

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali)

La invitiamo a leggere la nostra informativa sulla privacy, nella quale troverà informazioni sul trattamento dei dati personali in relazione sia al funzionamento del nostro sito web <https://www.bolzano-bozen.it/> (il “Sito”) e del nostro canale ufficiale WhatsApp (collettivamente i “Canali Chat”), sia all'utilizzo del nostro chatbot “Bolzano Bozen Concierge” (il “Chatbot”) in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”).

La presente informativa integra la nostra informativa generale per i visitatori del nostro Sito, la quale contiene tutte le informazioni ai sensi degli articoli 13 e 14 GDPR ed è anch'essa disponibile sul Sito. Per un'informazione completa sul trattamento dei Suoi dati personali, Le consigliamo di consultare anche l'informativa generale.

Il Chatbot viene messo a disposizione con l'intento di offrire agli utenti (“Utenti” o “Lei”) un accesso rapido, privo di barriere e interattivo, a informazioni riguardanti le strutture ricettive nonché le offerte culturali e per il tempo libero a Azienda di Soggiorno e Turismo di Bolzano. Ogni ulteriore utilizzo per scopi divergenti da quelli illustrati nella presente informativa è escluso.

1. Titolare del trattamento – Chi siamo



[Azienda di Soggiorno e Turismo di Bolzano]

Partita IVA [IT00136120219]

[Via Alto Adige 60]

I-39100 Bolzano BZ

+39 0471 307000

info@bolzano-bozen.it

tratta i dati dell'Utente in qualità di Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 4, n. 7, GDPR.



2. Quali dati personali trattiamo e come

a) Dati tecnici, log di sistema e di sicurezza:

Nell'ambito della messa a disposizione del Chatbot raccogliamo determinati dati personali tecnicamente necessari, la cui trasmissione è implicita nell'utilizzo di protocolli Internet e di comunicazione, come ad esempio gli indirizzi IP, la data e l'ora delle richieste, il fuso orario, il browser, la lingua e la versione del software del browser, il sistema operativo del dispositivo finale e l'URL di provenienza, cioè il sito web da cui avviene l'accesso. Se il Chatbot viene fornito tramite il nostro canale WhatsApp, possiamo inoltre raccogliere il numero di telefono e il nome profilo visualizzato dell'Utente, che conserviamo per la durata dell'utilizzo e per finalità di manutenzione. Si tratta di informazioni che non vengono raccolte con l'intento di associarle a singoli Utenti, ma che per loro natura – mediante elaborazione ed associazione con dati detenuti da terzi – potrebbero consentire l'identificazione degli Utenti.

b) Contenuti delle conversazioni e altre informazioni

L'utilizzo del Chatbot, indipendentemente dal canale di chat utilizzato, presuppone anche il trattamento dei messaggi da Lei inviati e ricevuti. A tal fine possono rientrare in particolare anche informazioni o file da Lei forniti o caricati relativi alla Sua persona, nonché informazioni sul Suo utilizzo del Chatbot.

c) Dati di contatto

Per rispondere alle richieste o gestire reclami relativi al Chatbot, trattiamo anche i dati di contatto forniti dagli Utenti per tale finalità, quali nome, cognome, indirizzo e-mail e numero di telefono.

Per l'utilizzo del Chatbot non è necessario fornire dati riguardanti la Sua salute, le Sue convinzioni religiose o politiche o altre **categorie particolari di dati personali**. La preghiamo, pertanto, di non trasmettere tali dati. Qualora, tuttavia, dovesse condividere tali informazioni attraverso la finestra di chat, Lei acconsente espressamente al relativo trattamento ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a) GDPR.

