

Privacy Area Clienti e Piattaforma SmartGarage.biz

Informativa ai sensi degli artt. 12, 13 e, ove applicabile, 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”) e del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy), come armonizzato dal D.Lgs. 101/2018 e successive modifiche e integrazioni.

Ultimo aggiornamento: 01/04/2026 - versione 1.0

La presente informativa descrive le modalità di trattamento dei dati personali effettuate da Maxisoft® s.r.l. nell’ambito dell’accesso, della registrazione, dell’utilizzo e della gestione dell’area clienti e della piattaforma software SaaS **SmartGarage.biz**.

La presente informativa si applica ai dati personali riferiti a clienti persone fisiche, referenti, amministratori, utenti autorizzati, operatori, collaboratori e altri soggetti che accedono o interagiscono con l’area riservata o con i servizi digitali resi tramite la piattaforma.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è:

Maxisoft® s.r.l.

Via Dorsale, 13

54100 Massa (MS) – Italia

Partita IVA / Codice Fiscale / Iscrizione al Registro delle Imprese di Massa Carrara n. IT00667410450

REA MS 100489

Telefono: +39 0585 793962

E-mail: maxisoft@maxisoft.it

Il Titolare, pur non essendo soggetto all'obbligo di nomina di cui all'art. 37 GDPR, ha volontariamente designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) quale punto di contatto per ogni questione relativa al trattamento dei dati personali. Il DPO può essere contattato al seguente indirizzo: privacy@maxisoft.it

2. Ambito di applicazione

La presente informativa riguarda esclusivamente i trattamenti di dati personali effettuati da Maxisoft® in relazione:

- alla creazione e gestione degli account di accesso alla piattaforma SmartGarage.biz;
- all'erogazione del servizio software SaaS;
- alla gestione dell’area clienti, dei profili utente, delle licenze, degli ordini, dei pagamenti, dei rinnovi e del supporto tecnico;
- alle attività di sicurezza, controllo accessi, manutenzione, logging, backup e continuità operativa;
- alle comunicazioni di servizio e, ove applicabile, alle comunicazioni informative o promozionali rivolte ai clienti e agli utenti autorizzati.

La presente informativa non sostituisce l’informativa privacy che ciascun Cliente di SmartGarage.biz è tenuto a rendere ai propri clienti finali, dipendenti, collaboratori o ad altri interessati i cui dati personali siano eventualmente inseriti nella piattaforma sotto la propria responsabilità.

3. Ruolo di Maxisoft® nei trattamenti

Nell'ambito della piattaforma SmartGarage.biz, Maxisoft® può operare con ruoli diversi, a seconda della tipologia di dato e della finalità del trattamento.

3.1 Maxisoft® quale Titolare del trattamento

Maxisoft® agisce quale Titolare del trattamento con riferimento ai dati personali trattati per finalità proprie, tra cui, a titolo esemplificativo:

- gestione del rapporto contrattuale e commerciale con il cliente;
- registrazione e amministrazione degli account utente;
- autenticazione, sicurezza, controllo accessi e prevenzione abusi;
- gestione di ordini, attivazioni, licenze, fatturazione, incassi e adempimenti amministrativi, contabili e fiscali;
- assistenza tecnica, supporto applicativo e gestione delle richieste di help desk;
- invio di comunicazioni di servizio relative alla piattaforma;
- eventuale invio di comunicazioni informative o promozionali nei casi consentiti dalla normativa applicabile;
- analisi statistiche, monitoraggio delle prestazioni del Servizio e miglioramento del prodotto, mediante dati aggregati e, ove possibile, irreversibilmente anonimizzati; qualora tali attività richiedano il trattamento di dati personali, esse saranno svolte nei limiti delle basi giuridiche applicabili e nel rispetto dei principi del GDPR.

3.1.1 Analisi statistiche, benchmark di settore e miglioramento del prodotto

Maxisoft® può utilizzare dati derivanti dall'uso aggregato della piattaforma per finalità di business intelligence, creazione di benchmark di settore (es. 'tempo medio riparazione per tipologia intervento', 'tasso saturazione officine per dimensione'), miglioramento delle funzionalità del software e sviluppo prodotto.

Tali trattamenti sono effettuati esclusivamente su dati **irreversibilmente anonimizzati** che non consentono più la re-identificazione del Cliente o dei suoi clienti finali, oppure su dati **aggregati a livello settoriale** (minimo 10 officine aggregate) che non permettono l'identificazione del singolo Cliente.

Qualora eccezionalmente fosse necessario trattare dati personali o pseudonimizzati per tali finalità, Maxisoft® richiederà il preventivo consenso esplicito del Cliente oppure si avvarrà del legittimo interesse ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f), GDPR, garantendo:

- Valutazione di impatto e bilanciamento degli interessi documentata (Legitimate Interest Assessment - LIA);
- Misure tecniche per minimizzazione e pseudonimizzazione;
- Diritto del Cliente di opporsi al trattamento in qualsiasi momento ai sensi dell'art. 21 GDPR, scrivendo a privacy@maxisoft.it.

