

Modello di clausola informativa per il cliente Mountain Hotel Mezdí

La seguente clausola dovrà essere integrata nella informativa privacy pubblicata sul sito web dell'hotel, in una sezione dedicata ai servizi specifici offerti sul sito. In qualità di Titolare del trattamento, spetterà al cliente garantire che l'informativa complessiva sia completa, trasparente e conforme al GDPR.

[X]. Trattamento dei dati personali tramite QR Digital Concierge

Nella nostra struttura abbiamo implementato un servizio di assistente virtuale QR Digital Concierge (di seguito "QR Concierge") per assisterla durante il soggiorno in struttura, fornirle informazioni sui nostri servizi e rispondere alle Sue domande. Questo servizio è sviluppato da **AI KOSMO S.r.l.**, che opera in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, sulla base di un apposito accordo che ne disciplina i compiti e le responsabilità. Il Titolare del trattamento dei dati da Lei forniti tramite QR Concierge rimane Mountain Hotel Mezdí.

Il QR Concierge utilizza sistemi di intelligenza artificiale LLM per comprendere le Sue richieste e fornirle risposte pertinenti.

a. Tipologie di dati trattati

Il servizio "QR Concierge" tratta le seguenti categorie di dati personali:

- **dati identificativi e di contatto:** nome, cognome e numero di stanza, necessari per la verifica della Sua identità e per l'addebito di eventuali servizi a pagamento sul conto della Sua camera;
- **dati relativi alle Sue richieste:** informazioni contenute nelle richieste da Lei inviate tramite il servizio (es. prenotazione di un tavolo al ristorante, richiesta di servizi in camera, prenotazione di trattamenti SPA, orari per servizi di pulizia);
- **dati di navigazione:** dati tecnici raccolti durante l'utilizzo del servizio, quali indirizzi IP, log di sistema e altri dati relativi alle caratteristiche del dispositivo e del browser da Lei utilizzati;
- **categorie particolari di dati personali:** qualora Lei, nell'ambito delle Sue richieste, fornisca volontariamente informazioni idonee a rivelare il Suo stato di salute (es. allergie o intolleranze alimentari, richieste specifiche per trattamenti benessere che implichino condizioni di salute, necessità di ausili per disabilità), tali dati saranno trattati esclusivamente previo Suo consenso esplicito.

b. Finalità e base giuridica del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

- **Erogazione del servizio QR Concierge:** gestire e dare seguito alle Sue richieste, prenotare servizi e addebitare i relativi costi sul conto della stanza. La base giuridica di tale trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte. Nel caso in cui sia necessario gestire richieste specifiche che coinvolgono il trattamento di dati relativi alla salute, la base giuridica è il Suo consenso.
- **Sicurezza e manutenzione tecnica:** garantire la sicurezza della piattaforma, prevenire frodi e abusi e assicurare il corretto funzionamento tecnico del servizio. La base giuridica di tale trattamento è il legittimo interesse del Titolare e del Responsabile del trattamento a mantenere la sicurezza e l'efficienza dei propri sistemi.
- **Adempimento di obblighi di legge:** adempiere a obblighi previsti dalla normativa vigente (es. fiscali, contabili). La base giuridica di tale trattamento è l'adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare.
- **Miglioramento del servizio e addestramento degli algoritmi di intelligenza artificiale:** per analizzare le conversazioni (in forma aggregata e anonimizzata ove possibile) al fine di migliorare

l'accuratezza delle risposte di QR Concierge e l'efficacia del servizio. La base giuridica di tale trattamento è il legittimo interesse del Titolare e del Responsabile del trattamento a migliorare la tecnologia e la qualità del servizio offerto, a condizione che non prevalgano i Suoi interessi o diritti e libertà fondamentali.

Il conferimento dei dati per la finalità 1 è necessario per l'erogazione del servizio. In loro assenza, non sarà possibile utilizzare QR Concierge. Il conferimento di categorie particolari di dati è facoltativo e subordinato al Suo consenso; il mancato consenso impedirà unicamente di dare seguito a quelle specifiche richieste che necessitano del trattamento di tali dati (es. preparazione di pasti per allergici). Per la finalità 4, Lei potrà opporsi in qualsiasi momento, senza che ciò pregiudichi la possibilità di utilizzare il servizio QR Concierge.

c. Modalità del trattamento e misure di sicurezza

Il trattamento è effettuato con strumenti informatici e telematici. In linea con i principi di protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita (art. 25 GDPR), vengono adottate misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, inclusa la pseudonimizzazione o l'anonymizzazione dei dati ove possibile, specialmente per le finalità di addestramento degli algoritmi.