I dati personali vengono trattati con l'ausilio di strumenti informatici, inclusi i cookie. Ulteriori informazioni sui cookie utilizzati a tal fine sono disponibili sul nostro sito web: <https://www.bolzano-bozen.it/it/>

3. Base giuridica e finalità del trattamento dei dati personali



In relazione alla fornitura e all'utilizzo del Chatbot, raccogliamo e utilizziamo i Suoi dati personali esclusivamente per le seguenti finalità e sulla base delle seguenti basi giuridiche:

<u>Base giuridica</u>	<u>Finalità del trattamento</u>
<u>Adempimento di obblighi contrattuali o di misure precontrattuali (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR):</u> quando l'Utente utilizza il Chatbot attraverso uno dei Canali Chat offerti.	a) <u>Fornitura del Chatbot attraverso i nostri Canali Chat</u> Trattiamo i dati personali degli Utenti, come dati tecnici, log di sistema e di utilizzo, contenuti delle conversazioni, nomi profilo e numeri di telefono, per fornire il Chatbot attraverso i nostri Canali Chat e permetterne l'utilizzo, nonché la fruizione delle informazioni. Verifichiamo periodicamente la necessità di conservazione di tali richieste e conversazioni e cancelliamo i relativi dati quando non sono più necessari. È facoltativo per l'Utente fornire i propri dati personali per le suddette finalità. Tuttavia, il conferimento di tali dati è necessario per poter evadere le richieste tramite il Chatbot e/o mantenere il rapporto con [Azienda di Soggiorno e Turismo di Bolzano] []. Senza il conferimento di questi dati, potremmo non essere in grado di elaborare la richiesta o fornire i nostri servizi. b) <u>Gestione dei reclami</u> Il Chatbot è in grado di riconoscere indicazioni di feedback negativo o reclami. Estratti pertinenti delle conversazioni possono – dopo una preliminare verifica tecnica della loro rilevanza – essere inoltrati a noi, affinché vengano gestiti nell'ambito di un processo interno che prevede una verifica individuale, un riscontro all'Utente che ha presentato il reclamo e, se del caso, ulteriori misure. A tal fine, oltre ai contenuti delle conversazioni, trattiamo anche i dati di contatto forniti dall'Utente per essere ricontattato, nonché eventuali informazioni relative a prenotazioni o ordini rilevanti per la gestione del reclamo. È facoltativo per l'Utente fornire i propri dati personali per le suddette finalità. Tuttavia, il conferimento di tali dati è necessario per poter gestire i reclami tramite il Chatbot e/o mantenere il rapporto con [Azienda di Soggiorno e Turismo di Bolzano]. Senza il conferimento di

	questi dati, potremmo non essere in grado di elaborare la richiesta o fornire i nostri servizi.
<u>Interesse legittimo</u> (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR): per garantire la disponibilità, il corretto funzionamento e la sicurezza del Chatbot, per individuare e perseguire eventuali reati, nonché per perseguire altri interessi legittimi – a condizione che la tutela dei nostri interessi (o di quelli di terzi) non pregiudichi i diritti e le libertà fondamentali dell'Utente.	<u>c) Sicurezza e manutenzione</u> Trattiamo dati tecnici e dati di rete, che potrebbero indirettamente rivelare l'identità dell'Utente, per garantire un'esperienza utente affidabile. Tali dati vengono raccolti automaticamente durante il normale funzionamento del Chatbot e vengono elaborati per scopi tecnici (inclusi risoluzione dei problemi, test, manutenzione del sistema, supporto tecnico e reportistica) o per scopi statistici e analitici al fine di migliorare l'esperienza utente. Questi ultimi dati vengono generalmente elaborati in forma aggregata e non identificabile per finalità statistiche. Ad esempio, è possibile analizzare con quale frequenza vengono utilizzate determinate funzioni o quanto tempo in media viene dedicato a determinate richieste. Tale valutazione ci aiuta a individuare punti deboli sul piano tecnico e a sviluppare ulteriormente il Chatbot in modo mirato. <u>d) Garanzia di qualità, aggiornamento dei contenuti e reportistica</u> Utilizziamo estratti delle conversazioni del Chatbot per verificare costantemente la qualità delle informazioni fornite, aggiornare i contenuti e redigere report volti a valutare e migliorare la nostra offerta digitale. A tal fine, gli estratti delle conversazioni, prima della loro analisi, vengono privati di elementi personali – come numeri di telefono, nomi profilo o altri identificativi riconducibili a una persona fisica – oppure pseudonimizzati, in modo da impedire che i contenuti così elaborati possano essere ricondotti a singoli Utenti. <u>e) Condivisione di estratti delle conversazioni con società affiliate</u> Al fine di migliorare l'offerta dei contenuti, la rapidità di risposta e la qualità delle informazioni fornite dal Chatbot, possiamo condividere, attraverso interfacce tecnicamente protette, estratti di conversazioni con soluzioni software di società affiliate appartenenti alla stessa regione turistica. Anche in questo caso, prima della condivisione, tali estratti vengono privati di elementi personali – come numeri di telefono, nomi profilo o altri identificativi riconducibili a una persona fisica – oppure pseudonimizzati, così da evitare che i contenuti così elaborati possano essere ricondotti a singoli Utenti. Le società riceventi utilizzano questi estratti esclusivamente per fornire una risposta automatizzata alle richieste degli Utenti e, eventualmente, per effettuare analisi statistiche.
<u>Obblighi legali</u> (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR): per l'osservanza delle leggi e delle disposizioni applicabili e per soddisfare le richieste delle autorità competenti.	<u>f) Base giuridica e finalità del trattamento dei dati personali</u> Trattiamo i dati personali degli Utenti per adempiere a eventuali obblighi di legge, come obblighi fiscali, amministrativi e contabili.

