

Informativa privacy

Questa informativa descrive le modalità di trattamento dei dati personali dei clienti di Dulevia Srl, nonché di utenti che utilizzano il servizio (applicazione software) fornito da Dulevia Srl ("Servizio").

1. Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è Dulevia s.r.l., con sede legale in Viale Cesare Pavese 9, 00144 Roma (RM), P.IVA. 18330261001, e-mail di contatto privacy: info@dulevia.com

Il Titolare determina finalità e mezzi del trattamento dei dati personali relativi agli utenti, ai tenant e ai clienti finali dei tenant.

Per i dati trattati per conto dei clienti tramite la piattaforma, inclusi quelli contenuti nei documenti caricati, Dulevia agisce quale Responsabile del trattamento.

2. Siti e ambito di applicazione

La presente policy si applica ai servizi erogati tramite la piattaforma Dulevia e al sito dulevia.com ("Sito"). Eventuali servizi terzi integrati (es. gateway di pagamento, servizi di messaggistica) sono regolati anche dalle rispettive informative privacy.

2.1 Dati trattati nell'ambito del Servizio

La presente informativa descrive le modalità di gestione del sito web ufficiale della Dulevia s.r.l. (di seguito Dulevia) in riferimento al trattamento dei dati personali degli utenti, identificati o identificabili, che lo consultano e che interagiscono con esso e con i servizi web accessibili per via telematica.

Altri Dati Personali raccolti potrebbero essere indicati in altre sezioni di questa privacy policy o mediante testi informativi visualizzati contestualmente alla raccolta dei Dati stessi.

I Dati Personali possono essere inseriti volontariamente dall'Utente, oppure raccolti in modo automatico durante l'uso di questo sito.

Nel contesto delle funzionalità documentali della piattaforma, gli utenti possono caricare documenti, immagini e altri contenuti digitali. Tali contenuti possono includere dati personali anche di terzi, nonché metadati associati, quali a titolo esemplificativo: - classificazioni e categorie definite dal cliente - attributi e campi descrittivi (metadati) - informazioni tecniche (es. nome file, dimensione, formato, timestamp, utente che ha effettuato il caricamento) - informazioni di versione e storico modifiche Tali dati sono forniti e gestiti autonomamente dal cliente nell'ambito delle proprie finalità operative.

L'eventuale utilizzo di Cookie – o di altri strumenti di tracciamento – da parte di questo sito o dei titolari dei servizi terzi utilizzati da questo sito, ove non diversamente precisato, ha la finalità di identificare l'Utente. Il mancato conferimento da parte dell'Utente di alcuni Dati Personali potrebbe impedire a questo sito di erogare i propri servizi.

L'informativa è resa ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali.

3. Modalità e luogo del trattamento dei dati raccolti

3.1 Modalità di trattamento

Il Titolare tratta i Dati Personali degli Utenti adottando le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei Dati Personali.

Il trattamento viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Oltre al Titolare, in alcuni casi, potrebbero avere accesso ai Dati categorie di incaricati coinvolti nell'organizzazione del sito (personale amministrativo, commerciale, marketing, legali, amministratori di sistema) ovvero soggetti esterni (come fornitori di servizi tecnici terzi, corrieri postali, hosting provider, società informatiche, agenzie di comunicazione) nominati anche, se necessario, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento.

3.2 Luogo del trattamento

I Dati sono trattati presso le sedi operative del Titolare ed in ogni altro luogo in cui le parti coinvolte nel trattamento siano localizzate. Per ulteriori informazioni, contatta il Titolare.

3.3 Tempi di conservazione

Salvo quanto diversamente previsto dalla legge o dalla presente Informativa, i dati sono conservati fino a quando il cliente ne richiede la cancellazione, senza un termine massimo predeterminato. In deroga a tale criterio, i dati relativi ai pagamenti e al fatturato sono conservati con riferimento agli ultimi tre anni, mentre i messaggi scambiati tramite WhatsApp, Telegram, Instagram e altri canali social sono conservati per 30 giorni. Decorso il relativo periodo di conservazione, o ricevuta una richiesta di cancellazione applicabile, i dati sono eliminati secondo i tempi tecnici necessari, fatti salvi eventuali obblighi di legge o provvedimenti dell'autorità.