I dati così trattati non sono mai ceduti, venduti o comunicati a terzi per finalità commerciali. I risultati aggregati o anonimizzati (es. 'Report Benchmark Settore Automotive 2026') possono essere utilizzati da Maxisoft® per finalità di marketing, ricerca o pubblicazione scientifica, senza che sia possibile risalire al singolo Cliente.

3.2 Maxisoft® quale Responsabile del trattamento

Con riferimento ai dati personali che il Cliente inserisce, carica, organizza, consulta o tratta all'interno della piattaforma per le proprie finalità aziendali, Maxisoft® può operare quale **Responsabile del trattamento** ai sensi dell'art. 28 del GDPR, per conto del cliente stesso, che resta Titolare del trattamento. In tali casi, Maxisoft® tratta i dati esclusivamente secondo le istruzioni documentate del Cliente e nei limiti del contratto di servizio e dell'eventuale accordo sul trattamento dei dati personali. Rientrano in questa categoria, a titolo esemplificativo, i dati relativi a clienti finali, veicoli, appuntamenti, ordini di lavorazione, preventivi, documenti commerciali, fatture, archivi, registrazioni operative e ogni altro contenuto immesso dal cliente nella piattaforma nell'ambito della propria attività.

4. Categorie di dati personali trattati

Maxisoft® può trattare le seguenti categorie di dati personali.

a) Dati identificativi e di contatto

Nome, cognome, denominazione aziendale, ruolo, indirizzo, città, provincia, partita IVA, codice fiscale, indirizzo e-mail, numero di telefono e altri dati anagrafici o professionali necessari alla gestione del rapporto con il cliente.

b) Dati relativi all'account e all'accesso

Username, credenziali di autenticazione, dati di registrazione, ruoli e permessi utente, preferenze di configurazione, cronologia accessi, eventi di login e logout, dati di sicurezza e audit trail.

c) Dati contrattuali, amministrativi e di pagamento

Informazioni relative a ordini, acquisti, licenze, rinnovi, fatture, pagamenti, stato degli incassi e dati necessari alla gestione amministrativa del rapporto. Gli strumenti di pagamento elettronico possono essere gestiti da provider specializzati, che trattano i dati secondo le proprie informative privacy.

Ai fini della validità probatoria dei contratti conclusi elettronicamente e della sicurezza del servizio, Maxisoft® s.r.l. registra l'indirizzo IP e il browser/device (user agent) dell'utente al momento di ogni accettazione contrattuale elettronica. Base giuridica: legittimo interesse (art. 6(1)(f) GDPR). Periodo di conservazione: 10 anni dalla data di conclusione o cessazione del contratto.

d) Dati di utilizzo della piattaforma

Informazioni relative all'interazione con il software, alle funzionalità utilizzate, ai log applicativi, alle anomalie tecniche, agli eventi di sistema, alle richieste di supporto e agli interventi di assistenza.

e) Dati contenuti nei ticket di supporto o nelle comunicazioni con il cliente

Contenuti delle richieste di assistenza, allegati, screenshot, messaggi, segnalazioni e informazioni rese disponibili durante la gestione del supporto tecnico.

f) Dati personali trattati per conto del cliente

Dati personali che il Cliente inserisce, carica, organizza o tratta nella piattaforma per proprie finalità imprenditoriali o professionali, nei limiti e secondo le istruzioni impartite dal Cliente stesso. Con riferimento a tali dati, Maxisoft® opera, ove applicabile, quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

Qualora il Servizio includa funzionalità di comunicazione, notifica o recapito tramite fornitori tecnici terzi, tali soggetti opereranno, ove applicabile, quali sub-responsabili del trattamento secondo quanto previsto dal contratto, dal DPA e dalla documentazione privacy/tecnica applicabile.

g) Dati trattati tramite sistemi di Intelligenza Artificiale

Maxisoft® può utilizzare chatbot, agenti vocali o altri sistemi di Intelligenza Artificiale per il supporto informativo, l'instradamento delle richieste, il supporto tecnico e l'assistenza commerciale.

Qualora tali strumenti comportino il trattamento di dati personali, inclusi eventuali dati vocali, registrazioni audio o trascrizioni, il trattamento avviene nei limiti di quanto necessario alla gestione della richiesta, alla sicurezza del servizio, alla documentazione dell'interazione e alla tutela dei diritti del Titolare, previa idonea informazione resa all'interessato.

L'interessato sarà chiaramente informato del fatto che sta interagendo con un sistema artificiale ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act).

Salvo diversa specifica informativa, tali strumenti non sono utilizzati per assumere decisioni unicamente automatizzate che producano effetti giuridici o analogamente significativi nei confronti dell'interessato ai sensi dell'art. 22 GDPR.

Resta ferma la possibilità, ove prevista dal servizio, di richiedere l'intervento di un operatore umano.

