

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI per Chatbot AI v. 2.0

ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del d.lgs. 196/2003

Chi siamo?

Siamo **Lucca Crea S.r.l.**, società che organizza eventi culturali e fieristici, tra cui **Lucca Comics & Games, Lucca Collezionando, Verdemura**, ecc. nonché si occupa inoltre di organizzare eventi formativi rivolti alla divulgazione della cultura del fumetto, del gioco e dell'animazione con particolare attenzione al pubblico giovanile.

Ci impegniamo a trattare i dati personali con la massima trasparenza e nel rispetto delle normative vigenti.

Titolare del trattamento:

Lucca Crea S.r.l., con sede in Corso Garibaldi n. 53, 55100 – Lucca (LU).

E-mail: info@luccacrea.it – PEC: luccacrea@legalmail.it

Contatti del nostro Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):

E-mail: dpo@luccacrea.it

A chi si rivolge questa informativa?

La presente informativa è rivolta a chiunque interagisca con il Chatbot "LC&G Assistant", messo a disposizione nell'ambito dei canali digitali della manifestazione Lucca Comics & Games, indipendentemente dalla natura della richiesta formulata.

L'informativa si applica sia all'interazione ordinaria con il Chatbot sia all'eventuale apertura di una richiesta di assistenza tramite il sistema di ticket integrato.

L'utilizzo del Chatbot non richiede registrazione, creazione di account o autenticazione da parte dell'utente.

Perché trattiamo i tuoi dati?

Trattiamo i dati per molteplici finalità che andiamo a precisare di seguito.

Ecco in dettaglio **per quali finalità** trattiamo i dati e **su quale base giuridica** si fonda ciascun trattamento:

Finalità del trattamento	Base giuridica
Erogare il servizio Chatbot: elaborare le domande ricevute, generare risposte informative e mantenere il contesto della conversazione per la durata della sessione.	Esecuzione di misure precontrattuali richieste dall'interessato, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR, in quanto il trattamento è necessario per rispondere alla richiesta formulata dall'utente.
Gestire le richieste di assistenza aperte su esplicita iniziativa dell'utente, inclusa la creazione del ticket, la raccolta dei dati di contatto e il successivo riscontro.	Esecuzione di misure richieste dall'interessato, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.
Proporre l'apertura di un ticket di	Legittimo interesse del Titolare, ai sensi

assistenza sulla base delle logiche automatizzate del sistema (soglia di messaggi raggiunti nella sessione), al fine di garantire la continuità del supporto all'utente.	dell'art. 6, par. 1, lett. f) GDPR, a garantire un servizio di assistenza adeguato anche nei casi in cui l'utente non formuli una richiesta esplicita.
Garantire la sicurezza del servizio, prevenire abusi, applicare limiti di utilizzo per singolo indirizzo IP e bloccare contenuti inappropriati tramite sistemi di moderazione.	Legittimo interesse del Titolare, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) GDPR, alla sicurezza informatica, alla prevenzione di abusi e alla protezione dell'infrastruttura.
Effettuare manutenzione tecnica, monitorare il corretto funzionamento del Chatbot, correggere errori e produrre statistiche aggregate sull'utilizzo del servizio. Per le statistiche elaborate in forma anonimizzata, non trova applicazione la normativa in materia di protezione dei dati personali.	Legittimo interesse del Titolare, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) GDPR, al miglioramento e alla manutenzione del servizio.
Supervisione delle conversazioni da parte di personale autorizzato del Titolare, al fine di verificare la qualità del servizio, garantire il corretto funzionamento del sistema e gestire eventuali situazioni che richiedano intervento umano.	Legittimo interesse del Titolare, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) GDPR, alla supervisione e al controllo qualitativo del servizio offerto agli utenti.

Il Chatbot non è utilizzato per profilare gli utenti e non adotta decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o effetti analogamente significativi sull'interessato ai sensi dell'art. 22 GDPR.

Quali dati trattiamo?

A seconda delle finalità sopra indicate, potremmo trattare le seguenti **categorie di dati personali**.

Dati raccolti nel corso della normale interazione:

- eventuali dati personali inseriti spontaneamente dall'utente nel testo libero della conversazione, quali, a titolo esemplificativo, nome, cognome, recapiti, indirizzo e-mail o numero di telefono; l'utente è invitato a non inserire dati non necessari rispetto alla richiesta formulata;
- indirizzo IP, utilizzato esclusivamente per l'applicazione dei limiti di utilizzo per singola connessione e per la prevenzione di abusi;
- un identificativo pseudonimo di sessione, generato automaticamente dal sistema all'avvio di ogni conversazione; tale identificativo non è collegabile all'identità dell'utente in assenza di ulteriori informazioni e non viene conservato oltre la durata della sessione di navigazione;
- log tecnici e applicativi, nella misura in cui includano, in via incidentale, elementi riferibili alla sessione utente.

Dati raccolti in caso di apertura di un ticket di assistenza:

- nome, se fornito dall'utente;
- indirizzo e-mail;
- messaggio di richiesta;

- trascrizione completa della conversazione intercorsa con il Chatbot fino al momento dell'apertura del ticket.

L'utente è invitato a non inserire nel Chatbot dati personali non necessari rispetto alla richiesta formulata.

In particolare, l'utente è invitato a non inserire dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR, quali dati relativi alla salute, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, appartenenza sindacale, vita sessuale o orientamento sessuale, né dati relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 GDPR.

Come raccogliamo i dati?

I dati sono raccolti principalmente quando l'utente interagisce con il Chatbot, inserendo una domanda o una richiesta nel campo di testo.