4. Base giuridica, finalità e modalità del trattamento dei dati personali

4.1 Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati esclusivamente per consentire l'erogazione, la gestione, la sicurezza e il miglioramento del Servizio SaaS, per amministrare il rapporto contrattuale e fornire assistenza al cliente, nonché per adempiere agli obblighi di legge applicabili. In particolare:

- Erogazione del servizio e gestione prenotazioni.
- Fatturazione, emissione scontrini e adempimenti contabili/fiscali.
- Assistenza clienti e supporto tecnico.
- Analisi statistica anonima per migliorare funzionalità e performance.
- Invio di comunicazioni transazionali o informative.
- Marketing diretto solo previo consenso (newsletter, promozioni, offerte).
- Tutela dei diritti del titolare (gestione di reclami, contenziosi, frodi).

I Dati potranno essere trattati tramite supporto cartaceo, attraverso mezzi automatici o elettronici.

4.2 Trattamento dei contenuti documentali

Nell'ambito delle funzionalità documentali della piattaforma Dulevia, i clienti (tenant) possono caricare, organizzare, classificare e gestire documenti e contenuti digitali propri o di terzi. In relazione a tali dati: - il cliente agisce quale Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679, determinando finalità e mezzi del trattamento; - Dulevia S.r.l. agisce quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del

GDPR, trattando tali dati esclusivamente per conto del cliente e sulla base delle istruzioni da quest'ultimo impartite. Dulevia tratta i contenuti documentali esclusivamente per le seguenti finalità: - archiviazione e conservazione dei documenti - organizzazione e classificazione secondo le configurazioni del cliente - indicizzazione tecnica e recupero dei contenuti - sicurezza, backup e disaster recovery - manutenzione e supporto tecnico, ove necessario.

Dulevia non utilizza i contenuti dei documenti per finalità proprie, né per attività di marketing, profilazione o analisi commerciale.

Dulevia non accede in via ordinaria ai dati dei clienti né ai contenuti dei documenti. Eventuali accessi tecnici eccezionali sono limitati ai soli casi strettamente necessari per attività di assistenza, sicurezza, manutenzione o per adempiere a obblighi di legge, e sono soggetti a controllo, tracciamento e misure di sicurezza adeguate. Le modalità di trattamento, le misure di sicurezza e le responsabilità tra le parti sono disciplinate anche dall'accordo sul trattamento dei dati personali (Data Processing Agreement) sottoscritto tra Dulevia e il cliente.

5. Conseguenze del mancato conferimento dei dati

Trasmettere i Dati non è mai obbligatorio. Tuttavia, il mancato conferimento dei Dati contrassegnati come obbligatori impedirà alla Società di fornire il Servizio. D'altra parte, il mancato conferimento dei Dati facoltativi consentirà comunque di accedere al Servizio.

6. Destinatari dei dati

I Dati potranno essere trattati da persone fisiche e/o soggetti giuridici operanti per conto della Società ed in forza di specifici vincoli contrattuali.

6.1 Categorie di destinatari

- Provider infrastrutturali (hosting, cloud, CDN).
- Gateway di pagamento, istituti finanziari.
- Professionisti e consulenti (commercialista, Studi Legali) vincolati da accordi di riservatezza.
- Società di servizi ICT (manutenzione, monitoraggio, sicurezza), in qualità di responsabili del trattamento.
- Autorità ed enti pubblici, se previsto dalla normativa.

