

NOTA INFORMATIVA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MEDIANTE ASISTENTE DIGITAL TELEFÓNICO DE CONFORMIDAD CON EL ART. 13 DEL REGLAMENTO UE 2016/679

El Responsable del tratamiento informa a los usuarios y clientes acerca del tratamiento de los datos personales efectuado mediante el asistente digital telefónico de Luminal Park.

El asistente digital puede intervenir en la gestión de las llamadas recibidas en el número corporativo de Luminal Park. Durante el horario de oficina, el asistente digital tiene la función de dirigir la llamada a un operador humano disponible. Fuera del horario de oficina, o cuando no haya ningún operador disponible, el asistente digital puede recoger la solicitud del usuario para permitir su posterior gestión y, en su caso, volver a ponerse en contacto con él.

En estos casos, la conversación con el asistente digital podrá grabarse, transcribirse, resumirse y, cuando sea necesario, traducirse al italiano. La información recogida podrá incorporarse a los sistemas corporativos de asistencia, entre ellos Zendesk, y al CRM corporativo, incluso mediante la creación o actualización del contacto, si aún no existe.

La presente nota informativa se refiere al tratamiento efectuado mediante el asistente digital telefónico. Cualquier otro tratamiento relativo a las conversaciones con operadores humanos se regulará, si se activa, mediante una nota informativa específica y de conformidad con la normativa aplicable.

Sujetos interesados: clientes, clientes potenciales, personas físicas de contacto de empresas clientes y usuarios que se ponen en contacto telefónicamente con Luminal Park.

Responsable del tratamiento: LUMINAL PARK S.R.L., con domicilio social en Verona (VR), Via Goffredo Mameli 11, CIF 04199420235, correo electrónico: privacy@luminalpark.com

Responsable de la protección de datos personales: conforme al art. 37 del RGPD, el responsable del tratamiento ha designado un DPO, a quien puede dirigirse a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@pqa.it

Finalidades del tratamiento: sus datos serán tratados para las siguientes finalidades en función de las correspondientes bases jurídicas:

n°	Finalidad	Base jurídica
1	Gestión y derivación de las llamadas recibidas en el número corporativo, mediante un asistente digital, con el fin de dirigir al usuario a un operador disponible durante el horario de oficina.	El tratamiento es necesario para la satisfacción del interés legítimo del Responsable del tratamiento en la correcta organización del servicio de atención al cliente y la gestión eficiente de las solicitudes recibidas. Art. 6.1.f) del RGPD.
2	Recogida de la solicitud del usuario fuera del horario de oficina o cuando no haya operadores disponibles, con el fin de permitir su posterior gestión y volver a ponerse en contacto con él, en su caso.	El tratamiento es necesario para la aplicación de medidas precontractuales a petición del interesado y/o para gestionar la relación contractual o de asistencia. Art. 6.1.b) del RGPD.



n°	Finalidad	Base jurídica
3	Grabación de la conversación con el asistente digital, transcripción, resumen y eventual traducción para documentar correctamente la solicitud y permitir que el personal de la empresa la gestione.	El tratamiento es necesario para la satisfacción del interés legítimo del Responsable del tratamiento en la correcta gestión de las solicitudes recibidas, la continuidad del servicio, la organización interna y la defensa frente a posibles reclamaciones. Art. 6.1.f) del RGPD.
4	Creación del ticket en los sistemas de asistencia, incluida la plataforma Zendesk, y registro de la solicitud en los sistemas corporativos.	El tratamiento es necesario para la aplicación de medidas precontractuales a petición del interesado y/o para gestionar la relación contractual o de asistencia. Art. 6.1.b) del RGPD.
5	Creación o actualización del contacto en el CRM corporativo, si aún no existe, para gestionar la solicitud y volver a ponerse en contacto con el usuario.	El tratamiento es necesario para la aplicación de medidas precontractuales a petición del interesado y/o para la satisfacción del interés legítimo del Responsable del tratamiento en la correcta gestión de las relaciones con clientes y clientes potenciales. Art. 6.1.b) y f) del RGPD.
6	Seguridad, mantenimiento y correcto funcionamiento de los sistemas informáticos, así como verificación del acceso a los datos tratados mediante el asistente digital.	El tratamiento es necesario para la satisfacción del interés legítimo del Responsable del tratamiento en la seguridad de los sistemas y la protección de los datos personales. Art. 6.1.f) del RGPD; art. 32 del RGPD.
7	Contacto posterior con el usuario a través de WhatsApp Business, cuando el usuario lo solicite o confirme dicho canal durante la conversación con el asistente digital, para gestionar la solicitud formulada por teléfono. El canal de WhatsApp Business se utilizará exclusivamente para gestionar la solicitud del usuario y proporcionar aclaraciones, asistencia o información relacionada con ella. No se utilizará para enviar comunicaciones promocionales o de marketing, salvo que el interesado haya prestado un consentimiento separado y específico.	El tratamiento es necesario para la aplicación de medidas precontractuales a petición del interesado y/o para gestionar la solicitud de asistencia o la relación con el cliente. Art. 6.1.b) del RGPD.

El asistente digital no se utiliza para adoptar decisiones basadas únicamente en un tratamiento automatizado que produzcan efectos jurídicos en el interesado o le afecten significativamente de modo similar. Los datos no se utilizan para actividades automatizadas de elaboración de perfiles comerciales.