Il Chatbot utilizza un'architettura di tipo Retrieval-Augmented Generation (RAG): il sistema elabora la domanda dell'utente, recupera contenuti pertinenti dalla knowledge base ufficiale del festival e li utilizza come contesto per generare la risposta. Gran parte di questo flusso elaborativo opera su dati che, nella forma in cui vengono processati, non permettono l'identificazione diretta o indiretta dell'utente e non costituiscono pertanto trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 4, par. 1, del GDPR.

Le operazioni che possono invece coinvolgere dati personali sono le seguenti.

Durante la normale interazione con il Chatbot:

- acquisizione dell'indirizzo IP e dei dati tecnici di connessione, necessari per il rate limiting e la prevenzione di abusi;
- conservazione del contenuto dei messaggi, nella misura in cui l'utente inserisca spontaneamente dati personali nel testo libero della conversazione;
- generazione di un identificativo pseudonimo di sessione, prodotto automaticamente dal sistema all'avvio di ogni conversazione; tale identificativo non è collegabile all'identità dell'utente in assenza di informazioni aggiuntive;
- registrazione di log tecnici e applicativi, nella misura in cui includano dati riferibili alla sessione.

In caso di apertura di un ticket di assistenza:

- raccolta di nome (se fornito), indirizzo e-mail, messaggio e trascrizione della conversazione, sia su richiesta esplicita dell'utente sia su proposta automatica del sistema secondo le logiche configurate.

Le ulteriori fasi del flusso elaborativo operano su dati che, nella loro forma processata, non identificano l'utente.

Il Chatbot non richiede login, non crea account utente e non utilizza cookie di profilazione. L'identificativo di conversazione è mantenuto nello stato dell'applicazione per la sola durata della sessione di navigazione e non viene salvato in cookie di lunga durata né in localStorage.

Con chi condividiamo i dati?

I tuoi dati potranno essere condivisi solo quando necessario, con soggetti affidabili e per finalità lecite. In particolare, potremmo comunicarli a:

- **Fornitori tecnici e logistici** coinvolti nell'allestimento o nella gestione dell'evento;
- **Gestori di sistemi informatici**, fornitore del sistema di Chatbot, fornitore delle richieste di assistenza, servizi cloud, mailing e comunicazione digitale;
- **Consulenti** (legali, fiscali, amministrativi) che ci supportano nelle attività organizzative;
- **Società che supportano Lucca Crea per il perseguimento delle finalità indicate** che potranno essere di volta in volta incaricate in funzione delle necessità organizzative;
- **Autorità pubbliche o enti legittimati**, tra cui autorità di sicurezza, controllo o vigilanza (es. Polizia Locale, Vigili del Fuoco, Guardia di Finanza, ecc.).

Dove trattiamo i dati?

I tuoi dati sono trattati in paesi dello Spazio Economico Europeo. In particolare, l'infrastruttura applicativa del modello di intelligenza artificiale è in Italia.

In determinate circostanze, alcuni servizi tecnici, quali provider e-mail o help center esterno, potrebbero comportare il trattamento di dati da parte di soggetti situati fuori dallo Spazio Economico Europeo.

In determinate circostanze possiamo condividere i dati con soggetti situati fuori dall'UE. In tal caso adotteremo le **garanzie adeguate previste dal GDPR**, come l'individuazione di una decisione di adeguatezza vigente o in mancanza, ove possibile, con un accordo contenente le **Clauseole Contrattuali Standard**.

Per quanto tempo conserviamo o utilizziamo i dati?

I dati raccolti nell'ambito del servizio Chatbot sono conservati solo per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti. Si precisa che le interazioni con il Chatbot avvengono in forma anonima o pseudonima: i dati personali sono trattati solo nella misura in cui l'utente li inserisca spontaneamente nel testo della conversazione o li fornisca in occasione dell'apertura di un ticket.

I periodi di conservazione applicabili sono i seguenti:

- Contenuto delle conversazioni con il Chatbot: per un periodo massimo di 6 mesi dalla data dell'interazione, salvo precedente cancellazione o anonimizzazione.
- Dati relativi ai ticket e alle richieste di assistenza: per un periodo massimo di 6 mesi dalla chiusura della richiesta (dopo la manifestazione al fine di analizzare le richieste a migliorare il servizio), salvo necessità di conservazione ulteriore per adempiere a obblighi di legge o per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o amministrativa.
- Dati tecnici utilizzati per il rate limiting (indirizzo IP): trattenuti esclusivamente per la durata della finestra di monitoraggio tecnico, con

rimozione automatica al termine di ciascun intervallo. Non sono oggetto di conservazione persistente.

- Log tecnici e applicativi: per un periodo massimo di 30 giorni, salvo necessità di conservazione ulteriore per finalità di sicurezza, accertamento di illeciti o tutela dei diritti.

Al termine dei tempi indicati, i dati potranno essere limitati nel loro trattamento (evitando ulteriori trattamenti dei dati per determinate finalità), o potranno essere resi anonimi o distrutti nel rispetto delle procedure di *business continuity* e *disaster recovery*.

Quali diritti puoi esercitare?

In base alla normativa hai il diritto di:

- accedere ai tuoi dati personali;
- chiederne la rettifica o la cancellazione;
- limitare o opporsi al trattamento;
- revocare il consenso, ove il trattamento sia basato sul consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca;
- ottenere i tuoi dati in formato portabile, ove applicabile;
- non essere sottoposto a decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati, inclusa la profilazione, nei casi previsti dall'art. 22 GDPR.

Per esercitare i tuoi diritti o per maggiori informazioni su come sono utilizzati i tuoi dati, puoi scrivere a: **info@luccacrea.it**.

Qualora tu ritenga che il trattamento dei dati sia personali sia svolto in contrasto con la normativa in materia di protezione dati personali vigente, ti preghiamo di contattarci, così da poter effettuare le dovute verifiche. In ogni caso hai il diritto di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).