6.2 Contenuti caricati dai clienti

Nel caso dei dati contenuti nei documenti caricati dai clienti, Dulevia non comunica né diffonde tali contenuti a terzi, salvo quanto strettamente necessario per la fornitura del servizio (es. provider infrastrutturali e cloud), nominati quali responsabili o sub-responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

7. Trasferimento dei dati al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE)

7.1 Trasferimenti e dati anonimizzati

La Società non trasferisce né comunica dati personali al di fuori della propria organizzazione, salvo quanto necessario per l'erogazione del Servizio, nei casi indicati nella presente Informativa e nel rispetto della normativa applicabile. La Società può tuttavia trasferire o condividere dati previamente resi anonimi in modo irreversibile, e quindi non più riconducibili, direttamente o indirettamente, a persone fisiche identificate o identificabili.

La gestione dei database e il trattamento dei Dati sono correlati alle finalità del trattamento e vengono effettuati in conformità alla normativa applicabile sulla protezione dei dati.

7.2 Trasferimenti verso Paesi terzi

Eventuali trasferimenti di dati verso paesi extra UE avvengono solo se necessari e conformi al GDPR (decisioni di adeguatezza, Clausole Contrattuali Standard, misure supplementari). Informazioni dettagliate possono essere richieste al Titolare.

8. Dati societari e contatti del Titolare

8.1 Titolare del trattamento

DULEVIA SRL

Viale Cesare Pavese n. 9

00144 Roma

P.IVA 18330261001

REA: RM - 1778359

E-mail: info@dulevia.com

PEC: dulevia@pec.it

8.2 Amministratore unico e rappresentante legale pro tempore

MAURIZIO FEDERICI

nato a ROMA il 15/08/1984

C.F.: FDRMRZ84M15H501O

E-MAIL: info@dulevia.com

PEC: federici-maurizio@pec.it

9. Conservazione dei dati

9.1 Dati e documenti fiscalmente rilevanti

Dulevia non conserva, nell'ambito del Servizio, dati o documenti fiscalmente rilevanti. I registri dei corrispettivi fiscali sono conservati esclusivamente presso le relative stampanti fiscali certificate; le fatture elettroniche sono conservate tramite il Sistema di Interscambio (SdI), secondo la disciplina applicabile.

9.2 Tempi di conservazione

Salvo quanto diversamente previsto dalla legge o dalla presente Informativa, i dati trattati tramite il Servizio sono conservati fino a quando il cliente ne richiede la cancellazione, senza un termine massimo predeterminato.

I dati relativi ai pagamenti e al fatturato sono conservati con riferimento agli ultimi tre anni; i messaggi scambiati tramite WhatsApp, Telegram, Instagram e altri canali social sono conservati per 30 giorni.

9.3 Cessazione del Servizio

Alla cessazione del Servizio, i dati trattati tramite la piattaforma saranno cancellati, fatti salvi i tempi tecnici strettamente necessari per l'eliminazione da backup e repliche e gli eventuali obblighi inderogabili di legge.

9.4 Copia ed esportazione dei dati

Prima della cessazione del Servizio, il cliente che intenda ottenere una copia dei dati può contattare info@dulevia.com. Le parti concorderanno preventivamente il perimetro dell'esportazione, il formato e la modalità tecnica di consegna, i tempi di esecuzione e l'eventuale corrispettivo economico applicabile. L'esportazione sarà effettuata nei limiti della fattibilità tecnica e nel rispetto dei diritti di terzi e della normativa applicabile.

10. Esercizio dei diritti

L'Interessato ha, in ogni momento, la facoltà di esercitare i seguenti diritti:

10.1 Revoca del consenso

L'Utente può revocare il consenso al trattamento dei propri Dati Personali precedentemente espresso.

10.2 Accesso

L'Utente ha diritto ad ottenere informazioni sui Dati trattati dal Titolare, su determinati aspetti del trattamento ed a ricevere una copia dei Dati trattati.

10.3 Rettifica

L'Utente può verificare la correttezza dei propri Dati, laddove inesatti e/o incompleti e richiederne l'aggiornamento o la correzione.

