Accordo sul trattamento dei dati (art. 28 GDPR)

Versione 2026-11 – parte integrante dei Termini di servizio. Indirizzo: belsedo.com/dpa

Documento in bozza, non ancora in vigore. Il testo deve ancora essere rivisto da un avvocato; le parti [tra parentesi quadre] sono dati da completare. La versione definitiva sarà pubblicata con la data di entrata in vigore.

Sommario

- 2.1 Parti e ruoli
- 2.2 Oggetto del trattamento
- 2.3 Istruzioni del Titolare
- 2.4 Riservatezza
- 2.5 Misure di sicurezza (art. 32)
- 2.6 Sub-responsabili
- 2.7 Assistenza al Titolare
- 2.8 Violazioni dei dati
- 2.9 Fine del trattamento
- 2.10 Verifiche
- 2.11 Trasferimenti fuori dall'UE
- 2.12 Trasferimento dell'attività a un nuovo fornitore
- 2.13 Responsabilità tra le parti
- 2.14 Dati di funzionamento del servizio

BOZZA

2.1 Parti e ruoli

- **Titolare del trattamento:** il Cliente (il centro che si registra a Belsedò).
- **Responsabile del trattamento:** Lorenzo Giura, Via Aldo Moro 23, 65129 Pescara (PE), P. IVA [numero] ("Belsedò").

L'Accordo si accetta alla registrazione insieme ai Termini e dura quanto il contratto, più il tempo necessario a cancellare i dati.

Belsedò tratta invece come **titolare autonomo** i dati di accesso degli utenti della piattaforma (email, password conservata in forma non reversibile, sessioni, data dell'ultimo accesso), i dati di registrazione e di fatturazione del Cliente e i dati che servono a riconoscere una prova gratuita già usata, come descritto nell'Informativa privacy. Li usa per consentire a una stessa persona di accedere con le stesse credenziali a tutti i centri in cui lavora, per la sicurezza degli accessi, per il contratto e per gli obblighi di legge. [Da confermare con l'avvocato, T-043 domanda 6.]

2.2 Oggetto del trattamento

Voce	Contenuto
Finalità	Fornire il gestionale: agenda, schede clienti, promemoria, staff, statistiche, importazione ed esportazione dei dati, assistenza tecnica
Interessati	Clienti del centro, anche minorenni se il Cliente le inserisce; collaboratori del centro che usano l'app
Dati delle clienti	Nome, cognome, telefono, email, città, data di nascita se inserita, segno "cliente VIP", note libere, appuntamenti e trattamenti, spesa totale e ultima visita
Dati dei collaboratori	Nome, email, ruolo e qualifica, iniziali e colore nell'agenda, appuntamenti assegnati, data dell'ultimo accesso
Dati esclusi	Dati sanitari e altre categorie particolari (art. 9) e dati giudiziari (art. 10): nell'edizione Base non sono previsti e il Cliente si impegna a non inserirli
Operazioni	Raccolta tramite l'app e importazione da file CSV, conservazione, consultazione, modifica, preparazione del testo dei promemoria WhatsApp (inviato dal dispositivo del Cliente), invio delle email di invito ai collaboratori, esportazione, backup, registri tecnici con soli identificativi (14 giorni), cancellazione
Durata	Per tutto il contratto, poi cancellazione come al punto 2.9

2.3 Istruzioni del Titolare

Belsedò tratta i dati solo per fornire il servizio e secondo le istruzioni documentate del Cliente, che coincidono con questi documenti e con l'uso delle funzioni dell'app, anche per eventuali trasferimenti fuori dall'UE (punto 2.11), salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o italiano: in tal caso Belsedò informa il Cliente prima del trattamento, se la legge lo consente. Ulteriori istruzioni vanno date per iscritto; se richiedono attività non previste dal servizio standard, Belsedò può proporre un preventivo o, se non sono compatibili con il servizio, rifiutarle, e il Cliente può recedere. Se un'istruzione appare contraria al GDPR, Belsedò lo segnala subito al Cliente. Belsedò non usa i dati delle clienti del centro per fini propri, né per pubblicità, né li vende.

2.4 Riservatezza

Hanno accesso ai dati solo le persone autorizzate da Belsedò, vincolate alla riservatezza, e solo quando serve (per esempio per l'assistenza richiesta dal Cliente, per una verifica di sicurezza o per risolvere un guasto).

BOZZA

2.5 Misure di sicurezza (art. 32)

- Server e database nell'Unione Europea, presso un fornitore gestito (Render, regione Francoforte), cifrati a riposo dal fornitore, copie comprese.
- Connessioni cifrate (HTTPS) e password conservate solo con una funzione non reversibile (scrypt con sale casuale).
- Separazione dei dati di ogni centro a livello di database (Row Level Security): un centro non può leggere i dati di un altro.
- Accessi con ruoli e permessi diversi per titolare e collaboratori; sessioni revocate al cambio password, al cambio di ruolo o alla disattivazione di un utente.
- Limite ai tentativi di accesso, di registrazione e di recupero della password.
- Backup automatici con ripristino a un istante preciso e prove di ripristino secondo l'Allegato B, punto B.4.
- I registri tecnici contengono solo identificativi, mai nomi, email, telefoni o testi dei messaggi, e sono conservati dal fornitore di hosting per 14 giorni.