Categorías de datos personales tratados

Para las finalidades que se indican arriba es necesario tratar:

- Datos identificativos y de contacto, como nombre, apellidos, empresa, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si el interesado los comunica.
- Datos relativos a la solicitud formulada por el usuario, incluidos datos sobre productos, pedidos, proyectos, presupuestos, asistencia u otras necesidades comunicadas durante la llamada.
- Voz del usuario, si la conversación con el asistente digital se graba;
- Transcripción, resumen y eventual traducción de la conversación;
- Datos técnicos y metadatos de la llamada, como fecha, hora, duración, número de origen, resultado de la llamada, identificador del ticket e información necesaria para la gestión técnica del servicio.
- Datos introducidos o actualizados en el CRM corporativo y en los sistemas de asistencia.

El Responsable del tratamiento no solicita al usuario que comunique datos pertenecientes a categorías especiales con arreglo al art. 9 del RGPD, como, a título de ejemplo, datos relativos a la salud, convicciones religiosas, opiniones políticas u otros datos sensibles. Por tanto, se ruega al usuario que no comunique dicha información durante la conversación con el asistente digital, salvo que sea estrictamente necesario en relación con la solicitud concreta.

Modalidad del tratamiento

Los datos personales recogidos serán tratados principalmente mediante:

- Sistemas informáticos de la empresa.
- Sistemas de telefonía y asistencia digital.
- Herramientas de inteligencia artificial utilizadas para la transcripción, el resumen y, en su caso, la traducción de la solicitud.
- Plataformas de asistencia al cliente, entre ellas Zendesk.
- CRM corporativo.
- Servicios en la nube y sistemas de almacenamiento, incluidos buckets de Amazon S3.
- Medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas conforme al art. 32 del RGPD.

Los datos personales serán tratados por personal autorizado de conformidad con el art. 29 del RGPD y por sujetos externos designados, cuando sea necesario, como encargados del tratamiento conforme al art. 28 del RGPD.

Comunicación de los datos personales

Los datos personales podrán comunicarse a:

- Proveedores de servicios de telefonía y centralita digital.
- Proveedores de sistemas de inteligencia artificial utilizados para la transcripción, el resumen y, en su caso, la traducción, entre ellos OpenAI o entidades que integren dicha tecnología.
- Proveedores de servicios en la nube y de conservación de datos, entre ellos Amazon AWS/S3.
- Plataformas de asistencia al cliente, entre ellas Zendesk.
- Proveedores del CRM corporativo.
- Entidades que prestan servicios de mantenimiento, gestión y seguridad de los sistemas informáticos.
- Autoridades públicas o entidades a las que deban comunicarse los datos en virtud de obligaciones legales.

Los sujetos indicados arriba han sido o serán designados expresamente encargados del tratamiento conforme al art. 28 del RGPD, cuando traten datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento, o tratarán los datos en calidad de responsables independientes del tratamiento, en los casos previstos por la normativa aplicable.

Difusión de los datos personales: los datos personales no serán difundidos en ningún caso.

Transferencia de los datos personales a terceros países: los datos personales se tratan dentro de la Unión Europea o, cuando sea necesario en relación con los proveedores tecnológicos utilizados, podrán transferirse a terceros países respetando las garantías previstas en los arts. 44 y siguientes del RGPD, incluidas las decisiones de adecuación, las cláusulas contractuales tipo u otras garantías previstas por la normativa aplicable.

Plazo de conservación de los datos: la conservación de los datos personales se establece de acuerdo con la siguiente lógica:

Finalidad	Plazo de conservación
Gestión y derivación de la llamada durante el horario de oficina	Los datos técnicos estrictamente necesarios para derivar la llamada se conservarán durante el tiempo necesario para la gestión técnica del servicio y la seguridad de los sistemas.
Conversaciones con el asistente digital fuera del horario de oficina o cuando no haya operadores disponibles	El audio de la conversación, la transcripción, el resumen y, en su caso, la traducción se conservarán durante un plazo máximo de 6 meses, salvo supresión anticipada cuando ya no sean necesarios o una conservación posterior exigida para cumplir obligaciones legales, gestionar reclamaciones o controversias o defender los derechos del Responsable del tratamiento.
Tickets creados en los sistemas de asistencia	Los datos incluidos en el ticket se conservarán durante el tiempo necesario para gestionar la solicitud y, en cualquier caso, de acuerdo con las políticas corporativas aplicables a los sistemas de asistencia al cliente.
Datos introducidos o actualizados en el CRM	Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para gestionar la solicitud y la relación comercial o contractual, y de acuerdo con lo previsto en la nota informativa sobre privacidad aplicable a los clientes.
Registros técnicos y seguridad de los sistemas	Los datos se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para garantizar la seguridad, el mantenimiento y el correcto funcionamiento de los sistemas.

Aportación de los datos personales

La aportación de los datos solicitados mediante el asistente digital es necesaria para que Luminal Park pueda gestionar la solicitud del usuario y, en su caso, volver a ponerse en contacto con él. Si no se facilitan los datos necesarios, Luminal Park podría no estar en condiciones de tramitar correctamente la solicitud o prestar el servicio solicitado.

Derechos del interesado: de acuerdo con los artículos 15-22 del RGPD el interesado puede ejercer, ante el Responsable del tratamiento, sus derechos de acceso, rectificación, supresión (derecho al olvido), limitación de tratamiento, portabilidad de los datos, oposición al tratamiento y retirada del consentimiento.

También puede dirigirse a la página <https://www.garanteprivacy.it/> a fin de consultar más información sobre obligaciones y derechos relativos a la Protección de Datos de Carácter Personal.

De conformidad con el art. 77 del RGPD el interesado tiene derecho a formular una sugerencia o presentar una reclamación ante la Autorità Garante per la protezione dei dati personali con domicilio social en Piazza Venezia, 11, 00186 Roma, correo electrónico: urp@gpdp.it.