5. Fonte dei dati personali

I dati personali possono essere raccolti:

- direttamente dall'interessato, in fase di registrazione, acquisto, attivazione dell'account, utilizzo della piattaforma o richiesta di supporto;
- dal cliente che designa i propri utenti autorizzati o amministratori di sistema interni;
- da soggetti terzi coinvolti nella gestione del rapporto contrattuale o dei pagamenti;
- dai sistemi informatici e di sicurezza utilizzati per l'erogazione del servizio, nei limiti di quanto necessario al funzionamento tecnico e alla protezione della piattaforma.

Qualora i dati personali di utenti autorizzati, referenti o amministratori di sistema siano comunicati a Maxisoft® dal Cliente o da altro referente aziendale, la presente informativa è resa disponibile all'interessato entro un termine ragionevole e, di regola, al primo accesso utile alla piattaforma o alla prima comunicazione diretta, in conformità all'art. 14 GDPR.

6. Finalità del trattamento e basi giuridiche

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità.

a) Registrazione, attivazione e gestione dell'account utente

I dati sono trattati per consentire la creazione dell'account, l'abilitazione dell'accesso, la gestione dei profili, dei ruoli e delle autorizzazioni.

Base giuridica:

- Per il **Cliente** persona fisica (es. titolare officina ditta individuale) o amministratore/legale rappresentante del Cliente società: **esecuzione del contratto** ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b), GDPR.
- Per gli **utenti autorizzati**, dipendenti, collaboratori o delegati del Cliente società: **legittimo interesse** di Maxisoft® e del Cliente ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f), GDPR, a gestire, amministrare e proteggere l'accesso alla piattaforma SaaS oggetto del contratto stipulato con il Cliente datore di lavoro/committente. Il legittimo interesse è stato valutato mediante Legitimate Interest Assessment (LIA) ed è stato ritenuto prevalente rispetto agli interessi, diritti e libertà dell'interessato, considerato che:
 - Il trattamento è strettamente necessario per l'esecuzione del contratto tra Maxisoft® e il Cliente;

- Il Cliente ha il diritto e il dovere di organizzare l'accesso ai sistemi aziendali dei propri dipendenti/collaboratori;
- I dati trattati sono limitati a quelli necessari per autenticazione, sicurezza e logging;
- L'interessato può esercitare il diritto di opposizione ex art. 21 GDPR, ferma restando la possibilità per il Cliente di organizzare diversamente l'accesso al servizio.

Il Cliente è tenuto a informare preventivamente i propri utenti autorizzati della presente informativa prima di abilitare il loro accesso alla piattaforma.

b) Erogazione del servizio SaaS SmartGarage.biz

I dati sono trattati per rendere disponibile la piattaforma, consentire l'utilizzo delle funzionalità acquistate, gestire le configurazioni, le licenze, i servizi inclusi e le prestazioni tecniche connesse. La base giuridica è l'esecuzione del contratto o di misure precontrattuali, ove applicabile, oppure il legittimo interesse connesso all'erogazione del servizio al cliente organizzazione.

c) Gestione ordini, acquisti, rinnovi, fatturazione, incassi e adempimenti amministrativi

I dati sono trattati per gestire gli aspetti commerciali, amministrativi, fiscali e contabili relativi al rapporto con il cliente.

La base giuridica è l'esecuzione del contratto e l'adempimento di obblighi di legge.

d) Sicurezza, continuità operativa, logging e difesa dei diritti

I dati sono trattati per garantire la sicurezza dei sistemi e della piattaforma, prevenire accessi abusivi, abusi e incidenti, assicurare backup, continuità operativa, monitoraggio tecnico, tracciabilità degli eventi rilevanti e tutela del patrimonio informativo e dei diritti del Titolare.

La base giuridica è il legittimo interesse del Titolare alla sicurezza e corretta gestione del servizio e, ove applicabile, l'adempimento di obblighi di legge.

Eventuali comunicazioni al Cliente relative a incidenti di sicurezza o indisponibilità del servizio restano disciplinate anche dalla documentazione contrattuale, tecnica e dal DPA, ove applicabile.

e) Assistenza tecnica, supporto operativo e gestione delle richieste del cliente

I dati sono trattati per prendere in carico ticket, segnalazioni, richieste di supporto, attività di manutenzione correttiva o evolutiva e interventi di assistenza.

La base giuridica è l'esecuzione del contratto, ove applicabile, oppure il legittimo interesse del Titolare e del cliente alla corretta gestione del servizio.

f) Invio di comunicazioni di servizio

I dati possono essere trattati per inviare avvisi relativi a sicurezza, manutenzioni, indisponibilità programmate, modifiche funzionali, aggiornamenti rilevanti, scadenze amministrative o altre comunicazioni strettamente connesse al servizio.

La base giuridica è l'esecuzione del contratto oppure il legittimo interesse del Titolare alla corretta gestione del rapporto.

g) Invio di newsletter o comunicazioni promozionali

L'invio di comunicazioni promozionali via e-mail può avvenire: (i) sulla base del consenso espresso dell'interessato; oppure (ii) per promuovere servizi analoghi a quelli già acquistati dal Cliente (c.d. soft-spam), ai sensi dell'art. 130, comma 4 del D.Lgs. 196/2003, fermo restando il diritto del Cliente di opporsi in ogni momento (opt-out) tramite il link presente in ogni comunicazione o scrivendo a privacy@maxisoft.it.