10.4 Cancellazione dei dati personali

Quando ricorrono determinate condizioni, l'Utente può richiedere la cancellazione dei propri Dati da parte del Titolare, quando la richiesta è legittima.

10.5 Portabilità dei dati

Nei casi previsti dall'art. 20 del GDPR, l'Interessato ha diritto di ricevere i dati personali che lo riguardano, forniti a Dulevia e trattati con strumenti automatizzati sulla base del consenso o di un contratto, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, nonché, ove tecnicamente fattibile, di richiederne la trasmissione diretta a un altro titolare. L'esercizio di tale diritto avviene gratuitamente nei limiti e con le modalità previste dalla normativa applicabile. Resta distinta l'eventuale richiesta del cliente di estrazione o consegna tecnica di dati ulteriori rispetto ai dati personali oggetto del diritto di portabilità: in tale caso, come indicato nella sezione 9, il cliente può contattare info@dulevia.com per concordare modalità, tempi ed eventuale corrispettivo economico.

10.6 Opposizione

L'Utente può opporsi al trattamento dei propri Dati quando esso avviene su una base giuridica diversa dal consenso, anche quando i Dati vengono trattati per finalità di marketing o profilazione, se applicabile. Ulteriori dettagli sul diritto di opposizione sono indicati nella apposita sezione dedicata nella presente Informativa.

10.7 Reclamo

L'Utente può proporre un reclamo all'autorità di controllo della protezione dei dati personali competente o agire in sede giudiziale, nel caso di trattamento illecito dei Dati.

10.8 Diritti relativi ai dati trattati per conto dei clienti

Per quanto riguarda i dati personali contenuti nei documenti caricati dai clienti, gli interessati devono esercitare i propri diritti nei confronti del cliente stesso, in qualità di Titolare del trattamento. Dulevia, in qualità di Responsabile, fornisce supporto al cliente per consentire l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR.

11. Dettagli sul diritto di opposizione

11.1 Interesse pubblico, pubblici poteri e interesse legittimo

Quando i Dati Personali sono trattati nell'interesse pubblico, nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare oppure per perseguire un interesse legittimo del Titolare, gli Utenti hanno diritto ad opporsi al trattamento per motivi connessi alla loro situazione particolare.

11.2 Marketing diretto

Si fa presente agli Utenti che, ove i loro Dati fossero trattati con finalità di marketing diretto, possono opporsi al trattamento senza fornire alcuna motivazione. Per scoprire se il Titolare tratti dati con finalità di marketing diretto gli Utenti possono fare riferimento alle rispettive sezioni di questo documento.

12. Modalità di esercizio dei diritti

12.1 Presentazione della richiesta

Gli interessati possono esercitare i propri diritti presentando una richiesta a Dulevia mediante uno dei recapiti indicati nella sezione 12.4.

12.2 Termini di risposta

Il Titolare risponde entro un mese dal ricevimento della richiesta. Tenuto conto della complessità e del numero delle richieste, il termine può essere prorogato di ulteriori due mesi; in tal caso, l'Interessato viene informato della proroga e dei relativi motivi entro un mese dal ricevimento della richiesta.

12.3 Forma e contenuto della risposta

Le informazioni sono fornite in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro. Il Titolare adotta misure appropriate per agevolare l'esercizio dei diritti.

12.4 Recapiti e reclami

Le richieste possono essere inviate a Dulevia S.r.l., Viale Cesare Pavese n. 9, 00144 Roma (RM), e-mail info@dulevia.com, PEC dulevia@pec.it. L'Interessato può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali tramite il sito www.garanteprivacy.it.

