

## Informativa sul trattamento dei dati personali tramite l'assistente vocale GAIA

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act)

Gentile Cliente,

la presente informativa descrive in dettaglio come trattiamo i Suoi dati personali quando interagisce con il nostro assistente vocale "GAIA", in conformità con la normativa europea sulla protezione dei dati (GDPR) e sull'intelligenza artificiale (AI Act). Il nostro obiettivo è garantirLe la massima trasparenza e controllo sui Suoi dati.

### 1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è la Società BallSystem spa, con sede legale in Via Piermarini 23, 06123 Perugia (PG), P.IVA 02789730542. Il Titolare del trattamento può essere contattato inoltrando una e-mail all'indirizzo: info@ballsystem.it, avendo cura di specificare il motivo della richiesta.

### 2. Che cos'è GAIA e come funziona

GAIA è un sistema di intelligenza artificiale (un "assistente vocale" o "voicebot") progettato per assisterLa nella gestione e pianificazione del Suo appuntamento presso i nostri centri.

Quando interagisce con GAIA, il sistema:

- Ascolta le Sue richieste e risposte vocali.
- Trascrive la conversazione, convertendo la Sua voce in testo scritto. Non viene conservata alcuna registrazione audio della chiamata.
- Analizza il testo per comprendere e raccogliere le informazioni necessarie a soddisfare la Sua richiesta (es. nome, data preferita, tipo di veicolo).
- Prepara una sintesi delle informazioni raccolte, che viene poi trasmessa a un nostro operatore umano.
- Finalizzazione umana: Un operatore di Ballsystem utilizzerà sempre le informazioni raccolte da GAIA per verificare, confermare e finalizzare la Sua richiesta di appuntamento.

Importante: GAIA è uno strumento di supporto. La decisione finale e la gestione della Sua pratica sono sempre affidate ad un operatore umano. In qualsiasi momento della conversazione, può chiedere di parlare direttamente con una persona.

### 3. Finalità e Base Giuridica del Trattamento

Trattiamo i Suoi dati personali attraverso GAIA per le seguenti finalità:

a) **Gestione e pianificazione dell'appuntamento:** Raccogliere le informazioni necessarie per fissare, modificare o gestire il Suo appuntamento (es. dati anagrafici, di contatto, del veicolo, preferenze di data/ora). Base Giuridica: Esecuzione di misure precontrattuali e contrattuali di cui Lei è parte (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR). Il trattamento è necessario per dare seguito alla Sua richiesta di appuntamento.

b) **Verifica della qualità del servizio e miglioramento del sistema:** Analizzare le trascrizioni (in forma anonimizzata ove possibile) per monitorare la qualità del servizio offerto da GAIA, correggere eventuali errori e migliorare le sue prestazioni future. Base Giuridica: Legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR) a migliorare l'efficienza e l'accuratezza dei propri servizi, a condizione che non prevalgano i Suoi interessi o diritti e libertà fondamentali.

### 4. Categorie di Dati Personali Trattati

Durante l'interazione con GAIA, potremmo trattare le seguenti categorie di dati:

**Dati identificativi e di contatto:** Nome, cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail.

**Dati relativi al veicolo:** Targa, marca, modello.

#### Italia (Perugia)

Via G. Piermarini 23  
Sant'Andrea delle Fratte  
06132 Perugia (PG)

#### Francia (Parigi - Puteaux)

100 - 101 Tour Franklin  
100 Terrasse Boieldieu  
92800 Puteaux

**T.** +39 075 5272396  
**E.** info@ballsystem.it  
**W.** ballsystemgroup.it

C.S. € 1350000 i.v.  
P.IVA 02789730542



associato a  
Confindustria Umbria



**Dati relativi alla richiesta:** Informazioni sull'intervento richiesto, disponibilità per l'appuntamento.

**Dati derivanti dalla conversazione:** La trascrizione testuale della Sua interazione con GAIA.

Non Le verranno richieste categorie particolari di dati (cd. dati sensibili, es. relativi alla salute) tramite questo sistema. La preghiamo di non fornire spontaneamente tali informazioni durante la chiamata con GAIA.

## 5. Natura del Conferimento dei Dati

Il conferimento dei dati per la finalità di gestione dell'appuntamento (punto 3.a) è necessario per poter usufruire del servizio di prenotazione automatizzato. In caso di rifiuto, non sarà possibile procedere tramite GAIA, ma Le sarà sempre garantita la possibilità di parlare con un nostro operatore per completare la richiesta.

## 6. Periodo di Conservazione dei Dati

I Suoi dati personali sono conservati per un periodo di tempo limitato, in linea con i principi di necessità e minimizzazione:

- **Trascrizioni delle conversazioni:** Vengono conservate per un massimo di 12 mesi dalla data della chiamata per finalità di verifica della qualità e gestione di eventuali reclami.
- **Dati di input e output del sistema:** Le informazioni tecniche di avvio e conclusione della chiamata vengono conservate per 72 ore.
- **Log tecnici di funzionamento:** I registri tecnici necessari al monitoraggio della sicurezza e del corretto funzionamento del sistema sono conservati per 6 mesi.

Al termine di tali periodi, i dati vengono cancellati o resi anonimi in modo irreversibile.

## 7. Destinatari dei Dati e Trasferimento all'Estero

I Suoi dati sono trattati da personale di Ballsystem debitamente autorizzato e formato. Per la fornitura del servizio GAIA, ci avvaliamo della società Smile.CX, che agisce in qualità di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, sulla base di un apposito accordo che ne disciplina gli obblighi di sicurezza e riservatezza. I dati sono trattati e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea.

## 8. Diritti dell'Interessato

In qualità di interessato, Lei può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR, tra cui:

- **Diritto di accesso (art. 15):** Ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati che La riguardano e accedere a tali dati.
- **Diritto di rettifica (art. 16):** Ottenere la correzione dei dati personali inesatti.
- **Diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio", art. 17):** Ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali, nei casi previsti dalla legge.
- **Diritto di limitazione del trattamento (art. 18):** Ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dalla legge.
- **Diritto alla portabilità dei dati (art. 20):** Ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano e trasmetterli a un altro titolare.
- **Diritto di opposizione (art. 21):** Opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che La riguardano basato sul legittimo interesse.

Per esercitare i Suoi diritti, può inviare una richiesta al Titolare del Trattamento ai contatti indicati al punto 1.

Ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (per l'Italia, il Garante per la Protezione dei Dati Personali, [www.gpdp.it](http://www.gpdp.it)), qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati sia avvenuto in violazione del GDPR.



## **9. Aggiornamenti dell'Informativa**

La presente informativa potrebbe essere soggetta a modifiche e aggiornamenti. La invitiamo a consultare periodicamente la versione più recente disponibile sul nostro sito web.

Ultimo aggiornamento: 02/12/2025