6.1 Trattamenti eseguiti da Maxisoft® quale Responsabile del trattamento per conto del Cliente

Con riferimento ai dati personali che il Cliente inserisce, carica, organizza, consulta o tratta all'interno della piattaforma SmartGarage.biz per le proprie finalità aziendali, professionali o commerciali (es. dati dei clienti finali dell'officina, dati relativi ai veicoli, appuntamenti, ordini di lavorazione, storico interventi, preventivi, fatture, documenti operativi), Maxisoft® agisce quale **Responsabile del trattamento** ai sensi dell'art. 28 GDPR.

In tale veste, Maxisoft®:

- Tratta i dati esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate del Cliente, che rimane **Titolare del trattamento**;
- Non determina le finalità e i mezzi essenziali del trattamento;
- Non utilizza i dati per finalità proprie diverse dalla mera erogazione tecnica del servizio;
- È vincolata agli obblighi previsti dal **DPA (Data Processing Agreement - Accordo sul trattamento dei dati personali)** che costituisce parte integrante del rapporto contrattuale.

Le finalità del trattamento di tali dati sono determinate autonomamente dal Cliente (es. gestione rapporti con clientela finale, adempimenti fiscali, marketing diretto verso propri clienti, analisi business, ecc.) e il Cliente è l'unico responsabile della liceità di tali trattamenti, della verifica delle basi giuridiche applicabili e dell'adempimento degli obblighi informativi verso i propri interessati.

Maxisoft® NON è responsabile:

- della liceità dei trattamenti effettuati dal Cliente tramite la piattaforma;
- dell'adeguatezza delle basi giuridiche scelte dal Cliente;
- dell'adempimento degli obblighi informativi del Cliente verso i propri clienti finali;
- del contenuto dei dati immessi dal Cliente nella piattaforma.

Per maggiori dettagli su obblighi, responsabilità, misure di sicurezza, sub-responsabili, assistenza in caso di data breach e diritti degli interessati relativamente ai dati trattati da Maxisoft® quale Responsabile, si rinvia al **DPA (Data Processing Agreement)** pubblicato sul sito SmartGarage.biz e accettato dal Cliente contestualmente ai Termini e Condizioni SaaS.

6.2 Trattamenti di dati aggregati e anonimizzati

Maxisoft® può utilizzare dati derivanti dall'uso della piattaforma in forma rigorosamente aggregata e irreversibilmente anonimizzata (minimo 10 clienti) per finalità di business intelligence, creazione di benchmark di settore e miglioramento del prodotto. Tali dati non costituiscono più dati personali ai sensi dell'art. 4, par. 1, GDPR e sono trattati sulla base del legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR), previa Legitimate Interest Assessment documentata. Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento scrivendo a privacy@maxisoft.it.

7. Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati necessari alla registrazione dell'account, alla conclusione del contratto, alla gestione del pagamento, all'erogazione del servizio e all'assistenza tecnica è necessario per consentire la corretta esecuzione del rapporto. L'eventuale mancato conferimento può rendere impossibile attivare o utilizzare la piattaforma, fornire il supporto richiesto o adempiere agli obblighi contrattuali e di legge.

Il conferimento dei dati per finalità promozionali o newsletter è facoltativo. Il mancato conferimento o la mancata prestazione del consenso non pregiudicano l'utilizzo del servizio.

8. Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali è effettuato con strumenti cartacei, informatici e telematici, secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopra indicate e nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza, integrità, riservatezza e limitazione della conservazione.

Maxisoft® adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio, anche in relazione al controllo degli accessi, alla protezione delle credenziali, alla segregazione dei dati, alla continuità operativa, al backup, al monitoraggio tecnico e alla prevenzione di perdita, distruzione, modifica o divulgazione non autorizzata dei dati.

8.1 Privacy by Design e by Default

La piattaforma SmartGarage.biz è progettata secondo i principi di Privacy by Design e by Default (art. 25 GDPR):

- minimizzazione: raccolta solo dati strettamente necessari;
- pseudonimizzazione: ove tecnicamente possibile;
- sicurezza integrata: con sistemi di crittografia nativa;
- impostazioni predefinite: raccolta/condivisione dati al minimo (opt-in, non opt-out);
- configurabilità: Cliente può limitare ulteriormente dati raccolti.

9. Destinatari dei dati

I dati personali possono essere trattati, nei limiti delle rispettive competenze e per le finalità indicate, da:

- personale autorizzato di Maxisoft®;
- fornitori di servizi hosting, cloud, housing, manutenzione infrastrutturale, sicurezza informatica, backup e continuità operativa;
- fornitori di servizi software, assistenza tecnica, help desk, ticketing, comunicazioni elettroniche e gestione notifiche;
- fornitori di servizi amministrativi, fiscali, contabili, legali o organizzativi;
- istituti bancari, provider di pagamento e soggetti coinvolti nell'esecuzione delle transazioni;
- soggetti pubblici o autorità competenti, nei casi previsti dalla legge.

