

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI MEDIANTE ASSISTENTE DIGITALE TELEFONICO AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

Il Titolare del trattamento informa gli utenti e i clienti relativamente al trattamento dei dati personali effettuato mediante l'assistente digitale telefonico di Luminal Park.

L'assistente digitale può intervenire nella gestione delle chiamate ricevute al numero aziendale di Luminal Park. Durante l'orario di ufficio, l'assistente digitale ha la funzione di indirizzare la chiamata verso un operatore umano disponibile. Fuori dall'orario di ufficio, oppure nel caso in cui non sia disponibile un operatore, l'assistente digitale può raccogliere la richiesta dell'utente al fine di consentire la successiva presa in carico e l'eventuale ricontatto.

In tali casi, la conversazione con l'assistente digitale potrà essere registrata, trascritta, riassunta e, ove necessario, tradotta in italiano. Le informazioni raccolte potranno essere inserite nei sistemi aziendali di assistenza, tra cui Zendesk, e nel CRM aziendale, anche mediante creazione o aggiornamento del contatto, se non già presente.

La presente informativa riguarda il trattamento effettuato mediante l'assistente digitale telefonico. Eventuali ulteriori trattamenti relativi alle conversazioni con operatori umani saranno disciplinati, se attivati, mediante apposita informativa e nel rispetto della normativa applicabile.

Soggetti interessati: clienti, potenziali clienti, referenti persone fisiche di aziende clienti e utenti che contattano telefonicamente Luminal Park.

Titolare del trattamento: LUMINAL PARK S.R.L. con sede a Verona (VR) in Via Goffredo Mameli 11, partita IVA 04199420235, mail di contatto: privacy@luminalpark.com

Responsabile della protezione dei dati personali: ai sensi dell'art. 37 del GDPR, il Titolare del trattamento ha nominato un DPO contattabile all'indirizzo mail: dpo@pga.it

Finalità del trattamento: i suoi dati saranno trattati per le seguenti finalità sulla base delle relative basi giuridiche:

n°	Finalità	Base giuridica
1	Gestione e smistamento delle chiamate ricevute al numero aziendale, mediante assistente digitale, al fine di indirizzare l'utente verso un operatore disponibile durante l'orario di ufficio.	Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare alla corretta organizzazione del servizio clienti e alla gestione efficiente delle richieste ricevute. Art. 6 par. 1 lett. f) GDPR.
2	Raccolta della richiesta dell'utente fuori dall'orario di ufficio o in assenza di operatori disponibili, al fine di consentire la successiva presa in carico e l'eventuale ricontatto.	Il trattamento è necessario all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato e/o alla gestione del rapporto contrattuale o di assistenza. Art. 6 par. 1 lett. b) GDPR.
3	Registrazione della conversazione con l'assistente digitale, trascrizione, riassunto ed eventuale traduzione per	Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare alla corretta gestione delle

n°	Finalità	Base giuridica
	documentare correttamente la richiesta e consentirne la gestione da parte del personale aziendale.	richieste ricevute, alla continuità del servizio, all'organizzazione interna e alla tutela in caso di contestazioni. Art. 6 par. 1 lett. f) GDPR.
4	Creazione del ticket nei sistemi di assistenza, inclusa la piattaforma Zendesk, e registrazione della richiesta nei sistemi aziendali.	Il trattamento è necessario all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato e/o alla gestione del rapporto contrattuale o di assistenza. Art. 6 par. 1 lett. b) GDPR.
5	Creazione o aggiornamento del contatto nel CRM aziendale, ove il contatto non sia già presente, al fine di consentire la gestione della richiesta e il successivo ricontatto.	Il trattamento è necessario all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato e/o per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare alla corretta gestione dei rapporti con clienti e potenziali clienti. Art. 6 par. 1 lett. b) e f) GDPR.
6	Sicurezza, manutenzione, corretto funzionamento dei sistemi informatici e verifica degli accessi ai dati trattati tramite assistente digitale.	Il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare alla sicurezza dei sistemi e alla protezione dei dati personali. Art. 6 par. 1 lett. f) GDPR; art. 32 GDPR.
7	Ricontatto dell'utente tramite WhatsApp Business, qualora l'utente lo richieda o confermi tale canale durante la conversazione con l'assistente digitale, per la gestione della richiesta formulata telefonicamente. Il canale WhatsApp Business sarà utilizzato esclusivamente per gestire la richiesta dell'utente, fornire chiarimenti, assistenza o informazioni collegate alla richiesta formulata. Non sarà utilizzato per l'invio di comunicazioni promozionali o marketing, salvo separato e specifico consenso dell'interessato.	Il trattamento è necessario all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato e/o alla gestione della richiesta di assistenza o del rapporto con il cliente. Art. 6 par. 1 lett. b) GDPR.

L'assistente digitale non è utilizzato per adottare decisioni esclusivamente automatizzate che producano effetti giuridici sull'interessato o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona. I dati non sono utilizzati per attività di profilazione commerciale automatizzata.