Le misure possono evolvere, senza mai ridurre il livello di protezione. Il Cliente, conoscendo il servizio e i dati che vi inserisce, riconosce che queste misure sono adeguate ai rischi dell'edizione Base; resta a suo carico la sicurezza dei propri dispositivi, reti e credenziali.

2.6 Sub-responsabili

Il Cliente dà un'autorizzazione generale a ricorrere ai sub-responsabili sotto elencati e ai loro sub-fornitori. Belsedò li vincola, per contratto, a obblighi di protezione dei dati equivalenti a quelli di questo Accordo. Belsedò comunica via email ogni nuovo sub-responsabile diretto almeno 30 giorni prima che inizi a trattare i dati; per i sub-fornitori dei propri sub-responsabili, appena ne riceve notizia e comunque, quando possibile, prima che inizino a trattarli. Entro 15 giorni dalla comunicazione il Cliente può opporsi per motivi fondati legati alla protezione dei dati; se non si trova una soluzione, può recedere senza penali, con rimborso proporzionale del periodo pagato e non goduto, con effetto dalla data in cui il nuovo sub-responsabile inizia a trattare i dati. [Termini da confermare con l'avvocato, T-043 domanda 15.]

Fornitore	Servizio	Dati trattati	Sede dei dati
Render Services, Inc. (USA)	Hosting dell'app, database, copie di ripristino e registri tecnici	Tutti i dati del servizio	Francoforte (Germania), UE; possibili accessi dagli USA come al punto 2.11; sub-fornitori elencati su render.com/trust
Brevo [entità contraente da confermare nel DPA di Brevo] (Francia)	Email automatiche (conferma, recupero password, inviti)	Email e nome degli utenti del centro	UE
Aruba S.p.A. [entità e DPA da verificare] (Italia)	Caselle email di assistenza e privacy (supporto@, privacy@, abuse@)	Contenuto delle richieste che il Cliente ci invia, che può contenere dati delle clienti se il Cliente li scrive	UE [da verificare]
[Raccolta errori, se attivata: es. Sentry UE]	Diagnosi dei guasti	Identificativi tecnici, nessun dato delle clienti	UE

Stripe (Stripe Payments Europe Ltd., Irlanda) tratta solo i dati di pagamento e di rinnovo dell'abbonamento del Cliente, come titolare autonomo, e non riceve dati delle clienti del centro. Brevo invia anche gli SMS con il codice di verifica del cellulare della titolare: è un trattamento di Belsedò come titolare, descritto nell'Informativa privacy, e non riguarda i dati delle clienti del centro.

I promemoria WhatsApp sono link (wa.me) aperti dal dispositivo dell'operatrice: aprendoli, il numero e il testo vengono passati a WhatsApp, che appartiene al gruppo Meta, e il messaggio parte dall'account WhatsApp del centro. WhatsApp non è un sub-responsabile di Belsedò: è uno strumento scelto e usato dal Cliente, che ne accetta le condizioni e ne risponde (Termini, punto 1.20). Belsedò non trasmette il messaggio.

Per gli invii in sviluppo e in prova (ambienti senza dati reali) Belsedò può usare servizi di simulazione che non ricevono dati delle clienti dei centri.

2.7 Assistenza al Titolare

Belsedò aiuta il Cliente a rispondere alle richieste delle interessate (accesso, rettifica, cancellazione, portabilità) soprattutto con le funzioni dell'app: correzione ed eliminazione definitiva di una cliente, esportazione completa dei dati. Se un'interessata si rivolge direttamente a Belsedò, la richiesta viene girata al Cliente senza rispondere nel merito.

Tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni di cui dispone, Belsedò assiste il Cliente anche negli obblighi degli artt. 32-36 GDPR (sicurezza, violazioni, valutazione d'impatto, consultazione preventiva), fornendo le informazioni di questo Accordo e della documentazione disponibile. L'assistenza che va oltre le funzioni dell'app e la documentazione (per esempio estrazioni su misura, ricerche nei dati, compilazione di questionari o partecipazione a una valutazione d'impatto del Cliente) è a pagamento, a preventivo [tariffa oraria: ... € + IVA – da decidere], salvo che sia resa necessaria da un inadempimento di Belsedò.

2.8 Violazioni dei dati

Belsedò comunica al Cliente ogni violazione dei dati personali che lo riguarda **senza ingiustificato ritardo e, quando possibile, entro 48 ore** da quando ne viene a conoscenza, via email alla titolare che ha registrato il centro. La comunicazione indica, per quanto disponibili, natura della violazione, categorie e numero approssimativo di interessati e di dati coinvolti, conseguenze probabili e misure adottate o proposte; le informazioni non ancora disponibili vengono fornite in fasi successive. Spetta al Cliente, come titolare, decidere e fare la notifica al Garante entro 72 ore e l'eventuale comunicazione alle interessate: Belsedò non le fa al suo posto, salvo istruzione scritta.