Tali soggetti possono operare, a seconda dei casi, in qualità di autonomi titolari del trattamento oppure di responsabili del trattamento debitamente nominati.

9.1 Sub-responsabili del trattamento per dati trattati quale Responsabile

Con riferimento ai dati personali trattati da Maxisoft® quale Responsabile del trattamento per conto del Cliente, Maxisoft® può avvalersi di fornitori terzi che accedono ai dati per fornire servizi strumentali all'erogazione della piattaforma (c.d. **sub-responsabili del trattamento**) ai sensi dell'art. 28, par. 4, GDPR.

Autorizzazione generale del Cliente: Il Cliente, accettando i Termini e Condizioni SaaS e il DPA, autorizza in via generale Maxisoft® a nominare sub-responsabili del trattamento, a condizione che:

- Maxisoft® mantenga aggiornato l'elenco dei sub-responsabili sul sito SmartGarage.biz o area riservata clienti;
- Maxisoft® informi il Cliente con almeno 30 giorni di anticipo di ogni intenzione di modificare l'elenco (aggiunta o sostituzione sub-responsabili);

- Il Cliente abbia il diritto di opporsi alla nomina di un nuovo sub-responsabile per motivi legittimi e comprovati entro 20 giorni solari dalla notifica, caso in cui Maxisoft® si asterrà dall'utilizzare tale sub-responsabile oppure offrirà al Cliente soluzioni alternative o la possibilità di recedere senza penali.

Obblighi di Maxisoft® verso i sub-responsabili: Maxisoft® impone a ciascun sub-responsabile, mediante contratto o altro atto giuridico vincolante, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati previsti nel DPA tra Maxisoft® e il Cliente. In caso di inadempimento del sub-responsabile, Maxisoft® rimane pienamente responsabile nei confronti del Cliente per l'adempimento degli obblighi del sub-responsabile.

Categorie principali di sub-responsabili:

- fornitori di servizi cloud, hosting e infrastruttura;
- fornitori di servizi di backup e disaster recovery;
- fornitori di servizi di comunicazione elettronica (email, SMS, notifiche push);
- fornitori di servizi di sicurezza informatica e monitoraggio;
- fornitori di servizi di supporto tecnico e help desk.

L'elenco completo e aggiornato dei sub-responsabili con indicazione del servizio fornito e della localizzazione geografica è disponibile su richiesta scrivendo a privacy@maxisoft.it oppure consultando la sezione dedicata sul sito SmartGarage.biz.

10. Trasferimento dei dati verso Paesi terzi

Di regola, i dati personali sono trattati e conservati all'interno dello Spazio Economico Europeo. Qualora, per esigenze tecniche o organizzative, si rendesse necessario trasferire dati personali verso Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo, tale trasferimento avverrà nel rispetto degli artt. 44 e seguenti del GDPR, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea oppure mediante l'adozione di garanzie appropriate, quali clausole contrattuali standard o altri strumenti previsti dalla normativa applicabile.

Per i trasferimenti verso organizzazioni stabilite negli Stati Uniti potrà essere utilizzato, ove applicabile, il quadro dell'EU-U.S. Data Privacy Framework esclusivamente nei confronti di soggetti che risultino effettivamente aderenti a tale meccanismo.

L'interessato può richiedere ulteriori informazioni sui trasferimenti effettuati e ottenere copia delle garanzie appropriate adottate, oppure indicazione del luogo in cui tali garanzie sono state rese disponibili, contattando il Titolare ai recapiti indicati nella presente informativa.

11. Portabilità, export e switching per il Cliente

Le condizioni relative all'export dei dati, alla portabilità contrattuale e allo switching verso altro fornitore di servizi di elaborazione dati sono disciplinate dai Termini e Condizioni SaaS, dal DPA e dalla documentazione contrattuale applicabile.

Il presente richiamo ha finalità esclusivamente informativa e non sostituisce né modifica la disciplina contrattuale applicabile al Cliente.

12. Conservazione dei dati

I dati personali trattati da Maxisoft® quale Titolare sono conservati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e, successivamente, nei limiti

consentiti dalla legge per finalità amministrative, fiscali, probatorie, difensive e di tutela dei diritti del Titolare.

In particolare:

- i dati relativi agli account utente, al rapporto contrattuale, agli ordini, alle licenze, alla fatturazione e alla gestione amministrativa del cliente sono conservati per la durata del rapporto e, successivamente, per il periodo richiesto dalla normativa civilistica, fiscale e contabile applicabile;
- i dati relativi a richieste commerciali o di attivazione non sfociate nella conclusione del contratto sono conservati, di regola, per un periodo non superiore a 12 mesi dalla chiusura della richiesta;
- i dati relativi ai ticket di assistenza e alle attività di supporto sono conservati per il tempo necessario alla gestione della richiesta e, successivamente, di regola per un periodo non superiore a 24 mesi dalla chiusura del ticket, salvo ulteriore conservazione necessaria per esigenze di sicurezza, difesa dei diritti del Titolare o contenzioso;
- i dati vocali, le eventuali registrazioni audio e le trascrizioni delle interazioni tramite sistemi di assistenza vocale o AI sono conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della richiesta e, di regola, non oltre 12 mesi dalla chiusura della pratica, salvo esigenze di sicurezza, contestazioni, esercizio o difesa di diritti o obblighi di legge;
- i log tecnici di sistema e gli audit trail relativi ad accessi e operazioni critiche sono conservati per un periodo di 12 mesi per finalità di monitoraggio ordinario, estendibile fino a 24 mesi esclusivamente per esigenze legate alla sicurezza informatica, alla prevenzione delle frodi e alla gestione di incidenti o per il tempo necessario alla tutela dei diritti del Titolare in caso di contestazioni;
- in caso di cessazione del rapporto, i dati trattati da Maxisoft® per conto del Cliente saranno restituiti, esportati, cancellati o anonimizzati secondo quanto previsto dal contratto, dal DPA, dai tempi tecnici necessari per backup, ripristino, esportazione o cancellazione e dagli eventuali obblighi di legge applicabili;
- i dati trattati per finalità di marketing sono conservati per un periodo massimo di 24 mesi dalla raccolta del consenso o dall'ultima interazione utile documentata con l'interessato, salvo revoca anticipata del consenso o opposizione esercitata prima di tale termine;

12.1 Conservazione dei dati trattati quale Responsabile del trattamento:

Per i dati personali trattati da Maxisoft® quale Responsabile del trattamento per conto del Cliente (dati inseriti dal Cliente nella piattaforma per proprie finalità), la conservazione è disciplinata dal Cliente stesso quale Titolare del trattamento.

Maxisoft® conserva tali dati:

- **Durante il rapporto contrattuale:** per tutta la durata del contratto, secondo le istruzioni e le necessità operative del Cliente;
- **Alla cessazione del contratto:** secondo quanto previsto dai Termini e Condizioni SaaS e dal DPA, Maxisoft® garantisce un periodo di 60 giorni dalla data di effettiva cessazione per consentire l'esportazione dei dati da parte del Cliente. Decorso tale termine, i dati sono cancellati o anonimizzati, salvo copie residuali tecniche nei sistemi di backup che sono sovrascritte secondo i cicli automatici ordinari (tipicamente entro 90 giorni dalla cancellazione attiva);
- **Eccezioni alla cancellazione:** Maxisoft® può conservare i dati oltre i termini sopra indicati esclusivamente nei seguenti casi:

- Obbligo di legge che imponga la conservazione (es. obblighi fiscali, contabili);
- Necessità di accertamento, esercizio o difesa di diritti in sede giudiziale o stragiudiziale, limitatamente ai dati strettamente necessari e per il tempo strettamente indispensabile;
- Richiesta esplicita scritta del Cliente di estendere il periodo di disponibilità dati (servizio a pagamento).

Il Cliente è responsabile di eseguire l'export dei propri dati entro il termine di 60 giorni. Decorso tale termine, Maxisoft® non sarà più in grado di recuperare i dati cancellati, salvo eventuali copie di backup residuali che saranno comunque eliminate secondo i cicli tecnici di retention.

Per dettagli operativi sul processo di esportazione, restituzione e cancellazione dati in fase di switching o cessazione contratto, si rinvia all'art. 17 dei Termini e Condizioni SaaS e al DPA.

13. Cookie e altri strumenti tecnici di funzionamento

L'area clienti e la piattaforma SmartGarage.biz possono utilizzare cookie tecnici, identificativi di sessione, token di autenticazione e altri strumenti strettamente necessari al funzionamento del servizio, alla gestione della sessione utente, alla sicurezza degli accessi e alla continuità dell'esperienza applicativa.

Eventuali ulteriori cookie o strumenti di tracciamento non tecnici sono disciplinati dalla specifica Cookie Policy del sito e della piattaforma, nonché dal sistema di gestione del consenso, ove richiesto dalla normativa applicabile.

14. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, nei casi previsti dalla normativa applicabile, i diritti riconosciuti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR, tra cui il diritto di ottenere l'accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione, la limitazione del trattamento, l'opposizione al trattamento e, ove applicabile, la portabilità dei dati, nonché il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Per l'esercizio dei diritti è possibile utilizzare i recapiti indicati nella presente informativa. Maxisoft® fornirà riscontro senza ingiustificato ritardo e, comunque, entro un mese dal ricevimento della richiesta, salvo proroga nei casi consentiti dall'art. 12 GDPR.

14.1 Gestione richieste per dati trattati quale Responsabile:

Qualora la richiesta di esercizio diritti riguardi dati personali trattati da Maxisoft® esclusivamente quale Responsabile del trattamento per conto del Cliente (es. dati inseriti dal Cliente nella piattaforma riguardanti i suoi clienti finali), Maxisoft® applicherà la seguente procedura:

1. **identificazione del Cliente Titolare:** Maxisoft® identificherà il Cliente per conto del quale i dati sono trattati;
2. **inoltro della richiesta:** Maxisoft® inoltrerà prontamente la richiesta al Cliente Titolare affinché questi possa dare riscontro diretto all'interessato;
3. **assistenza tecnica:** Su richiesta del Cliente, Maxisoft® fornirà l'assistenza tecnica necessaria per consentire al Cliente di dare seguito alla richiesta (es. estrazione dati, modifica, cancellazione) nei limiti delle funzionalità della piattaforma e delle previsioni del DPA.

