

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Titolare dei Dati: Faciliter AI, una Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU)

Sede Legale: 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Francia

Partita IVA: FR14938793775

Contatti: contact@myfaq.ai

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD): dpo@faciliter.ai

Versione: 2.3

Data di Entrata in Vigore: 2 novembre 2026

1. INTRODUZIONE

Faciliter AI ("noi", "nostro") tutela la Sua privacy e i Suoi dati personali. Questa Informativa sulla Privacy spiega come raccogliamo, utilizziamo, conserviamo, condividiamo e proteggiamo i Suoi dati personali quando utilizza la piattaforma MyFAQ e i servizi correlati, inclusa l'app Microsoft Teams MyFAQ Assistant (nome completo: MyFAQ Knowledge Base Assistant) (il "Servizio").

MyFAQ fornisce risposte tramite IA basate sulle conoscenze aziendali e supporta i processi dei progetti RFX. MyFAQ Assistant porta queste funzioni in Microsoft Teams, comprese domande e risposte con riferimenti alle fonti, contesto dei progetti e notifiche di revisione, secondo i Suoi permessi di accesso a MyFAQ.

Questa informativa copre l'uso del Servizio tramite browser web, agenti supportati, API e applicazioni connesse come Microsoft Teams. Si applica agli amministratori delle organizzazioni, ai membri del team invitati e agli altri utenti del Servizio, nonché ai visitatori del nostro sito web.

Per i dati personali nel Contenuto del Cliente, il Cliente determina finalità e mezzi essenziali e Faciliter AI li tratta su istruzioni documentate ai sensi dell'Allegato 1. Ove applicabile, il Cliente è titolare e Faciliter AI responsabile del trattamento ai sensi del GDPR; il Cliente è il «Business» e Faciliter AI il suo «Service Provider» o «Contractor» ai sensi di CCPA/CPRA; il Cliente è «Controlador» e Faciliter AI «Operador» ai sensi della LGPD brasiliana. Faciliter AI è titolare autonomo per dati di account, fatturazione, sicurezza e rapporto diretto.

2. DATI CHE RACCOGLIAMO

2.1 Informazioni dell'Account

Quando Si registra o viene invitato/a a utilizzare il Servizio, raccogliamo:

- Nome (primo nome, cognome)
- Indirizzo email
- Nome della società e sito web
- Paese di residenza
- Preferenze linguistiche
- Ruolo professionale (facoltativo)

2.2 Dati di Utilizzo

Raccogliamo automaticamente informazioni su come utilizza il Servizio:

- Dati di log (indirizzo IP, tipo di browser, informazioni sul dispositivo)
- Utilizzo delle funzionalità e schemi di interazione
- Volumi di query e metriche di prestazioni del servizio
- Log degli errori per la risoluzione dei problemi e il miglioramento

2.3 Dati Contenutistici

Elaboriamo i contenuti che carica nel Servizio, inclusi:

- Documenti (RFI, PDF, file Excel)
- Coppie domanda-risposta
- Contenuto della knowledge base

2.4 Informazioni di Fatturazione e Fiscali

Quando necessario per fornire un abbonamento a pagamento, emettere fatture o adempiere obblighi fiscali e contabili, raccogliamo:

- Nome e indirizzo e-mail del contatto per la fatturazione
- Ragione sociale, indirizzo di fatturazione e paese dell'azienda
- Partita IVA, codice fiscale o altro identificativo aziendale
- Informazioni su ordini di acquisto, fatture e stato dei pagamenti

2.5 RegISTRAZIONI del Consenso

Manteniamo registrazioni dei Suoi consensi per adempimenti legali:

- Timbro di accettazione delle Condizioni d'Utilizzo
- Timbro di accettazione della Politica sulla Privacy
- Timbro di accettazione della Politica sull'Uso Accettabile
- Versioni delle politiche accettate

2.6 Applicazioni collegate. Usando agenti o messaggistica supportati, trattiamo identificativi collegati di utente e organizzazione, permessi, token di autenticazione e registrazioni di connessione e attività necessari ad autenticare, instradare richieste e proteggere accessi. Istruzioni, contenuti selezionati, risultati e allegati possono transitare per la piattaforma collegata.

