



Condizioni di utilizzo Chatbot e privacy policy

Le seguenti informazioni sono rese da **Neos S.p.A.** (Neos), ai sensi dell'art.50 del Regolamento (UE) 2024/1689 sull'intelligenza artificiale ("AI Act"), al fine di garantire la necessaria trasparenza nei confronti degli utenti che interagiscono con il servizio di messaggistica "assistente virtuale" ("Chatbot" o "Servizio") fornito da Neos.

Il Chatbot è un sistema automatizzato basato su intelligenza artificiale generativa, alimentato con dati di addestramento tratti dai siti web di Neos e progettato per rispondere alle richieste dell'utente in relazione ai servizi offerti dalla compagnia.

Il Sistema è finalizzato a uno scopo determinato e specifico ed è limitato a tematiche relative ai servizi di trasporto e complementari offerti dalla compagnia; pertanto, non rientra nella definizione di "sistema di IA per finalità generali" (GPAI) ai sensi dell'AI Act.

Il Servizio è disponibile nella versione web accessibile dal sito web www.neosair.com e mediante WhatsApp.

Titolare del Chatbot è Neos S.p.A. con sede legale in Somma Lombardo (VA) - Via della Chiesa, 68.

Prima di utilizzare il Chatbot, l'Utente è tenuto a prendere attenta visione delle presenti Condizioni accessibili mediante il link fornito nel messaggio iniziale trasmesso all'accesso al Sito o all'App.

Con l'utilizzo del Chatbot l'Utente accetta le presenti Condizioni.

1) Uso del Servizio

1.1 Il Chatbot ha la esclusiva finalità di fornire informazioni e chiarimenti su tematiche relative al servizio di trasporto offerto da Neos. L'Utente prende atto ed accetta che il Chatbot non potrà fornire risposte rispetto ad altri ambiti o materie, o eseguire compiti e funzioni differenti da quanto indicato nelle presenti Condizioni. Il Servizio usa l'intelligenza artificiale (IA) generativa per rispondere alle domande dell'Utente su tematiche generali relative ai servizi offerti da Neos come, a titolo esemplificativo (e non esaustivo), franchigie bagagli, flotta, aeroporti di origine / destinazione, pasti, servizi addizionali, procedure per prenotazione, web check-in, reclami. Le risposte – generate automaticamente da un sistema di AI e senza la presenza di un operatore umano – hanno scopo puramente informativo e potrebbero risultare standardizzate, parziali, limitate o non complete/esaustive. Il Chatbot fornisce un supporto informativo di carattere generale e non sostituisce i canali di comunicazione ufficiale di Neos. Si raccomanda pertanto di fare sempre e comunque riferimento a fonti/informazioni ufficiali (es. i documenti ufficiali di viaggio). In qualsiasi momento, l'Utente che desideri un intervento umano può richiederlo nella chat per poter essere messo in contatto con un operatore.

1.2 L'Utente non può accedere al Chatbot se ha un'età inferiore ai 14 anni o se non ha la capacità giuridica o di agire in conformità alla legge applicabile. Qualora tali requisiti non siano soddisfatti, l'accesso può avvenire solo con la supervisione dei genitori o del tutore legale, che assumono in proprio ogni responsabilità derivante dall'uso del Servizio.

1.3 Ai fini dell'utilizzo del Chatbot, l'Utente si impegna a:



- a) non pubblicare, inviare o condividere in qualsiasi forma attraverso il Chatbot contenuti diffamatori, offensivi, intimidatori, illegali, razzisti, discriminatori, osceni.
- b) non utilizzare il Chatbot per condurre attività illecite o che possono violare i diritti di terzi
- c) non disabilitare o in qualsiasi modo disapplicare filtri, controlli o funzionalità per la sicurezza del servizio o la privacy;
- d) non copiare, modificare, tentare di estrarre il codice sorgente del Chatbot o di qualsiasi componente.

1.4 Neos si riserva espressamente il diritto, senza preavviso, di

- modificare, aggiungere o eliminare funzionalità del Servizio;
- interrompere temporaneamente o cessare la prestazione del Servizio.

2) Diritti di Neos

2.1 Neos detiene tutti i diritti sul Servizio, sul relativo software, sui set di dati di addestramento del Chatbot, compresi i diritti di proprietà intellettuale. Oltre ai diritti di accesso e utilizzo espressamente concessi nelle presenti Condizioni, all'Utente non sono riconosciuti altri diritti o facoltà sul Servizio, sul relativo software, sue componenti o funzionalità. L'Utente non acquisisce alcun diritto sugli output e sui dati ivi inclusi.