g) Utilizzo dei contenuti delle conversazioni e dei dati tecnici da parte del fornitore di servizi SaaS

Per il funzionamento del Chatbot facciamo affidamento sul supporto tecnico e specialistico di un fornitore di servizi, che tratta dati tecnici, statistiche aggregate sugli utenti e contenuti delle conversazioni per la fornitura del Chatbot in base a un contratto in essere con noi (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR).

Inoltre, tale fornitore utilizza questi dati anche sotto propria responsabilità, per addestrare gli algoritmi e i modelli alla base del Chatbot, aumentare la qualità delle risposte e migliorare la stabilità del sistema (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR). A tal fine, il fornitore utilizza estratti di conversazioni e statistiche di utilizzo pseudonimizzati o, laddove possibile, completamente anonimizzati. Non è quindi direttamente possibile per il fornitore risalire alla Sua identità.

Lei può opporsi in qualsiasi momento alla trasmissione dei Suoi dati a tale fornitore, a meno che non sussistano motivi legittimi cogenti contrari.

4. Destinatari dei dati – Come e a chi condividiamo i dati personali



Fatto salvo quanto previsto nella nostra informativa generale in merito ai destinatari dei dati, possiamo trasmettere determinati estratti di conversazioni e informazioni di contatto, per le finalità sopra indicate, a società affiliate nella medesima regione turistica. Ogni società affiliata ricevente tratta tali dati sotto la propria responsabilità, ai sensi dell'art. 4, n. 7, GDPR, perseguendo esclusivamente lo scopo di rispondere alla Sua richiesta per motivi di assicurazione della qualità. Nel caso di utilizzo del Chatbot tramite il nostro canale WhatsApp, il Suo numero di telefono può inoltre essere memorizzato da WhatsApp Ireland Ltd. sotto propria responsabilità ed utilizzato per finalità interne al servizio. Non abbiamo alcuna influenza su tale trattamento. I dettagli sono consultabili nell'informativa sulla privacy fornita da WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea>.

5. Trasferimento di dati personali – Dove vengono trattati i dati personali



La gestione e la conservazione dei dati personali trattati nell'ambito del funzionamento del Chatbot avvengono all'interno dell'UE e/o del SEE, su server gestiti di [Azienda di Soggiorno e Turismo di Bolzano] e/o da società terze da essa incaricate. Tuttavia, nell'ambito di singoli componenti funzionali (ad es. servizi di cloud hosting, strumenti di monitoraggio o supporto), può rendersi necessaria una trasmissione di dati personali al di fuori dell'UE o del SEE. In tali casi, ci assicuriamo che, prima del trasferimento, siano adottate tutte le misure e le garanzie di sicurezza adeguate previste dal GDPR e dalla normativa applicabile.

6. Periodo di conservazione dei dati personali



Trattiamo e conserviamo i dati personali degli Utenti in conformità con la nostra informativa generale e, in ogni caso, solo per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità per le quali sono stati raccolti.

