No Eyes Provider · Accordo per il trattamento dei dati (DPA)

Art. 28 Regolamento (UE) 2016/679 · noeyesprovider.com/dpa.html

Bozza · versione 0.2 (21 ottobre 2026). Novità: automazioni su WhatsApp collegate dal Titolare con la procedura ufficiale di Meta, chiave di accesso cifrata, archivio delle conferme, obblighi del Titolare su informativa e consensi, modello di informativa pronto. Da far verificare a un avvocato prima di usarla. Le parti [DA COMPLETARE] vanno sistemate prima della firma.

Accordo per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

Tra l'attività cliente indicata nell'ordine o nel preventivo accettato (il **"Titolare"**)
e [DA COMPLETARE: nome e cognome o ragione sociale, sede, P.IVA], che opera con il marchio «No Eyes Provider» (il **"Responsabile"** o **"NEP"**).

1. Oggetto

Il presente accordo regola il trattamento dei dati personali che NEP effettua per conto del Titolare per fornire il servizio di automazione (assistente automatico per messaggi, prenotazioni, avvisi, moderazione) descritto nell'ordine o nel preventivo (il **"Servizio"**). Fa parte del contratto di Servizio e prevale su di esso per quanto riguarda la protezione dei dati.

2. Natura, finalità e durata

- **Finalità:** rispondere ai messaggi dei clienti o dei membri del Titolare, gestire prenotazioni, appuntamenti, promemoria, richieste e moderazione, inviare notifiche al Titolare, garantire sicurezza e assistenza tecnica del Servizio.
- **Operazioni:** raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, uso, comunicazione al Titolare, cancellazione.
- **Durata:** per tutta la durata del Servizio e fino alla cancellazione o restituzione dei dati prevista al punto 10.

3. Tipi di dati e categorie di interessati

- **Interessati:** clienti, potenziali clienti, ospiti o membri della community del Titolare che scrivono al bot; personale del Titolare che usa il Servizio.
- **Dati:** nome o nome utente, numero di telefono o identificativo dell'app di messaggistica, contenuto dei messaggi, dati delle prenotazioni (servizio, data, ora, numero di persone), eventuali preferenze indicate dall'interessato.
- **Dati particolari** (art. 9 GDPR, es. salute): il Servizio non è pensato per trattarli. Il Titolare si impegna a non configurare il bot per raccoglierli e a informare NEP se, per la natura dell'attività, potrebbero essere comunicati spontaneamente dagli interessati, così da concordare misure adeguate.

4. Istruzioni del Titolare

NEP tratta i dati solo su istruzione documentata del Titolare, che consiste nel presente accordo, nella configurazione del bot concordata e nelle richieste scritte successive. Se un'istruzione appare in contrasto con il GDPR o con altre norme sulla protezione dei dati, NEP lo comunica subito al Titolare. NEP non usa i dati per finalità proprie, né per pubblicità, né li vende.

5. Riservatezza

Le persone autorizzate da NEP a trattare i dati sono vincolate alla riservatezza e accedono ai dati solo quando serve per fornire il Servizio o l'assistenza.

6. Sicurezza (art. 32 GDPR)

NEP adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, tra cui:

- connessioni cifrate (HTTPS/TLS) e accesso ai sistemi con autenticazione, verifica in due passaggi per lo staff;
- separazione dei dati di ciascun cliente e regole di accesso a livello di database;
- registro degli accessi e degli eventi di sicurezza, limiti contro abusi e accessi automatici;
- minimizzazione: l'automazione raccoglie solo i dati necessari alle funzioni concordate;
- per WhatsApp: la chiave di accesso rilasciata da Meta è conservata cifrata (Vault di Supabase, UE), non è visibile al sito né allo staff, è letta solo dall'automazione del Titolare accesa e ogni lettura è registrata; NEP non chiede né accetta password o chiavi inviate in chat o per e-mail;
- registro degli eventi di ogni automazione (accensione, pause, collegamenti) e archivio delle conferme del Titolare non modificabile.

[DA COMPLETARE: copie di sicurezza (backup) e loro durata, misure del server che ospita i bot, es. aggiornamenti e firewall.]

7. Sub-responsabili

Il Titolare autorizza in via generale NEP a ricorrere ad altri responsabili (sub-responsabili) per fornire il Servizio. NEP impone loro obblighi di protezione dei dati non inferiori a quelli di questo accordo e informa il Titolare di eventuali aggiunte o sostituzioni con almeno 15 giorni di anticipo, così che il Titolare possa opporsi per motivi giustificati.