13. Tipologie di dati raccolti

13.1 Categorie di dati

Fra i Dati Personali raccolti da www.dulevia.com, in modo autonomo o tramite terze parti, ci sono: Cookie; Dati di utilizzo; email; nome; numero di telefono; varie tipologie di Dati, tra cui:

- Dati identificativi (nome, cognome, codice cliente, username).
- Dati di contatto (telefono, e-mail).
- Dati relativi a prenotazioni e servizi usufruiti.
- Dati di pagamento (limitati alle informazioni necessarie alla transazione, mai il numero completo della carta di debito/credito se gestito da gateway esterno).
- Log tecnici e metadati di utilizzo (indirizzo IP, timestamp accessi, evento applicativo) per finalità di sicurezza e diagnostica.
- Eventuali preferenze di comunicazione e marketing.

13.2 Informative e conferimento dei dati

Dettagli completi su ciascuna tipologia di dati raccolti sono forniti nelle sezioni dedicate di questa privacy policy o mediante specifici testi informativi visualizzati prima della raccolta dei dati stessi.

I Dati Personali possono essere liberamente forniti dall'Utente o, nel caso di Dati di Utilizzo, raccolti automaticamente durante l'uso di www.dulevia.com

Se non diversamente specificato, tutti i Dati richiesti da www.dulevia.com sono obbligatori. Se l'Utente rifiutasse di comunicarli, potrebbe essere impossibile per www.dulevia.com fornire il Servizio. Nei casi in cui Dulevia Srl indichi alcuni Dati come facoltativi, gli Utenti sono liberi di astenersi dal comunicare tali Dati, senza che ciò abbia alcuna conseguenza sulla disponibilità del Servizio o sulla sua operatività. Gli Utenti che dovessero avere dubbi su quali Dati siano obbligatori sono incoraggiati a contattare il Titolare.

13.3 Strumenti di tracciamento e dati di terzi

L'eventuale utilizzo di Cookie - o di altri strumenti di tracciamento - da parte di Dulevia o dei titolari dei servizi terzi utilizzati da www.dulevia.com, ove non diversamente precisato, ha la finalità di fornire il Servizio richiesto dall'Utente, oltre alle ulteriori finalità descritte nel presente documento e nella Cookie Policy, se disponibile.

L'Utente si assume la responsabilità dei Dati Personali di terzi ottenuti, pubblicati o condivisi mediante www.dulevia.com e garantisce di avere il diritto di comunicarli o diffonderli, liberando il Titolare da qualsiasi responsabilità verso terzi.

14. Cookie

14.1 Ambito e finalità

Utilizziamo i cookie sul nostro sito www.dulevia.com e nelle nostre applicazioni digitali.

I cookie sono piccoli file di dati che il browser salva sul computer o sul dispositivo dell'utente. Un cookie di per sé non contiene né raccoglie informazioni. Tuttavia, quando viene letto da un server tramite un browser web, può aiutare un sito a fornire un servizio più accessibile, ad esempio ricordando gli acquisti precedenti o i dati dell'account.

Come la maggior parte dei siti web, i nostri canali online e le nostre applicazioni (app) raccolgono alcune informazioni (ad esempio: indirizzi IP, browser, fornitori di servizi internet, pagine di riferimento, pagine di uscita, sistemi operativi, indicatori di data e ora e dati clickstream). Queste informazioni non saranno collegate a nessun'altra informazione raccolta sugli utenti, a meno che non abbiano fornito il consenso.

Sia noi che i nostri partner di tracciamento terzi utilizziamo l'archiviazione del browser, l'archiviazione delle app, cookie, pixel, beacon, script e tag per analizzare le tendenze, gestire il sito, tracciare i movimenti degli utenti all'interno del sito e raccogliere informazioni demografiche sulla nostra base utenti complessiva. Potremmo ricevere report in merito da parte dei nostri partner di tracciamento terzi sia su base individuale che aggregata; tali partner potrebbero combinare queste informazioni con altri dati che hanno raccolto su di te.

14.2 Categorie di cookie

14.2.1 Cookie necessari

Sono cookie tecnici indispensabili per il corretto funzionamento del sito e per consentire all'utente di usufruire delle sue funzionalità di base. Senza di essi, il sito non può operare correttamente. Non richiedono il consenso dell'utente e sono pertanto sempre attivi. Includono la memorizzazione del paese e della lingua selezionati, il tracciamento dei movimenti e dell'utilizzo del sito a fini statistici, la verifica dello stato di accesso (login) e la memorizzazione degli articoli nel carrello.