Maxisoft® non è tenuta a dare riscontro diretto all'interessato per richieste relative a dati trattati quale Responsabile, essendo tale obbligo in capo al Cliente quale Titolare del trattamento. I tempi di riscontro sono comunque quelli previsti dal GDPR (1 mese, estendibile a 3 mesi in casi complessi) e decorrono dalla data in cui il Cliente riceve la richiesta inoltrata da Maxisoft®.

15. Modalità di esercizio dei diritti

Per esercitare i diritti sopra indicati o per ricevere chiarimenti in merito al trattamento dei dati personali, l'interessato può contattare:

Maxisoft® s.r.l.

Via Dorsale, 13

54100 Massa (MS) – Italia

E-mail: privacy@maxisoft.it

16. Interazione con sistemi di Intelligenza Artificiale e agenti vocali AI

Qualora la piattaforma o i servizi di assistenza mettano a disposizione chatbot, agenti vocali o altri sistemi di Intelligenza Artificiale, l'utente sarà chiaramente informato del fatto che sta interagendo con un sistema automatizzato.

Tali strumenti sono utilizzati per facilitare l'accesso alle funzionalità della piattaforma e gestire il supporto tecnico.

Salvo diversa specifica informativa, tali strumenti non sono utilizzati per assumere decisioni unicamente automatizzate che producano effetti giuridici o analogamente significativi nei confronti dell'interessato ai sensi dell'art. 22 GDPR.

Qualora l'interazione comporti la registrazione della conversazione o la generazione di trascrizioni, l'utente ne sarà previamente informato. Ove previsto dal servizio, resta ferma la possibilità di escalation verso un operatore umano.

Maxisoft® garantisce che i sistemi di IA siano chiaramente identificabili come artificiali ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act) e mantiene supervisione umana sui processi critici. L'utente ha in ogni momento il diritto di richiedere l'escalation immediata a un operatore umano.

16.1 Utilizzo dati per addestramento modelli di Intelligenza Artificiale:

Maxisoft® garantisce che i dati personali e i contenuti inseriti dal Cliente nella Piattaforma SmartGarage.biz (dati trattati quale Responsabile) non saranno mai utilizzati per l'addestramento di modelli di intelligenza artificiale, né di terze parti né di modelli proprietari interni Maxisoft®, salvo nei seguenti casi eccezionali:

a) previo consenso scritto esplicito del Cliente, che specifichi:

- le categorie di dati che saranno utilizzate;
- le finalità specifiche dell'addestramento;
- i modelli AI che saranno addestrati;
- le garanzie di sicurezza e riservatezza;
- la durata dell'utilizzo;
- il diritto del Cliente di revocare il consenso.

b) previa anonimizzazione irreversibile certificata dei dati che garantisca l'impossibilità di re-identificazione del Cliente o dei suoi clienti finali. In tal caso, i dati anonimizzati cessano di essere dati personali e possono essere utilizzati da Maxisoft® per migliorare i propri algoritmi.

c) Dati aggregati a livello settoriale (minimo 10 officine aggregate) che non permettono l'identificazione del singolo Cliente, per la creazione di modelli predittivi generali (es. 'stima tempo medio riparazione per tipologia guasto') utilizzabili da tutti i clienti SmartGarage.biz come servizio a valore aggiunto.

Trasparenza AI Act: Per i sistemi di IA integrati nella piattaforma (chatbot, agenti vocali), Maxisoft® utilizza:

- modelli di linguaggio di terze parti tramite API che, secondo le condizioni contrattuali dei fornitori, non utilizzano i dati delle API call per addestrare i loro modelli pubblici;
- documentazione tecnica, FAQ e knowledge base interne Maxisoft® per fornire risposte contestualizzate;
- dati aggregati e anonimi per migliorare la qualità delle risposte.

Gli interessati i cui dati sono trattati tramite sistemi di IA hanno sempre il diritto di richiedere l'intervento umano.

17. Modifiche e aggiornamenti

La presente informativa può essere soggetta a modifiche o aggiornamenti, anche in conseguenza di variazioni normative, organizzative, tecniche o funzionali della piattaforma. Le modifiche saranno pubblicate in questa pagina e, ove necessario, portate a conoscenza degli utenti con modalità appropriate.

18. Standard di sicurezza e segnalazione incidenti

Maxisoft® implementa misure di sicurezza avanzate ispirate ai framework internazionali e ai principi della Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2) come attuata dal D.Lgs. 138/2024, incluse la gestione delle vulnerabilità e la cifratura dei dati.

Resta inteso che tale riferimento descrive il framework di riferimento adottato per la gestione della sicurezza e non costituisce dichiarazione di qualifica automatica di Maxisoft® quale soggetto essenziale o importante ai sensi della NIS2, salvo diversa comunicazione ufficiale separata.