Fornitore	**Servizio**	**Luogo dei dati**
Supabase	Database, accesso e funzioni del sito e del pannello	Unione Europea (Irlanda)
Netlify	Pubblicazione del sito web	[DA VERIFICARE]
Meta (WhatsApp), Telegram, Discord	Piattaforma di messaggistica scelta dal Titolare	Secondo le condizioni della piattaforma
[DA COMPLETARE]	Server che ospita i bot	[DA COMPLETARE]
[DA COMPLETARE, se usato]	Servizio di intelligenza artificiale per comprendere i messaggi	[DA COMPLETARE]

Le piattaforme di messaggistica (WhatsApp, Telegram, Discord) trattano i messaggi anche secondo le proprie condizioni, che il Titolare accetta quando apre il proprio account su di esse. Per WhatsApp il Titolare collega il proprio account WhatsApp Business con la procedura ufficiale di Meta e in quel momento accetta direttamente con

Meta i termini che regolano il trattamento dei messaggi (ad esempio WhatsApp Business Terms e i termini sul trattamento dei dati di Meta): il rapporto tra Titolare e Meta, compresi i costi dei messaggi, non passa da NEP.

8. Trasferimenti fuori dall'Unione Europea

Se un sub-responsabile tratta dati fuori dallo Spazio Economico Europeo, NEP si assicura che il trasferimento avvenga con le garanzie previste dal GDPR (ad esempio decisione di adeguatezza o clausole contrattuali tipo della Commissione europea).

9. Assistenza al Titolare

- **Diritti degli interessati:** NEP aiuta il Titolare a rispondere alle richieste di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità e opposizione, e gli inoltra senza ritardo quelle ricevute direttamente.
- **Violazioni dei dati:** NEP informa il Titolare senza ingiustificato ritardo, e comunque entro 48 ore da quando ne viene a conoscenza, fornendo le informazioni disponibili per le eventuali notifiche al Garante e agli interessati.
- **Valutazioni d'impatto:** NEP fornisce le informazioni ragionevolmente necessarie se il Titolare deve effettuare una valutazione d'impatto o una consultazione preventiva.

10. Fine del Servizio

Alla fine del Servizio, a scelta del Titolare, NEP cancella i dati personali oppure li restituisce in un formato di uso comune, ed elimina le copie esistenti entro 30 giorni, salvo che la legge ne imponga la conservazione. La chiave di accesso WhatsApp è resa inutilizzabile entro 7 giorni dalla fine del Servizio; il Titolare può comunque revocare l'autorizzazione in ogni momento dal proprio account Meta. Restano conservate, come prova, le conferme del Titolare registrate nell'archivio delle accettazioni.

11. Verifiche

NEP mette a disposizione del Titolare le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto di questo accordo e consente verifiche, anche tramite un incaricato del Titolare vincolato alla riservatezza, con un preavviso ragionevole e senza interferire con il Servizio degli altri clienti.

12. Obblighi del Titolare

Il Titolare garantisce:

- di avere una base giuridica per ogni trattamento che chiede a NEP;
- di informare gli interessati che parlano con un assistente automatico e su come tratta i loro dati; NEP mette a disposizione un modello di informativa già pronto (noeyesprovider.com/informativa-clienti.html), che il Titolare completa e adotta sotto la propria responsabilità;
- di raccogliere e conservare i consensi necessari per promemoria e promozioni (consensi separati) e di permettere la disiscrizione dalle promozioni;
- di rispettare le regole della piattaforma di messaggistica scelta e di tenere attivo il proprio account, compreso, per WhatsApp, un metodo di pagamento su Meta;
- di fornire a NEP solo i dati necessari e di non configurare l'automazione per raccogliere dati particolari (art. 9 GDPR) senza averlo concordato per iscritto.

Il Titolare tiene indenne NEP da richieste di terzi, sanzioni e costi derivanti dalla violazione di questi obblighi, salvo dolo o colpa grave di NEP. Nessuna clausola di questo accordo limita gli obblighi che il GDPR pone direttamente a NEP come responsabile del trattamento.

13. Varie

Per quanto non previsto valgono il contratto di Servizio e il GDPR. Legge applicabile: italiana. Foro: [DA COMPLETARE].

Luogo e data: _____

Il Titolare _____ Il Responsabile (NEP) _____