14.2.2 Cookie funzionali

Questi cookie sono facoltativi e consentono di monitorare l'esperienza dell'utente sul sito, ottimizzare gli eventuali acquisti, inviare feedback e permettere di interagire con le recensioni dei prodotti. Chiediamo il permesso di inserire questi tipi di cookie solo sui siti destinati a giovani dai 16 anni in su o agli utenti adulti.

14.2.3 Cookie di marketing

Questi cookie sono utilizzati da società pubblicitarie per mostrare annunci pertinenti agli interessi degli utenti e per personalizzare il marketing sia all'interno che all'esterno del sito www.dulevia.com. Tali partner (ad es. Facebook e Google) potrebbero combinare queste informazioni con altri dati raccolti. Chiediamo il permesso di inserire questi tipi di cookie solo sui siti destinati a giovani dai 16 anni in su o ad adulti. Cookie di profilazione o terze parti (es. marketing) sono in ogni caso usati solo previo consenso tramite apposito banner / pannello di gestione preferenze.

14.3 Durata dei cookie

Per conservare le scelte degli utenti, i cookie vengono memorizzati sul dispositivo fino a 800 giorni dopo l'ultima visita. Alcuni cookie sono impostati da partner media e pubblicitari di terze parti, nonché da altri fornitori di servizi.

14.4 Conseguenze del rifiuto dei cookie

Se decidi di non accettare i cookie non necessari, il sito continuerà a funzionare, ma alcune funzionalità e servizi personalizzati potrebbero non essere disponibili. I cookie tecnici, invece, sono indispensabili e non possono essere disattivati.

14.5 Gestione dei cookie

Puoi eliminare o disattivare i cookie direttamente dalle impostazioni del tuo browser o del tuo dispositivo, accedendo alla sezione dedicata alla privacy e alla gestione dei dati di navigazione. Da lì puoi cancellare i cookie già memorizzati e scegliere se bloccare quelli futuri, inclusi i cookie di terze parti. Se utilizzi un'app collegata a www.dulevia.com, tieni presente che i cookie impostati in un'app funzionano in modo diverso e dovrai controllarli direttamente tramite il dispositivo. I veri cookie del browser sono impostati per scadere. Tecnologie simili, come l'archiviazione locale (local storage) sul dispositivo, non hanno una scadenza integrata e devono essere eliminate da te.

15. Modalità operative del trattamento dei dati

15.1 Misure generali

Il Titolare adotta le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei Dati Personali.

I dati sono trattati con strumenti elettronici e misure organizzative idonee a garantirne sicurezza, riservatezza, integrità e disponibilità (cifatura, controllo accessi, backup, logging). Non si effettuano processi decisionali completamente automatizzati con effetti giuridici senza adeguate salvaguardie.

15.2 Soggetti autorizzati e responsabili del trattamento

Oltre al Titolare, in alcuni casi, potrebbero avere accesso ai Dati altri soggetti coinvolti nell'organizzazione di www.dulevia.com (personale amministrativo, commerciale, marketing, legali, amministratori di sistema) ovvero soggetti esterni (come fornitori di servizi tecnici terzi, corrieri postali, hosting provider, società informatiche, agenzie di comunicazione) nominati anche, se necessario, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento

15.3 Log del sito

Come tutti i siti web anche il presente sito fa uso di log files nei quali vengono conservate informazioni raccolte in maniera automatizzata durante le visite degli utenti.

16. Misure di sicurezza tecniche e organizzative

Il Titolare adotta misure tecniche e organizzative commisurate ai rischi del trattamento, ai sensi degli articoli 24, 25 e 32 del Regolamento (UE) 2016/679 («GDPR»), per proteggere i dati personali trattati tramite il sito web e il Servizio SaaS Dulevia da accessi non autorizzati, divulgazione, alterazione, perdita o distruzione.