2.2 Neos ha il diritto di utilizzare le richieste degli utenti e le informazioni da questi immesse nel sistema, nei seguenti casi:

- a. per fornire il Servizio;
- b. per monitorare l'utilizzo del Chatbot, anche tramite opportuni presidi di sorveglianza umana, allo scopo di verificarne la conformità alle presenti Condizioni e alle leggi applicabili; e per segnalare violazioni di leggi o normative, secondo quanto richiesto dalla normativa applicabile o da un provvedimento giudiziale o amministrativo;
- c. per rimuovere contenuti non sicuri, discriminatori o di altro tipo che violano le presenti Condizioni e/o normative applicabili;
- d. per sospendere o rimuovere l'accesso a Utenti che violino le presenti Condizioni e/o normative applicabili.

2.3 Il marchio "NEOS", così come l'insieme dei marchi, delle immagini e dei loghi presenti sul Chatbot e/o Sito sono di esclusiva titolarità di NEOS e/o dei rispettivi titolari dei diritti di proprietà intellettuale e/o d'autore sugli stessi. La riproduzione totale o parziale, la modifica, la manomissione o l'utilizzo di detti marchi, immagini e loghi, per qualunque motivo e su qualunque supporto, sono assolutamente vietati.

3) Limitazioni di responsabilità

3.1 Il Chatbot è una tecnologia nuova, in costante sviluppo e miglioramento. NEOS si impegna ad ogni ragionevole sforzo per fornire informazioni precise e veritiere attraverso il Chatbot. Il Servizio genera risposte (output) sulla base delle richieste fornite dall'Utente. Gli output specifici che il Chatbot restituisce sulla base delle richieste dell'Utente non possono essere previsti in anticipo e NEOS non può garantire la piena accuratezza e/o completezza delle risposte fornite dal Chatbot, il pieno aggiornamento delle stesse e, in generale, delle informazioni fornite tramite il Servizio.



L'Utente accetta e riconosce che il Servizio può fornire informazioni imprecise o incomplete o non aggiornate. L'Utente è quindi tenuto a verificare ogni informazione fornita dal Servizio prima di intraprendere qualsiasi azione o prendere qualsiasi decisione basata sulle informazioni ricevute. Qualora permangano dubbi e/o perplessità l'utente potrà sempre verificare la correttezza delle informazioni ricevute dal Chatbot attraverso i canali ufficiali di Neos e/o richiedere l'assistenza di un operatore umano.

NEOS non assume alcuna responsabilità rispetto all'accuratezza o alla completezza delle informazioni fornite tramite il Servizio e non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali azioni, perdite o danni derivanti all'utente o a terzi dall'uso del Chatbot.

3.2 NEOS non è responsabile in caso di mancata/impossibile fruizione del Servizio da parte dell'Utente, del ritardo nell'aggiornamento delle informazioni/risposte fornite dal Chatbot, né per i danni derivanti da eventuali interruzioni, sospensioni, ritardi o anomalie nel collegamento al Servizio.

4) Privacy e sicurezza dei dati

NEOS tutela la privacy e la sicurezza delle informazioni dei propri Utenti; in ogni caso, suggerisce di non condividere, nell'interazione con il Chatbot, informazioni personali che non siano strettamente necessarie e/o richieste al fine di gestire la richiesta di assistenza.

Informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 Generative AI Virtual Assistant e Servizio Chat

Ti informiamo che, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "**Regolamento**" o "**GDPR**"), i tuoi Dati Personali sono trattati da Neos S.p.A. con sede in Somma Lombardo (VA) - Via della Chiesa, 68 attraverso il servizio **Generative AI Virtual Assistant** (di seguito "**Servizio**"). in qualità di titolare del trattamento ("**Titolare**").

Il Responsabile per la protezione dei dati personali nominato dal Titolare (di seguito, "**DPO**") è raggiungibile al seguente recapito: DPO@neosair.it.

Qualora tu fornisca tuoi dati personali, gli stessi saranno trattati dal Titolare per le seguenti finalità:

a) fornire le risposte generate dal Servizio, in conformità con le relative Condizioni di Utilizzo

La base giuridica del trattamento dei tuoi dati è identificata nell'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento).