3. COME UTILIZZIAMO I SUOI DATI

3.1 Erogazione del Servizio (Base giuridica: Adempimento contrattuale)

- Erogazione e manutenzione del Servizio
- Elaborazione delle Sue richieste e query
- Gestione del Suo account e abbonamento
- Invio di comunicazioni relative al servizio

3.2 Miglioramento del Servizio (Base giuridica: Interesse legittimo)

- Analisi degli schemi di utilizzo per migliorare le funzionalità
- Sviluppo di nuove funzionalità
- Risoluzione di problemi tecnici
- Ottimizzazione degli algoritmi di ricerca e recupero AI

3.3 Adempimento Legale (Base giuridica: Obbligo legale)

- Rispetto delle leggi e regolamenti applicabili
- Risposta a richieste legittime da parte delle autorità
- Mantenimento di tracciabilità per scopi di conformità
- Emettere fatture, calcolare e dichiarare le imposte applicabili e conservare i registri contabili

3.4 Marketing (Base giuridica: Consenso)

- Invio di newsletter e aggiornamenti sui prodotti (con il Suo consenso)
- Fornitura di informazioni su nuove funzionalità o servizi

4. CONDIVISIONE DEI DATI

4.1 Fornitori di Servizi

Condividiamo dati con fornitori di servizi fidati che ci assistono nell'operare il Servizio:

Regione dei dati selezionata: Il Cliente seleziona la regione dei dati UE/SEE o Nord America durante la registrazione. Tale scelta determina dove il Contenuto del Cliente e i dati principali del Servizio sono ospitati e trattati, fatti salvi i fornitori e le informazioni sui trasferimenti riportati di seguito.

- **Infrastruttura Cloud:** OVH e altri fornitori di cloud e infrastruttura selezionati, nell'UE/SEE, negli Stati Uniti o in altre sedi secondo necessità
- **Elaborazione Pagamenti:** Stripe (conforme a PCI-DSS)
- **Elaborazione AI:** Google (Gemini), Mistral, modelli ospitati da OVH e altri fornitori di IA selezionati, inclusi fornitori negli Stati Uniti ove necessario - vincolati contrattualmente a non utilizzare i Suoi dati per addestrare i loro modelli
- **Servizi Email:** Per email transazionali e di marketing

Possiamo aggiungere, sostituire o utilizzare ulteriori fornitori quando necessario per gestire, proteggere, supportare o migliorare il Servizio, previa adeguata due diligence e obblighi contrattuali di protezione dei dati. I fornitori possono trattare dati nell'UE/SEE, negli Stati Uniti o in altri Paesi. Per i trasferimenti di dati personali al di fuori del SEE, utilizziamo un meccanismo di trasferimento giuridicamente valido, quale una decisione di adeguatezza (incluso il Quadro UE-USA per la privacy dei dati, ove applicabile), le clausole contrattuali tipo della Commissione europea con misure supplementari ove richieste, o un altro meccanismo consentito dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati.

4.2 Requisiti Legali

Possiamo divulgare dati quando richiesto dalla legge, da procedure legali o per tutelare i nostri diritti e la sicurezza.

4.3 Nessuna Vendita di Dati

Non vendiamo i Suoi dati personali a terzi.

4.4 Applicazioni scelte dal Cliente. Quando un utente autorizzato collega un'applicazione esterna come ChatGPT, Claude o Microsoft Teams, inviamo contenuti e risultati necessari alle funzioni autorizzate su istruzione del Cliente. Condizioni e impostazioni del destinatario regolano conservazione separata, luoghi di trattamento e addestramento permesso. Verificarle prima di collegare. I nostri impegni di regione e non addestramento riguardano noi e fornitori incaricati, non servizi distinti scelti dal Cliente. Scollegare non elimina copie esterne. Restano obblighi GDPR, garanzie di trasferimento e restrizioni di dati di terzi.