16.1 Sicurezza dell'infrastruttura e dei dati

16.1.1 Localizzazione e gestione dell'infrastruttura

Il Servizio utilizza infrastrutture localizzate in Italia, gestite da Dulevia o da fornitori qualificati. L'infrastruttura può comprendere server fisici e servizi cloud erogati da Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure e Aruba, nel rispetto dei ruoli e degli accordi previsti dalla normativa applicabile.

I dati memorizzati nei database e nei sistemi di archiviazione sono protetti mediante cifatura e ulteriori misure di sicurezza adeguate al rischio. Dulevia applica meccanismi di segregazione logica per separare i dati dei diversi clienti.

16.1.2 Protezione dei dati durante la trasmissione

Le comunicazioni tra gli utenti e i sistemi Dulevia sono protette mediante HTTPS e protocollo TLS 1.2 o versioni successive.

Dulevia non memorizza i numeri completi delle carte di pagamento. Le operazioni effettuate con carta sono gestite da Stripe, quale fornitore del servizio di pagamento conforme agli standard PCI DSS.

Il Servizio non è progettato per raccogliere categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del GDPR. Il cliente deve evitare di inserire tali dati, salvo che il loro trattamento sia espressamente previsto e regolato.

Il Servizio non gestisce password degli utenti: l'accesso avviene mediante codici monouso (OTP) inviati all'indirizzo e-mail o al numero WhatsApp associato all'account.

16.1.3 Categorie di dati trattati

Le categorie di dati trattati possono comprendere dati identificativi e di contatto, quali nome, cognome, data di nascita, numero di telefono e indirizzo; dati relativi a prenotazioni e servizi utilizzati; informazioni amministrative necessarie alla gestione del rapporto; dati tecnici, metadati e log di utilizzo.

Dulevia non conserva registri dei corrispettivi fiscali né fatture elettroniche. Come indicato nella sezione 9, i registri sono conservati presso le stampanti fiscali certificate e le fatture tramite il Sistema di Interscambio (SdI).

Le informazioni anagrafiche e operative pertinenti sono rese disponibili nella sezione «Clienti» del gestionale in base alle autorizzazioni assegnate.

16.2 Sicurezza dei flussi tra sistemi (M2M)

Le comunicazioni tra sistemi sono protette mediante cifratura durante la trasmissione.

Per i collegamenti con i registratori telematici, il cliente seleziona la modalità supportata dal dispositivo. I dati scambiati rimangono nella rete locale del cliente e non sono trasmessi via Internet da Dulevia.

16.3 Sicurezza dell'infrastruttura distribuita

L'infrastruttura è composta da più componenti distribuiti geograficamente. Le comunicazioni interne sono protette mediante reti private virtuali (VPN) e protocolli crittografici aggiornati.

16.4 Minimizzazione e segregazione dei dati

I database del Servizio sono utilizzati esclusivamente per l'erogazione delle funzionalità applicative. Quando l'infrastruttura fisica o virtuale è condivisa con altri sistemi, i dati sono separati logicamente e gli accessi sono limitati secondo il principio del minimo privilegio.

Le configurazioni applicative sono definite per limitare il trattamento ai dati adeguati, pertinenti e necessari rispetto alle finalità del Servizio.

16.5 Protezione crittografica dei dati

I dati memorizzati nei database e nei sistemi di archiviazione e quelli trasmessi sulle reti sono protetti mediante misure crittografiche adeguate al rischio e periodicamente aggiornate.

16.6 Pseudonimizzazione

Quando compatibile con le finalità del trattamento, i record dei clienti sono associati a identificativi tecnici generati in modo casuale. Il CRM e i log applicativi possono contenere riferimenti diretti quando necessari per l'assistenza, la sicurezza o la tracciabilità; tali riferimenti sono soggetti a controlli di accesso e ai tempi di conservazione applicabili.

