio di chatbot

Il Sito mette a disposizione degli utenti un chatbot conversazionale basato su tecnologie di intelligenza artificiale, erogato tramite la piattaforma Smile.CX, che opera come strumento di assistenza informativa di primo livello.
Il servizio consente agli utenti di:

- ottenere informazioni sui contenuti del Sito e sui servizi disponibili;
- agevolare la navigazione e l'orientamento all'interno del Sito;
- ricevere risposte a domande frequenti o richieste informative standard.

Il chatbot:

- non prevede intervento umano diretto;
- non effettua decisioni automatizzate che producano effetti giuridici o analogamente significativi sull'utente ai sensi dell'art. 22 GDPR;
- non è utilizzato per finalità di marketing, profilazione o tracciamento individuale.

L'utilizzo del chatbot è facoltativo e volontario.

4. Tipologie di dati trattati

Nel contesto dell'utilizzo del chatbot possono essere trattati:

a) Dati forniti volontariamente dall'utente

- contenuto delle richieste testuali inserite nella chat;

- eventuali dati personali comunicati spontaneamente dall'utente (ad es. nome, recapiti, informazioni di contesto);
- eventuale numero di telefono, se il servizio è utilizzato da dispositivo mobile.

b) Dati tecnici e di utilizzo

- indirizzo IP e informazioni di rete, nei limiti necessari al funzionamento e alla sicurezza del servizio;
- identificativi di sessione;
- data e ora delle interazioni;
- log di accesso e di sistema.

Il servizio non è progettato né finalizzato alla raccolta di categorie particolari di dati personali (art. 9 GDPR) né di dati relativi a condanne penali o reati (art. 10 GDPR).

Si invita l'utente a non inserire dati personali non necessari o dati particolari (es. dati sanitari, giudiziari, convinzioni personali).

5. Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

1. Erogazione del servizio di assistenza informativa, mediante risposta automatizzata alle richieste dell'utente;
2. Miglioramento del funzionamento del servizio e del Sito, attraverso analisi statistiche svolte in forma aggregata e non identificativa;
3. Sicurezza e prevenzione di abusi, limitatamente alla gestione dei log tecnici e di sistema.

È espressamente escluso l'utilizzo dei dati per:

- finalità commerciali o promozionali;
- attività di profilazione;
- decisioni automatizzate con effetti giuridici.

6. Base giuridica del trattamento

Il trattamento è lecito ai sensi dell'art. 6 GDPR in quanto fondato su:

- art. 6, par. 1, lett. f) GDPR – legittimo interesse del Titolare a fornire un canale di assistenza digitale e a garantire la sicurezza del servizio;
- art. 6, par. 1, lett. b) GDPR, nei limiti in cui l'interazione sia funzionale a una richiesta dell'utente relativa ai servizi o ai contenuti del Sito.

7. Modalità del trattamento

Il trattamento è effettuato mediante strumenti informatici e telematici, nel rispetto dei principi di:

- liceità, correttezza e trasparenza;
- minimizzazione dei dati;
- limitazione della conservazione;
- integrità e riservatezza.

Sono adottate misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi degli artt. 25 e 32 GDPR, tra cui cifratura dei dati, controllo degli accessi, tracciamento e logging.

8. Periodo di conservazione dei dati

- I contenuti delle conversazioni e dati personali conferiti in chat sono conservati per un periodo massimo di 48 ore, decorso il quale saranno cancellati automaticamente;

- I log tecnici e di sicurezza sono conservati per il tempo strettamente necessario alle finalità di sicurezza e continuità operativa.

Eventuali conservazioni ulteriori sono ammesse solo in casi eccezionali, motivati e documentati.

9. Destinatari dei dati

I dati personali non sono diffusi.
Possono essere trattati da:

- personale del Titolare espressamente autorizzato;
- Smile.CX, quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR;
- eventuali fornitori tecnici o consulenti IT, formalmente nominati responsabili o autorizzati;
- autorità pubbliche competenti, nei casi previsti dalla legge.

10. Trasferimento dei dati verso Paesi terzi

Il servizio è ospitato su infrastrutture cloud. Qualora, in base alla configurazione tecnica del servizio, si rendessero necessari trasferimenti di dati verso Paesi extra-UE, questi avverranno nel rispetto del Capo V del GDPR, mediante l'adozione delle garanzie previste (es. clausole contrattuali standard).

11. Diritti degli interessati

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i seguenti diritti:

- di accesso ai dati personali (art. 15 del GDPR);
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 16, 17 e 18 del GDPR);
- di opporsi al trattamento (art. 21 del GDPR);
- alla portabilità dei dati (art. 20 del GDPR);
- di revocare il consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca (art. 7 par. 3 del GDPR);
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy) ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

L'esercizio dei suoi diritti potrà avvenire compilando l'apposito Modulo, reperibile presso gli uffici amministrativi oppure al seguente link modulo esercizio diritti, ed inviandolo al Titolare ovvero al Responsabile della Protezione Dati (DPO).

12. Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è facoltativo. Per l'utilizzo del chatbot non vengono richiesti dati personali all'utente, ad eccezione del numero di telefono se utilizzato da dispostivo mobile. L'utente potrebbe comunque fornire spontaneamente i propri dati personali durante l'utilizzo del chatbot.

13. Aggiornamenti

La presente informativa potrà essere aggiornata per adeguarla a evoluzioni normative o tecniche del servizio.
La versione aggiornata sarà sempre disponibile sul Sito.