2.9 Fine del trattamento

Alla cessazione del contratto il Cliente sceglie se farsi restituire i dati scaricandone la copia completa dall'app, in formato JSON (Termini, punto 1.8), nei [90] giorni in cui restano disponibili in sola lettura. Alla fine di quel periodo, o prima se il Cliente lo chiede per iscritto, Belsedò cancella i dati: con l'accettazione di questo Accordo il Cliente dà istruzione di procedere così anche se non chiede nulla. La cancellazione si completa di norma entro i 30 giorni successivi e le copie di backup si sovrascrivono entro 30 giorni (oggi 7, Allegato B.2), salvo che il diritto dell'Unione o italiano richieda di conservarli. I dati di fatturazione del Cliente non sono trattati in base a questo Accordo: li tratta Belsedò come titolare, come indicato nell'Informativa privacy. Su richiesta Belsedò conferma per iscritto l'avvenuta cancellazione.

2.10 Verifiche

Belsedò mette a disposizione le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto di questo Accordo: questo documento, la descrizione delle misure (punto 2.5) e, su richiesta e con obbligo di riservatezza, i rapporti di certificazione che il fornitore di hosting mette a disposizione. Se queste informazioni non bastano, il Cliente può chiedere una verifica, comprese ispezioni, alle seguenti condizioni:

- al massimo una volta ogni 12 mesi, salvo violazione dei dati o richiesta di un'autorità;
- con preavviso scritto di almeno 30 giorni, in orario lavorativo, di norma in forma documentale o a distanza;
- svolta dal Cliente o da un revisore indipendente vincolato alla riservatezza e non concorrente di Belsedò, senza compromettere la riservatezza e la sicurezza degli altri clienti;
- le verifiche presso i data center del fornitore di hosting si svolgono secondo il suo accordo sul trattamento dei dati, di norma con i suoi rapporti di certificazione;
- i costi sono a carico del Cliente, compreso il tempo dedicato da Belsedò [alla tariffa del punto 2.7], salvo che la verifica accerti un inadempimento rilevante di Belsedò.

2.11 Trasferimenti fuori dall'UE

I dati sono conservati nell'UE, sui server di Render a Francoforte. Render Services, Inc. ha sede negli USA: il suo DPA prevede che possa accedere ai dati anche dagli USA (per esempio per assistenza e sicurezza), con il Data Privacy Framework UE-USA [iscrizione da verificare] e, in mancanza, le clausole contrattuali tipo 2021/914. Se un altro sub-responsabile dovesse trattarli fuori dall'UE, Belsedò lo farà solo con garanzie adeguate (decisione di adeguatezza o clausole contrattuali tipo) e informando il Cliente.

2.12 Trasferimento dell'attività a un nuovo fornitore

Se l'attività Belsedò viene ceduta (Termini, punto 1.19), i dati non vengono semplicemente consegnati all'acquirente. Belsedò:

1. informa il Cliente della cessione e dell'identità del nuovo fornitore, che diventa responsabile del trattamento;
2. verifica prima del trasferimento che il nuovo fornitore offra garanzie adeguate: misure di sicurezza almeno equivalenti a quelle del punto 2.5, dati nell'UE o trasferiti come al punto 2.11, impegno a rispettare questo Accordo;
3. fa subentrare il nuovo fornitore in questo Accordo e aggiorna l'elenco dei sub-responsabili (punto 2.6), quando cambia;
4. stabilisce con il nuovo fornitore chi risponde delle attività svolte prima e dopo la data del trasferimento e lo comunica al Cliente;
5. garantisce al Cliente, prima e dopo il trasferimento, la possibilità di scaricare tutti i propri dati;
6. documenta il trasferimento (data, dati trasferiti, modalità e misure di sicurezza adottate) e mette la documentazione a disposizione del Cliente su richiesta.

Il Cliente che non intende proseguire con il nuovo fornitore può recedere come previsto al punto 1.19 dei Termini; in tal caso i suoi dati vengono restituiti e cancellati come al punto 2.9.

BOZZA

2.13 Responsabilità tra le parti

Per la responsabilità tra Cliente e Belsedò si applica il punto 1.11 dei Termini, fermi i diritti degli interessati e la ripartizione prevista dall'art. 82 GDPR. Belsedò risponde del danno causato dal trattamento solo se non ha adempiuto gli obblighi che il GDPR pone ai responsabili o ha agito fuori dalle istruzioni lecite del Cliente o contro di esse (art. 82, par. 2). Ciascuna parte sopporta le sanzioni che le sono applicate. Se Belsedò risarcisce un'interessata per un danno dovuto in tutto o in parte al Cliente, può rivalersi su di lui per la sua parte (art. 82, par. 5), oltre a quanto previsto dal punto 1.20 dei Termini.

2.14 Dati di funzionamento del servizio

Belsedò può usare, per conto proprio, dati tecnici sul funzionamento del servizio che non contengono dati personali delle clienti del centro (per esempio numero di centri, di appuntamenti o di accessi, tempi di risposta, errori), per la sicurezza, la fatturazione, l'assistenza e il miglioramento del servizio.

BOZZA