Categorie di dati personali trattati

Per le finalità sopra riportate si rende necessario trattare:

- dati comuni identificativi e di contatto, quali nome, cognome, azienda, numero di telefono, indirizzo e-mail, ove comunicati dall'interessato;

- dati relativi alla richiesta formulata dall'utente, inclusi dati relativi a prodotti, ordini, progetti, preventivi, assistenza o altre esigenze comunicate durante la chiamata;
- voce dell'utente, nel caso in cui la conversazione con l'assistente digitale venga registrata;
- trascrizione, riassunto ed eventuale traduzione della conversazione;
- dati tecnici e metadati della chiamata, quali data, ora, durata, numero chiamante, esito della chiamata, identificativo del ticket e informazioni necessarie alla gestione tecnica del servizio;
- dati inseriti o aggiornati nel CRM aziendale e nei sistemi di assistenza.

Il Titolare non richiede all'utente di comunicare dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR, quali, a titolo esemplificativo, dati relativi alla salute, convinzioni religiose, opinioni politiche o altri dati sensibili. Si invita pertanto l'utente a non comunicare tali informazioni durante la conversazione con l'assistente digitale, salvo che ciò sia strettamente necessario rispetto alla specifica richiesta.

Modalità del trattamento

I dati personali raccolti verranno trattati principalmente con:

- sistemi informatici aziendali;
- sistemi di telefonia e assistenza digitale;
- strumenti di intelligenza artificiale utilizzati per la trascrizione, il riassunto e l'eventuale traduzione della richiesta;
- piattaforme di assistenza clienti, tra cui Zendesk;
- CRM aziendale;
- servizi cloud e sistemi di archiviazione, tra cui bucket Amazon S3;
- misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR.

I dati personali saranno trattati da personale autorizzato ai sensi dell'art. 29 GDPR e da soggetti esterni nominati, ove necessario, Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

Comunicazione dei dati personali

I dati personali potranno essere comunicati a:

- fornitori dei servizi di telefonia e centralino digitale;
- fornitori dei sistemi di intelligenza artificiale utilizzati per trascrizione, riassunto ed eventuale traduzione, tra cui OpenAI o soggetti che integrano tale tecnologia;
- fornitori di servizi cloud e conservazione dati, tra cui Amazon AWS/S3;
- piattaforme di assistenza clienti, tra cui Zendesk;
- fornitori del CRM aziendale;
- soggetti che erogano servizi di manutenzione, gestione e sicurezza dei sistemi informatici;
- autorità pubbliche o soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge.

I soggetti di cui sopra sono stati o saranno espressamente nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, ove trattino dati personali per conto del Titolare, oppure tratteranno i dati in qualità di autonomi titolari del trattamento, nei casi previsti dalla normativa applicabile.

Diffusione dei dati personali: i dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

Trasferimento dei dati in Paesi terzi: i dati personali sono trattati all'interno dell'Unione Europea o, ove necessario in relazione ai fornitori tecnologici utilizzati, potranno essere trasferiti verso Paesi terzi nel rispetto delle garanzie previste dagli artt. 44 e ss. GDPR, incluse eventuali decisioni di adeguatezza, clausole contrattuali standard o ulteriori garanzie previste dalla normativa applicabile.

Periodo di conservazione dei dati: la conservazione dei dati personali è stabilita secondo le seguenti logiche:

Finalità	Periodo di conservazione
Gestione e smistamento della chiamata durante l'orario di ufficio	I dati tecnici strettamente necessari allo smistamento della chiamata saranno conservati per il tempo necessario alla gestione tecnica del servizio e alla sicurezza dei sistemi.
Conversazioni con assistente digitale fuori orario o in assenza di operatori disponibili	L'audio della conversazione, la trascrizione, il riassunto e l'eventuale traduzione saranno conservati per un periodo massimo di 6 mesi, salvo cancellazione anticipata ove non più necessari o ulteriore conservazione richiesta per obblighi di legge, gestione di reclami, contestazioni o tutela dei diritti del Titolare.
Ticket creati nei sistemi di assistenza	I dati contenuti nel ticket saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della richiesta e, comunque, secondo le policy aziendali applicabili ai sistemi di assistenza clienti.
Dati inseriti o aggiornati nel CRM	I dati saranno conservati per il tempo necessario alla gestione della richiesta, del rapporto commerciale o contrattuale e secondo quanto previsto dall'informativa privacy clienti applicabile.
Log tecnici e sicurezza dei sistemi	I dati saranno conservati per il tempo strettamente necessario a garantire sicurezza, manutenzione e corretto funzionamento dei sistemi.

Conferimento dei dati personali

Il conferimento dei dati richiesti mediante assistente digitale è necessario per consentire a Luminal Park di gestire la richiesta dell'utente e procedere all'eventuale ricontatto. In mancanza dei dati necessari, Luminal Park potrebbe non essere in grado di prendere in carico correttamente la richiesta o fornire il servizio richiesto.

Diritti dell'interessato: ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR l'interessato può richiedere al Titolare l'esercizio del diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità, opposizione al trattamento e, ove applicabile, revoca del consenso.

Per esercitare i propri diritti, l'interessato può contattare il Titolare all'indirizzo privacy@luminalpark.com oppure il DPO all'indirizzo dpo@pqa.it.

Per maggiori informazioni relative ai diritti dell'interessato è possibile consultare il sito www.garanteprivacy.it.

Ai sensi dell'art. 77 del GDPR l'interessato può proporre segnalazione o reclamo rivolgendosi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali con sede in Piazza Venezia, 11 - 00186 Roma, mail: urp@gpdp.it.