

INFORMATIVA PRIVACY ASSISTENZA VIRTUALE AI WHATSAPP

Gentile interessato desideriamo informarLa che il Regolamento Europeo 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "GDPR") prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. NETPOLARIS SRL, in qualità di "Titolare" del trattamento, ai sensi degli articoli 13-14 del GDPR, pertanto, Le fornisce le seguenti informazioni:



A. CATEGORIE DI DATI: Oggetto del trattamento sono i dati personali conferiti dall'interessato tramite l'utilizzo della chat WhatsApp, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: dati identificativi e di contatto (es. nome, numero di telefono); contenuto dei messaggi scambiati con il Titolare; eventuali ulteriori informazioni fornite spontaneamente dall'interessato nel corso della conversazione. Il servizio non richiede il conferimento di dati particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR; tuttavia, qualora l'interessato inserisca volontariamente tali dati all'interno dei messaggi, essi saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e delle tutele previste dal Regolamento.



B. TITOLARE DEL TRATTAMENTO: il titolare del trattamento è NETPOLARIS SRL, Via Plinio, 2- 22071 Cadorago (CO), Partita IVA 06885180965, contattabile telefonicamente allo 0315621610 o all'indirizzo mail privacy@netpolaris.ai



C. FONTE DEI DATI PERSONALI: I dati personali trattati dal Titolare sono raccolti direttamente presso l'interessato, mediante i messaggi scambiati all'interno della chat.



D. FINALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI E BASE GIURIDICA: I dati personali sono trattati dal Titolare, previo consenso dell'interessato, per le seguenti finalità:
- fornire assistenza e riscontro alle richieste dell'interessato in relazione ai software e ai servizi commercializzati da Netpolaris, mediante l'utilizzo della chat WhatsApp e di sistemi di risposta automatizzati;
- migliorare e ampliare la base informativa dell'assistente automatico, al fine di ottimizzare l'elaborazione delle risposte e la qualità del servizio offerto.
La base giuridica del trattamento è il consenso dell'interessato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).
Qualora, nel corso della conversazione, l'interessato comunichi volontariamente dati particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR, tali dati saranno trattati esclusivamente previo consenso esplicito dell'interessato ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a) del GDPR.



E. DESTINATARI DEI DATI: nei limiti pertinenti alle finalità di trattamento indicate, i Suoi dati potranno essere comunicati, se del caso, ad altri soggetti connessi alle attività di trattamento, interni ed esterni al Titolare, quali dipendenti ed assimilati, collaboratori, consulenti, aziende informatiche. I suoi dati non saranno in alcun modo oggetto di diffusione.

INFORMATIVA PRIVACY ASSISTENZA VIRTUALE AI WHATSAPP



F. TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO PAESI TERZI: I dati personali potranno essere trasferiti verso Paesi terzi, anche al di fuori dell'Unione europea. Il trasferimento avverrà nel rispetto del Capo V del GDPR, in presenza di una decisione di adeguatezza (art. 45) oppure, in mancanza, sulla base di garanzie adeguate (art. 46) — quali clausole contrattuali standard e, se del caso, misure supplementari — o di regole vincolanti d'impresa (art. 47). In assenza di tali presupposti, il trasferimento avverrà solo se ricorre una delle deroghe di cui all'art. 49 GDPR.



G. PERIODO DI CONSERVAZIONE: i dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art.5, GDPR) o in base alle scadenze previste dalle norme di legge. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.



H. DIRITTI DELL'INTERESSATO: l'interessato ha sempre diritto a richiedere al Titolare l'accesso ai Suoi dati, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o la possibilità di opporsi al trattamento, di richiedere la portabilità dei dati, di revocare il consenso al trattamento facendo valere questi e gli altri diritti previsti dal GDPR tramite semplice comunicazione al Titolare. L'interessato può proporre reclamo anche a un'autorità di controllo.



I. OBBLIGO DI COMUNICARE I DATI: Il conferimento dei dati personali per le finalità sopra indicate è facoltativo. Il consenso è richiesto esclusivamente per l'utilizzo del canale chatbot, che costituisce un servizio opzionale; in assenza di consenso, il servizio di chat non viene attivato, restando comunque disponibili canali di contatto alternativi.



J. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI: i dati personali da Lei forniti, formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività del Titolare. I dati verranno trattati sia con strumenti informatici sia su ogni altro tipo di supporto idoneo (es. sistemi in cloud, sistemi di archiviazione, ...), nel rispetto di adeguate misure tecniche ed organizzative di sicurezza previste dal GDPR.



K. DATI DI CONTATTO DEL D.P.O. : il titolare ha provveduto alla nomina del D.P.O. contattabile via mail all'indirizzo dpo@netpolaris.ai

TRATTAMENTO DATI ASSISTENTE AI VIRTUALE WHATSAPP

Ambito di applicazione

Chat con Assistente AI virtuale tramite account Whatsapp Business di Netpolaris

01 SINTESI ESECUTIVA

La presente policy si applica ai contenuti condivisi dall'interlocutore tramite la chat Whatsapp con l'assistente virtuale AI di Netpolaris disponibile al numero +39 0315621610.

I dati sono trattati al fine di fornire assistenza per i software commercializzati Netpolaris. I dati possono essere utilizzati per indagini interne in merito alle statistiche di utilizzo del servizio di assistente virtuale, anche al fine di migliorare l'esperienza d'uso del servizio.

I dati sono conservati per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità. L'accesso è limitato al personale autorizzato e, se necessario, a fornitori terzi con cui sono in essere accordi specifici.

I dati sono trattati su **server cloud riservati a Netpolaris** collocati in **territorio UE**. I dati sono inoltre trasferiti ai server di **OpenAI**, situati negli **USA** esclusivamente per elaborare le risposte alle richieste dell'operatore.