18.1 Data Breach su dati trattati quale Responsabile (per conto del Cliente)

In caso di violazione dei dati personali (data breach) che coinvolga dati personali trattati da Maxisoft® quale Responsabile del trattamento per conto del Cliente, Maxisoft® si impegna a:

- **notificare il Cliente (Titolare)** senza ingiustificato ritardo e comunque **entro 48 ore** dalla scoperta della violazione, (momento in cui Maxisoft® ha acquisito la ragionevole certezza dell'evento), tramite email all'indirizzo del referente amministrativo del Cliente e, per i clienti con piano PRO, anche tramite chiamata telefonica al responsabile tecnico;
- **fornire aggiornamenti successivi** senza ritardo qualora nuove informazioni diventino disponibili;
- **fornire nella notifica** le seguenti informazioni, ove disponibili:
 - Natura della violazione (es. accesso abusivo, perdita dati, modifica non autorizzata);
 - Categorie e numero approssimativo di interessati coinvolti;
 - Categorie e numero approssimativo di registrazioni di dati coinvolte;

- Probabili conseguenze della violazione;
 - Misure adottate o proposte per porre rimedio e attenuare i possibili effetti negativi;
 - Punto di contatto Maxisoft® per ulteriori informazioni;
- **assistere il Cliente** nell'adempimento degli obblighi di cui agli artt. 33 (notifica all'autorità Garante) e 34 (comunicazione agli interessati) del GDPR, fornendo:
 - Documentazione tecnica della violazione;
 - Log e audit trail rilevanti (ove disponibili e tecnicamente estraibili);
 - Supporto nella valutazione della gravità e dell'impatto;
 - Collaborazione per la predisposizione delle comunicazioni.

18.2 Data Breach su dati trattati quale Titolare (propri dati di Maxisoft®)

In caso di violazione dei dati personali trattati da Maxisoft® quale Titolare (es. dati amministrativi del Cliente, dati account utente, dati fatturazione), Maxisoft® adempirà autonomamente agli obblighi di cui agli artt. 33 e 34 GDPR:

- Notifica al Garante Privacy entro 72 ore dalla scoperta (se la violazione presenta un rischio per i diritti e le libertà degli interessati);
- Comunicazione agli interessati senza ingiustificato ritardo (se la violazione presenta un rischio elevato);
- Documentazione interna della violazione nel registro dei trattamenti.

18.3 Registro delle violazioni:

Maxisoft® mantiene un registro interno di tutte le violazioni di dati personali, comprensive di fatti, effetti e misure correttive adottate, come previsto dall'art. 33, par. 5, GDPR. Il Cliente può richiedere evidenza delle violazioni che hanno coinvolto i suoi dati scrivendo a privacy@maxisoft.it.

18.4 Misure preventive:

Maxisoft® adotta misure tecniche e organizzative ispirate alla Direttiva NIS2 e agli standard normativi europei e nazionali in tema di cybersecurity per prevenire violazioni, incluse:

- Crittografia end-to-end per dati in transito (TLS 1.3);
- Crittografia AES-256 per dati at rest;
- Sistemi di rilevamento intrusioni (IDS/IPS);
- Monitoraggio proattivo 24/7 delle minacce;
- Gestione vulnerabilità con patching regolare;
- Backup geograficamente ridondanti con test periodici di ripristino;
- Formazione periodica del personale su sicurezza e privacy."

19. Processo decisionale automatizzato e profilazione

19.1 Trattamenti di Maxisoft® quale Titolare:

Maxisoft® **non esegue** processi decisionali basati unicamente su trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici o analogamente significativi nei confronti dell'interessato, ai sensi dell'art. 22 GDPR.

Eventuali sistemi di raccomandazione, suggerimento o automazione presenti nella piattaforma (es. 'il sistema suggerisce di programmare il tagliando a 15.000 km') hanno finalità di assistenza operativa e non limitano in alcun modo:

- l'accesso alle funzionalità;
- la possibilità del Cliente di operare scelte diverse;
- i diritti contrattuali o legali del Cliente o degli utenti.

19.2 Trattamenti effettuati dal Cliente tramite la piattaforma:

Qualora il Cliente utilizzi la piattaforma SmartGarage.biz per effettuare decisioni automatizzate nei confronti dei propri clienti finali (es. automatizzazione totale dei preventivi, sistemi di scoring clienti, decisioni automatiche su concessione credito/garanzie), il Cliente, quale Titolare del trattamento, è l'unico responsabile:

- di verificare la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 22, par. 2, GDPR (consenso esplicito, necessità per contratto, autorizzazione legge);
- di rendere adeguata informativa agli interessati ai sensi dell'art. 13, par. 2, lett. f), GDPR;
- di implementare adeguate garanzie (intervento umano, espressione opinione, contestazione decisione);
- di documentare la logica e il funzionamento dell'algorithmo utilizzato.

Maxisoft® fornisce al Cliente gli strumenti tecnici (es. flag 'decisione automatica', campi note per motivazioni) ma non è responsabile dell'uso che il Cliente ne fa.