d. Periodo di conservazione dei dati

I Suoi dati personali saranno conservati in conformità al principio di limitazione della conservazione:

- Per la **finalità di assistenza**, i suoi dati personali saranno conservati per il tempo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono stati raccolti. In particolare, i dati relativi alle Sue richieste saranno conservati per la durata del Suo soggiorno e cancellati o anonimizzati entro 30 giorni dalla Sua partenza, fatti salvi gli obblighi di conservazione per finalità fiscali e legali (10 anni per i dati di fatturazione); i log delle conversazioni saranno conservati per un periodo non superiore a 6 mesi dalla chiusura della sessione di chat, salvo l'insorgere di un contenzioso che ne giustifichi un'ulteriore conservazione.
- Per la **finalità di addestramento degli algoritmi**, i dati personali saranno conservati in una forma che consenta la Sua identificazione solo per il tempo strettamente necessario all'analisi e all'estrazione delle informazioni utili al miglioramento del modello, e successivamente verranno anonimizzati in modo irreversibile o cancellati. Tale periodo non supererà in ogni caso i 90 giorni.

e. Comunicazione dei dati e trasferimenti

I dati raccolti tramite il QR Concierge sono trattati dal nostro fornitore **AI KOSMO**, nominato Responsabile del trattamento. AI KOSMO potrebbe avvalersi di sub-fornitori (es. provider di servizi cloud) per l'erogazione del servizio, nel rispetto degli obblighi previsti dall'art. 28 del GDPR. L'utilizzo di tali servizi potrebbe comportare il trasferimento dei Suoi dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE). Tale trasferimento avverrà unicamente in presenza di adeguate garanzie, quali decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o la sottoscrizione di Clausole Contrattuali Standard.

f. Utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale

Il servizio QR Concierge si avvale di tecnologie di intelligenza artificiale, in particolare, LLM. In linea con i principi di trasparenza sanciti dalla normativa europea AI ACT, GDPR e nazionale L. 132/2025, desideriamo fornirle le seguenti informazioni:

- **Obbligo di trasparenza:** La informiamo che sta interagendo con un sistema che utilizza componenti di AI. Tale sistema è stato progettato per assistere il personale dell'Hotel nell'interpretazione e smistamento delle Sue richieste.

- **Funzionamento e logica del sistema:** il sistema di AI analizza il testo delle Sue richieste per comprenderne il contenuto e la finalità (es. distinguere una prenotazione al ristorante da una richiesta di cuscini extra) e indirizzarle al reparto di competenza (reception, ristorante, servizio in camera, SPA).
- **Supervisione umana e assenza di decisioni automatizzate:** Le garantiamo che il sistema di AI opera come strumento di supporto per il nostro personale. Nessuna decisione che produca effetti giuridici o che incida in modo analogo e significativo sulla Sua persona (ai sensi dell'art. 22 del GDPR) viene presa in modo esclusivamente automatizzato. Ogni richiesta complessa, addebito o decisione rilevante è soggetta a revisione e validazione da parte di un operatore umano.
- **Correttezza e non discriminazione:** I sistemi di AI sono stati sviluppati e vengono periodicamente monitorati per minimizzare il rischio di errori e di effetti discriminatori, in linea con le migliori prassi e con i requisiti normativi.

g. Diritti dell'Interessato in relazione all'uso dell'IA

Oltre ai diritti generali previsti dal GDPR (accesso, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione), Le ricordiamo che, in relazione all'uso di sistemi di intelligenza artificiale, Le sono garantiti specifici diritti, in linea con le indicazioni delle autorità di controllo:

- **diritto di rettifica:** qualora Lei riscontri che le informazioni generate da QR Concierge che La riguardano siano inesatte, ha il diritto di chiederne la correzione;
- **diritto alla cancellazione:** se la correzione dei dati inesatti non fosse tecnicamente possibile, ha il diritto di ottenerne la cancellazione;
- **diritto di opposizione:** può opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi dati per la finalità di addestramento degli algoritmi basata sul legittimo interesse.

Per esercitare i Suoi diritti, può rivolgersi a Mountain Hotel Mezdí ai recapiti indicati nella presente informativa privacy.

(*) Nota per il Cliente (Hotel):

Resta inteso che:

- è vostra responsabilità, in qualità di Titolare, decidere la base giuridica da utilizzare per la finalità di addestramento degli algoritmi implementare i meccanismi necessari (es. banner per il consenso o informativa sul diritto di opposizione);
- i periodi di conservazione indicati sono esemplificativi e devono essere definiti da voi in base ai principi di necessità e proporzionalità;
- questa clausola deve essere coerente con il resto della vostra informativa privacy.