5. AI E I SUOI DATI

5.1 Fornitori di LLM di terzi

Ai fornitori di LLM di terzi che incarichiamo è vietato contrattualmente usare Contenuti del Cliente per addestrare o perfezionare i loro modelli. L'uso interno per migliorare il Servizio è descritto nella sezione 5.3 e nella sezione 8.2 delle Condizioni. Le applicazioni esterne scelte dal Cliente sono disciplinate dalla sezione 4.4.

5.2 Elaborazione per l'Erogazione del Servizio

Trattiamo contenuti per fornire, proteggere, assistere e migliorare il Servizio entro finalità e istruzioni di questa Informativa e Allegato 1 delle Condizioni. I fornitori IA incaricati trattano solo per le finalità autorizzate specificate; applicazioni esterne scelte dal Cliente sono disciplinate dalla sezione 4.4.

5.3 Miglioramenti interni del Servizio

Possiamo usare Contenuti del Cliente internamente per valutare e migliorare funzionalità, recupero, qualità delle risposte, affidabilità e sicurezza entro finalità concordate e istruzioni documentate, rispettando riservatezza, protezione dei dati e restrizioni delle fonti. Usi fuori da tali istruzioni richiedono anonimizzazione irreversibile o autorizzazione lecita separata e ogni base giuridica necessaria secondo la sezione 8.2 delle Condizioni.

5.4 Politica di Utilizzo dei Dati Utente di Google API Services

Quando sceglie di collegare il Suo Google Drive al Servizio, l'accesso, l'utilizzo, il trasferimento, la protezione e la conservazione dei dati utente di Google sono regolati dalle seguenti dichiarazioni:

- **Accesso ai Dati:** Accediamo alle informazioni del Suo profilo Google account (specificamente indirizzo email e informazioni base del profilo) per autenticare il collegamento. Accediamo anche ai file e cartelle di Google Drive (metadati come nomi file, ID, dimensioni e contenuto dei file) che Lei seleziona esplicitamente utilizzando la nostra integrazione con il picker di file.
- **Utilizzo dei Dati:** Utilizziamo i file di Google Drive esclusivamente per importarli nella Sua knowledge base isolata e utilizzare il nostro agente AI per rispondere alle Sue domande basate su tali documenti. Non utilizziamo i dati per altri scopi.

- **Trasferimento dei Dati:** I dati Google sono trattati nella regione del Servizio scelta, salvi trasferimenti leciti dichiarati. Contenuti selezionati possono essere inviati a fornitori IA per risposte autorizzate con divieti contrattuali di addestramento. Divulgazione ad applicazioni scelte dal Cliente è permessa solo per funzioni visibili, dichiarate e autorizzate e nel rispetto dei requisiti Google Limited Use applicabili; non consente pubblicità, rivendita o addestramento generale. Usi modificati richiedono informative e consensi imposti da Google e dalla legge.
- **Protezione dei Dati:** I dati utente di Google sono protetti utilizzando standard di sicurezza avanzati del settore, inclusi l'encryption in transito (TLS 1.3) e a riposo (AES-256), isolamento rigoroso del tenant e audit di sicurezza regolari.
- **Conservazione e Cancellazione:** Conserviamo il contenuto dei file importati da Google Drive solo per quanto dura l'attività del Suo account o fino a quando non cancella il documento dalla knowledge base. Se cancella un documento, questo viene immediatamente rimosso dai sistemi attivi e cancellato permanentemente dagli backup entro 90 giorni. Se disconnette il Suo account Google, tutti i token associati vengono cancellati immediatamente.
- **Conformità all'Uso Limitato:** L'utilizzo e il trasferimento di MyFAQ a qualsiasi altra app delle informazioni ricevute dalle API di Google si conformerà alla Google API Services User Data Policy, inclusi i requisiti di Uso Limitato. Specificamente: Non utilizziamo dati Workspace (come file Google Drive) per sviluppare, migliorare o addestrare modelli AI/ML (compresi i grandi modelli linguistici). Non trasferiamo dati Workspace a servizi terzi che utilizzano tali dati per addestrare i loro modelli AI/ML.