Tale funzionalità del Servizio non richiede l'inserimento di dati personali; pertanto, ti raccomandiamo di **non fornire** dati personali tuoi o di terzi.

Qualora tu fornisca dati personali di terzi, nell'ambito di tale finalità, ti poni come autonomo Titolare del trattamento, assumendoti tutti gli obblighi e le responsabilità di legge. In tal senso, conferisci sul punto la più ampia manleva rispetto ad ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, ecc. che dovesse pervenire al Titolare dai terzi



soggetti i cui dati personali siano stati trattati attraverso il tuo invio spontaneo in violazione delle norme sulla tutela dei dati personali applicabili. In ogni caso, qualora tu fornisca o in altro modo tratti dati personali di terzi, garantisci fin da ora – assumendotene ogni connessa responsabilità – che tale particolare ipotesi di trattamento si fonda su un'idonea base giuridica che legittima il trattamento delle informazioni in questione.

- b) analizzare, previa anonimizzazione, le conversazioni per finalità statistiche e di miglioramento del Servizio** (es. classificazione automatica delle conversazioni), **nonché per finalità legate alla corretta fornitura del Servizio in linea con le relative Condizioni di Utilizzo** (es. attività di analisi, debug ed estrazione dati statistici)

La base giuridica del trattamento dei tuoi dati è identificata nel perseguimento del legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) del Regolamento).

Inoltre, unicamente in caso di passaggio della gestione della chat ad operatore umano, il Titolare tratterà i tuoi dati personali (nome, cognome, indirizzo e-mail; n. prenotazione e PNR, ove disponibili), per la seguente finalità:

- c) rispondere alle tue richieste di informazioni tramite il canale chat.**

La base giuridica del trattamento dei tuoi dati è identificata nell'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento).

Il conferimento di tali dati è necessario per procedere alla gestione della tua richiesta.

I dati personali forniti potranno essere condivisi con:

- persone fisiche autorizzate dal Titolare al trattamento di dati personali ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento e 2-*quaterdecies* del Codice Privacy in ragione dell'espletamento delle loro mansioni lavorative (es. dipendenti e amministratori di sistema ecc.);
- fornitori di servizi i quali agiscono tipicamente in qualità di Responsabili del trattamento ex art. 28 del Regolamento. L'elenco completo ed aggiornato delle categorie dei Responsabili può essere richiesto al titolare all'indirizzo e-mail privacy@neosair.it.
- soggetti, enti o autorità a cui sia obbligatorio comunicare i tuoi dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità.

Per quanto concerne l'eventuale trasferimento dei Dati verso Paesi Terzi, il Titolare rende noto che il trattamento avverrà secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento ovvero l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato; la conclusione o l'esecuzione di un contratto stipulato tra il titolare del trattamento e un'altra persona fisica o giuridica a favore dell'interessato; l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati od operanti in Paesi considerati sicuri dalla Commissione Europea. È possibile avere maggiori informazioni, su richiesta, presso il Titolare ai contatti sopraindicati.

I dati personali eventualmente forniti attraverso il Servizio per le finalità di cui alla lettera a) saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, e comunque non oltre 30 giorni



dalla data del conferimento, per esigenze di prova legale, in forza del legittimo interesse del Titolare di difendersi in giudizio (art 6 par. 1 lettera f del Regolamento).

I dati personali forniti attraverso il Servizio per le finalità di cui alla lettera c) saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del GDPR, e comunque non oltre i 90 giorni dalla data del conferimento, per esigenze di prova legale in forza del legittimo interesse del Titolare di difendersi in giudizio (art 6 comma 1 lettera f del Regolamento).

Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare.

Ai sensi degli articoli 15 e seguenti del Regolamento, hai il diritto di chiedere in qualunque momento, l'accesso ai tuoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi (ai sensi degli artt. 16 e 17 del Regolamento), la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del Regolamento, di opporsi al trattamento (ai sensi dell'art. 21 del Regolamento), di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che ti riguardano, nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento.

In ogni momento, hai la possibilità di proporre reclamo all'autorità di controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, qualora ritenga che il trattamento dei tuoi dati sia contrario alla normativa in vigore.

Le richieste sono rivolte per iscritto al Titolare all'indirizzo privacy@neosair.it ovvero al DPO ai recapiti sopraindicati.