Netpolaris **non consente** a terze parti di conservare i dati trattati né di utilizzarli per l'addestramento dei **loro** modelli generali.

02 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

1. **Fornire assistenza** all'interlocutore in merito ai software commercializzati da Netpolaris.
2. **Miglioramento** della base di informazioni disponibili all'assistente per l'elaborazione delle risposte.

03 CATEGORIE DI DATI TRATTATI

- **Messaggi in chat** con l'assistente AI.

TRATTAMENTO DATI ASSISTENTE AI VIRTUALE WHATSAPP

INTERESSATI

interlocutori dell'assistente virtuale AI disponibile via chat.

PROVENIENZA DEI DATI

messaggi della chat

FONTI ESTERNE

Base di conoscenza fornita al modello dai consulenti Customer Care di Netpolaris. La base di conoscenza del modello comprende esclusivamente informazioni generali circa l'utilizzo e le funzionalità dei software commercializzati da Netpolaris.

04 UBICAZIONE DEI TRATTAMENTI E TRASFERIMENTI EXTRA-UE

- **Infrastruttura primaria:** server cloud **riservati a Netpolaris** situati in **UE**.
- **Trasferimenti verso USA (OpenAI):**
 - **Chat con assistente AI:** i contenuti sono trasferiti a OpenAI (USA) per generare la risposta richiesta dall'interlocutore.
- I dati personali potranno essere trasferiti verso Paesi terzi, anche al di fuori dell'Unione europea. Il trasferimento avverrà nel rispetto del Capo V del GDPR, in presenza di una decisione di adeguatezza (art. 45) oppure, in mancanza, sulla base di garanzie adeguate (art. 46) — quali clausole contrattuali standard e, se del caso, misure supplementari — o di regole vincolanti d'impresa (art. 47). In assenza di tali presupposti, il trasferimento avverrà solo se ricorre una delle deroghe di cui all'art. 49 GDPR.

05 BASI GIURIDICHE

Art. 6 GDPR

consenso dell'interessato

TRATTAMENTO DATI ASSISTENTE AI VIRTUALE WHATSAPP

06 CONSERVAZIONE (retention)

I dati sono conservati per il **tempo strettamente necessario** al raggiungimento delle finalità.

07 MISURE DI SICUREZZA

I dati sono protetti tramite **misure di sicurezza standard di Netpolaris**, che includono in via generale:

- **Controlli di accesso** basati su ruoli, principi di **least privilege** e segregazione degli ambienti.
- **Cifratura** in transito e a riposo, ove applicato.
- **Logging e audit** sugli accessi e sulle operazioni rilevanti.
- **Procedure di gestione vulnerabilità** e aggiornamenti del Software.
- **Accordi contrattuali** con eventuali fornitori terzi e impegni di riservatezza per il personale autorizzato.
- I messaggi della chat Whatsapp Business sono protetti con crittografia end-to-end

08 SOGGETTI E RUOLI PRIVACY

Titolare del trattamento	Netpolaris
Responsabile del trattamento	Netpolaris
Sub-responsabile/i	OpenAI limitatamente ai servizi di elaborazione descritti (USA), con divieto di riuso/allenamento su modelli generali e senza conservazione autonoma.

TRATTAMENTO DATI ASSISTENTE AI VIRTUALE WHATSAPP

	Hetzner fornitura dell'infrastruttura cloud Aruba fornitura dell'infrastruttura cloud
Autorizzati al trattamento	Personale del Titolare e di Netpolaris, debitamente istruito e con accessi profilati.
Destinatari	Limitati ai soggetti sopra indicati e ad eventuali fornitori terzi

09 FUNZIONAMENTO DEI SISTEMI AI (perimetro informativo)

Il **modello** non attinge a **fonti esterne** diverse da quelle **incluse dagli operatori** o **configurate dagli amministratori** all'interno della base di conoscenza dell'assistente virtuale.

I contenuti passati ai servizi terzi sono **limitati** alle operazioni necessarie (risposta alle chat).

I dati **non** sono **conservati** da terze parti né **usati** da terze parti per **addestrare modelli generali**.

10 DIRITTI DEGLI INTERESSATI E GESTIONE RICHIESTE

Accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità (artt. 15–22 GDPR)

11 VALUTAZIONE DI IMPATTO (DPIA)

In ragione della possibile **presenza di dati particolari** e dell'uso di AI, il Titolare valuta l'eventuale necessità di **DPIA**.

TRATTAMENTO DATI ASSISTENTE AI VIRTUALE WHATSAPP

12 INFORMAZIONI PER GLI OPERATORI (istruzioni d'uso sicuro delle funzionalità A.I.)

Scopo: ridurre i rischi privacy e garantire qualità dei risultati.

1. PRINCIPIO DI NECESSITÀ/MINIMIZZAZIONE

- * Inserisci solo informazioni strettamente necessarie alla richiesta.
- * Evitare di condividere dati eccedenti o non indispensabili, nel rispetto dei consensi degli interessati.
- * Nelle **chat AI**, evita dati personali superflui; ricorri a pseudonimi quando possibile.

2. USO DELLA CHAT CON ASSISTENTE A.I.

- * I messaggi possono essere elaborati da **OpenAI (USA)** senza preventiva **anonimizzazione**.
- * Non inserire nelle chat dati eccedenti o non indispensabili.

3. MESSAGGI VOCALI

- * Parla in modo chiaro e non includere dati sensibili se non strettamente necessari.

4. VERIFICA DEI RISULTATI

- * Controlla sempre le informazioni prima dell'uso operativo.
- * Segnala errori per il miglioramento dell'esperienza d'uso del servizio.

5. GESTIONE INCIDENTI

- * In caso di output anomali, segnala immediatamente a:
security@netpolaris.ai