

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679

Titolare: CODENEX INTERNATIONAL SRL | **Versione:** 1.0 - 25 agosto 2026

1. Titolare e contatti

Il titolare del trattamento per registrazione, account, contratto, fatturazione, assistenza, sicurezza e gestione commerciale di CloudVoce.it e' CODENEX INTERNATIONAL SRL, Strada Gabroveni 61, 030167 Bucarest, Romania, VAT/CUI RO52632905. Contatti: privacy@codenex.it; get@cloudvoce.it; PEC codenex@pecsicura.com.

Per i dati contenuti nel centralino e trattati secondo le istruzioni dell'azienda cliente, quest'ultima e' titolare e CODENEX opera quale responsabile ai sensi dell'art. 28 GDPR, come previsto dal DPA.

2. Dati trattati e provenienza

I dati provengono dall'interessato o dall'amministratore aziendale, dal CRM e dall'Area Clienti Codenex, da Stripe, dal servizio VIES, dagli operatori telefonici e dai sistemi tecnici durante l'uso.

- anagrafica, ragione sociale, codice fiscale o P.IVA europea, indirizzi, Paese, e-mail e numeri di telefono;
- account, password conservate come hash, ruoli, preferenze linguistiche, 2FA cifrata, sessioni e consensi documentali;
- ordini, piani, Product Key mascherata, stato del servizio, fatture, dati di transazione Stripe ed esiti VIES;
- IP, User-Agent, log di accesso e audit, eventi di sicurezza, token API in forma hash e identificativi tecnici;
- dati forniti nel modulo contatti, nei ticket e nelle comunicazioni di assistenza;
- se il servizio e' usato: numeri, CDR, rubriche, registrazioni, segreterie, fax, webhook, prompt TTS e configurazioni SIP. Questi dati sono normalmente trattati per conto del Cliente.

3. Finalita' e basi giuridiche

Finalita'	Base giuridica	Dati principali
Registrazione, contratto, onboarding, erogazione e assistenza	Contratto e misure precontrattuali - art. 6.1.b	Anagrafici, contatti, account, piano, ticket
Fatturazione, contabilita', VIES e adempimenti	Obbligo legale - art. 6.1.c	Fiscali, ordini, fatture, pagamenti
Sicurezza, antifrode, audit e tutela dei diritti	Legittimo interesse - art. 6.1.f	IP, log, eventi, identificativi tecnici
Comunicazioni operative e rinnovi	Contratto - art. 6.1.b	E-mail, telefono, stato servizio
Marketing facoltativo, se introdotto	Consenso - art. 6.1.a	Contatti e preferenze; revocabile

4. Destinatari e fornitori

I dati sono accessibili a personale autorizzato e, nei limiti necessari, a fornitori di hosting e sicurezza, posta elettronica, CRM/Area Clienti, pagamenti (Stripe), verifica fiscale VIES, assistenza e operatori di comunicazioni elettroniche. Se il Cliente usa la sintesi vocale, il testo e le istruzioni necessarie possono essere inviati al fornitore del modello Gemini/Google per generare l'audio.

CODENEX non vende i dati. L'elenco aggiornato dei subfornitori rilevanti e' disponibile su richiesta o nel pannello; i dati sono comunicati alle autorita' solo nei casi previsti dalla legge.

5. Trasferimenti internazionali

Alcuni fornitori possono trattare dati fuori dallo Spazio economico europeo. In tali casi CODENEX usa una decisione di adeguatezza, il Data Privacy Framework ove applicabile, clausole contrattuali standard della Commissione europea e misure supplementari commisurate al rischio. Per i dati trattati quale responsabile valgono anche le istruzioni e le autorizzazioni del DPA.

6. Conservazione

Categoria	Periodo o criterio
Contratti, ordini, fatture e pagamenti	Per il periodo imposto dalla normativa fiscale e civilistica, normalmente 10 anni
Account e anagrafica operativa	Per la durata del rapporto e poi per il tempo necessario a obblighi, contestazioni e tutela dei diritti
Log di sicurezza e accesso	Di regola fino a 12 mesi, piu' a lungo solo per incidenti o obblighi legali
CDR del tenant	Periodo scelto dal superadmin, predefinito 365 giorni
Registrazioni delle chiamate	Periodo scelto dal superadmin, predefinito 90 giorni
Segreterie, fax, rubriche e contenuti	Fino alla cancellazione da parte del Cliente o alla cessazione, salvo necessita' tecniche e legali
Richieste dal sito	Tempo necessario a rispondere e gestire il rapporto; i soli dati anti-abuso sono impronte non reversibili

7. Cookie e sito

Il sito usa cookie tecnici necessari e conserva le preferenze espresse nel banner. Servizi facoltativi di misurazione o marketing sono attivati solo dopo la scelta dell'utente e sono descritti nella Cookie Policy pubblicata sul sito. Il rifiuto dei cookie facoltativi non impedisce la navigazione o la registrazione.

8. Decisioni e controlli automatizzati

Regole e soglie di sicurezza possono bloccare temporaneamente accessi, chiamate o token in presenza di anomalie. Tali controlli proteggono tenant e infrastruttura; il Cliente puo' chiedere verifica umana tramite assistenza. Non viene effettuata profilazione commerciale automatizzata basata sui dati telefonici.

9. Diritti

Gli interessati possono chiedere accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilita' e opposizione, nonche' revocare il consenso senza pregiudicare i trattamenti precedenti. Le richieste si inviano a privacy@codenex.it; CODENEX puo' chiedere informazioni necessarie a verificare l'identita'.

E' possibile proporre reclamo all'Autorita' nazionale di controllo competente. Per il titolare stabilito in Romania: Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP), dataprotection.ro; resta ferma la facolta' di rivolgersi all'autorita' del proprio Stato membro nei casi previsti dal GDPR.

10. Obbligatorieta' e aggiornamenti

I dati contrassegnati come obbligatori sono necessari a registrazione, verifica fiscale, contratto o sicurezza; il mancato conferimento puo' impedire la specifica operazione. Questa informativa puo' essere aggiornata: la nuova versione viene pubblicata e, quando necessario, sottoposta nuovamente alla presa visione.