6. CONSERVAZIONE DEI DATI

6.1 Account Attivi

Conserviamo i Suoi dati per quanto dura l'attività del Suo account e per quanto necessario per fornire il Servizio.

6.2 Dopo la Terminazione

Dopo la terminazione dell'account:

- Ha 30 giorni per esportare i Suoi dati
- Dopo 30 giorni, cancelliamo i Suoi contenuti dai sistemi attivi
- Copie di backup possono essere conservate fino a 90 giorni
- Analisi anonimizzate possono essere conservate indefinitamente

6.3 Requisiti Legali

Alcuni dati potrebbero essere conservati più a lungo per adempiere agli obblighi legali (ad esempio, registri contabili per scopi fiscali).

7. SICUREZZA DEI DATI

Implementiamo misure tecniche e organizzative appropriate:

- Cifratura in transito (TLS 1.3) e a riposo (AES-256)
- Controlli di accesso e autenticazione
- Valutazioni di sicurezza regolari
- Formazione del personale e accordi di riservatezza
- Procedure di risposta agli incidenti

8. I SUOI DIRITTI (GDPR)

In qualità di titolare dei dati ai sensi del GDPR, ha il diritto a:

- **Accesso:** Richiedere una copia dei Suoi dati personali
- **Correzione:** Correggere i dati inaccurati
- **Cancellazione:** Richiedere la cancellazione dei Suoi dati ("diritto all'oblio")
- **Portabilità:** Esportare i Suoi dati in formato leggibile da macchina
- **Limitazione:** Limitare come elaboriamo i Suoi dati
- **Opposizione:** Opporsi all'elaborazione basata su interesse legittimo
- **Ritiro del Consenso:** Dove l'elaborazione è basata sul consenso

Per esercitare questi diritti, contatti dpo@faciliter.ai.

9. TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI

9.1 Regione dei dati selezionata

Al momento della registrazione, il Cliente seleziona la regione dati UE/SEE oppure Nord America. I Contenuti del Cliente e i dati principali del Servizio sono ospitati e trattati principalmente nella regione selezionata.

9.2 Trasferimenti a Terzi

I fornitori di servizi possono trattare dati nell'UE/SEE, negli Stati Uniti o in altri Paesi quando necessario per gestire, proteggere, supportare o migliorare il Servizio. Quando i dati personali sono trasferiti al di fuori della regione selezionata o, ove applicabile, al di fuori del SEE, applichiamo le garanzie richieste dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati, quali una decisione di adeguatezza (incluso il Quadro UE-USA per la protezione dei dati, ove applicabile), le Clausole Contrattuali Tipo con misure supplementari ove richieste o un altro meccanismo di trasferimento consentito.

9.3 Requisiti locali di trasferimento del Cliente

I Clienti aziendali devono ottenere prima di inserire dati personali ogni dichiarazione, notifica, approvazione o autorizzazione richiesta dall'autorità del proprio Paese. Ciò include la dichiarazione o autorizzazione della CNDP marocchina ai sensi della legge n. 09-08 per trasferimenti dal Marocco all'Unione europea o ad altro Paese. L'Allegato 1 disciplina l'assistenza.

10. COOKIE

Utilizziamo cookie essenziali per la funzionalità del Servizio e cookie analitici opzionali con il Suo consenso. Consultare la nostra Politica sui Cookie per maggiori dettagli.

11. PRIVACY DEI MINORENNI

Il Servizio non è destinato a individui di età inferiore ai 18 anni. Non raccogliamo volontariamente dati da minori.

12. MODIFICHE A QUESTA POLITICA

Possiamo aggiornare questa Politica sulla Privacy periodicamente. Le modifiche sostanziali saranno comunicate via email o tramite il Servizio. La continuazione dell'utilizzo dopo la notifica costituisce accettazione.

13. AUTORITÀ DI CONTROLLO

Ha il diritto di presentare un reclamo all'autorità locale per la protezione dei dati. Per la Francia, si tratta della Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

14. CONTATTI

Per domande relative alla privacy:

- **Email:** dpo@faciliter.ai
- **Indirizzo:** Faciliter AI, 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Francia