In particolare:

- Conversazioni in chiaro: conservate per un periodo necessario a evadere le richieste degli Utenti e fornire le informazioni, e generalmente cancellate o anonimizzate entro 72 ore. Nel caso di utilizzo del Chatbot tramite il nostro canale WhatsApp, i testi delle conversazioni e il numero di telefono memorizzato su WhatsApp possono essere conservati fino a un anno dalla creazione della relativa chat. Possono essere trattati per un periodo più lungo qualora sussistano circostanze che giustifichino un'estensione del periodo di conservazione. In tali casi, i dati personali vengono cancellati o anonimizzati al più tardi entro 30 giorni dal venir meno del motivo della conservazione.
- Log di sistema e di sicurezza: conservati per la durata necessaria a garantire il funzionamento stabile e la sicurezza della rete, ma in generale non oltre 90 giorni.

Decorso il termine dei suddetti periodi di conservazione, i dati vengono eliminati dai nostri sistemi attivi e di backup oppure resi anonimi per finalità statistiche.

7. Sicurezza dei dati – Come proteggiamo i dati personali



Prendiamo molto sul serio la protezione dei dati personali dei nostri Utenti. Per questo motivo, adeguiamo costantemente le misure organizzative, tecniche e amministrative per proteggere i dati personali degli Utenti da accessi non autorizzati, modifiche, divulgazioni o distruzioni.



8. Diritti degli utenti interessati

L'Utente, in qualità di **interessato**, può esercitare i diritti previsti dal GDPR (artt. 15–21), ed in particolare:

- **Diritto di revoca (art. 7 GDPR):** revocare in qualsiasi momento il consenso prestato per i diversi trattamenti che lo richiedono. La liceità del trattamento dei dati personali dell'Utente effettuato prima della revoca rimane impregiudicata. La revoca comporta che, da quel momento in poi, i dati personali non siano più trattati per le finalità alle quali il consenso revocato si riferiva.
- **Diritto di accesso (art. 15 GDPR):** ottenere la conferma dell'esistenza o meno di un trattamento e, in caso affermativo, essere informato sulle finalità del trattamento, sulle categorie di dati personali trattati, sui destinatari o le categorie di destinatari, sul periodo di conservazione dei dati, ecc.
- **Diritto di rettifica (art. 16 GDPR):** ottenere la rettifica dei dati personali inesatti e/o l'integrazione dei dati personali incompleti.
- **Diritto alla cancellazione (art. 17 GDPR):** ottenere, nei casi e alle condizioni previste dalla normativa, la cancellazione dei dati personali.
- **Diritto alla limitazione del trattamento (art. 18 GDPR):** ottenere, nei casi e alle condizioni previste dalla normativa, la limitazione del trattamento.
- **Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR):** ottenere la portabilità dei dati personali, ovvero la trasmissione dei dati personali, qualora tecnicamente possibile, da un titolare del trattamento a un altro, nei casi e alle condizioni previste dalla normativa.
- **Diritto di opposizione (art. 21 GDPR):** opporsi al trattamento dei dati personali, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, oppure qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto.

È possibile esercitare i propri diritti mediante richiesta indirizzata al Titolare del trattamento, utilizzando i recapiti sopra indicati.



Qualora l'Utente ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il GDPR, ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia 11, 00187 Roma – <https://www.garanteprivacy.it/>.

9. Utilizzo da parte di minori

Il Chatbot è destinato esclusivamente a persone di età pari o superiore a 18 anni. Qualora venissimo a conoscenza del fatto che una persona di età inferiore ai 18 anni sta utilizzando il nostro Chatbot, impediremo l'ulteriore utilizzo e provvederemo a cancellare tutti i dati personali correlati.

Se ha motivo di ritenere che un minorenni abbia trasmesso dati personali al Chatbot, La preghiamo di contattarci immediatamente ai recapiti indicati nella Sezione 1 (Chi siamo). Ci adopereremo per rimuovere tempestivamente le informazioni in questione dai nostri sistemi.

10. Modifiche della presente informativa sulla protezione dei dati personali

Ci riserviamo il diritto di modificare la presente informativa al fine di adeguarla alle disposizioni vigenti. L'informativa aggiornata verrà pubblicata sul nostro Sito.

11. Licenze

“Icône privacy” create dal Maastricht European Centre on Privacy and Cybersecurity; Licenza ECPC CC BY 4.0.