16.7 Controllo degli accessi

16.7.1 Accesso del personale tecnico

L'accesso all'infrastruttura è consentito esclusivamente al personale tecnico autorizzato di Dulevia e dei fornitori incaricati. Gli accessi sono protetti mediante autenticazione multifattore (MFA), assegnati secondo il principio del minimo privilegio e limitati alle attività necessarie.

16.7.2 Accesso degli utenti del Servizio

Gli utenti accedono mediante codici monouso (OTP). Il controllo degli accessi basato sui ruoli (RBAC) limita dati e funzioni disponibili in base al profilo assegnato.

Il titolare o owner del tenant può accedere ai dati e alle configurazioni del proprio ambiente. Le risorse operative accedono esclusivamente alle funzioni assegnate, quali la gestione degli appuntamenti e delle operazioni di cassa, e non accedono a statistiche o configurazioni salvo specifica autorizzazione.

16.8 Registrazione degli eventi e controllo

I log applicativi sono raccolti tramite Microsoft Azure Application Insights e conservati per 30 giorni per finalità di sicurezza, diagnostica e verifica del corretto funzionamento del Servizio. L'accesso ai log è riservato al personale autorizzato.

I log non sono modificabili dagli utenti applicativi e sono cancellati alla scadenza del periodo di conservazione. Quando necessario, un amministratore autorizzato può eliminare l'intera risorsa che li contiene.

16.9 Esportazione e cancellazione dei dati

Il Servizio non prevede una funzione automatica per l'esportazione completa dei dati di un singolo tenant. Prima della cessazione del Servizio, il cliente può richiedere una copia dei dati scrivendo a info@dulevia.com; per tale estrazione tecnica saranno concordati perimetro, formato, modalità di consegna, tempi ed eventuale corrispettivo economico.

La procedura di estrazione tecnica non limita il diritto alla portabilità dei dati personali, che può essere esercitato gratuitamente nei casi e con le modalità previste dall'art. 20 del GDPR.

Alla cessazione del Servizio, i dati del tenant sono cancellati dai sistemi attivi, fatti salvi i tempi tecnici strettamente necessari per l'eliminazione da backup e repliche e gli eventuali obblighi inderogabili di legge.

La cancellazione relativa a un singolo cliente è eseguita secondo le procedure tecniche applicabili. Se è inizialmente adottata una cancellazione logica per preservare l'integrità del sistema, l'accesso operativo al record è immediatamente inibito e segue la cancellazione definitiva secondo i tempi tecnici previsti.

16.10 Conservazione dei dati

Salvo quanto diversamente previsto dalla legge o dalla presente Informativa, i dati applicativi sono conservati fino a quando il cliente ne richiede la cancellazione, senza un termine massimo predeterminato. I dati relativi ai pagamenti e al fatturato sono conservati con riferimento agli ultimi tre anni; i messaggi scambiati tramite WhatsApp, Telegram, Instagram e altri canali social e i log applicativi sono conservati per 30 giorni.

Dulevia non conserva dati o documenti fiscalmente rilevanti. I registri dei corrispettivi fiscali sono conservati presso le stampanti fiscali certificate e le fatture elettroniche tramite il Sistema di Interscambio (SdI).

16.11 Resilienza, disponibilità e continuità operativa

Il Servizio è sviluppato secondo un'architettura a microservizi ed è esercito in alta affidabilità. I componenti che lo supportano sono configurati in modalità attivo-attivo ove tecnicamente possibile; negli altri casi è adottata una configurazione attivo-passivo, con tempi di subentro compresi indicativamente tra 30 secondi e 5 minuti.

Il database è organizzato in un cluster di tre nodi distribuiti geograficamente ed è sottoposto a backup giornaliero. L'accesso ai backup è riservato al personale autorizzato e consentito esclusivamente per finalità di ripristino e continuità operativa.

Data ultimo aggiornamento: 24 ottobre 2026