

## Informativa sulla Privacy

**Entra in vigore:** 27 Novembre 2025

Ingenious Dynamics LLC-FZCO ("noi", "ci" o "nostro"), con sede in Premises No. 42712-001, IFZA Business Park, DDP, Dubai Silicon Oasis, Emirati Arabi Uniti (TRN: 104258416700003), gestisce BlueTickets, un sistema SaaS multi-tenant per helpdesk e ticketing. La presente Informativa sulla Privacy spiega come raccogliamo, utilizziamo, divulghiamo e proteggiamo i vostri dati personali in conformità con il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) per i soggetti interessati nell'UE, il Decreto Legge Federale degli Emirati Arabi Uniti n. 45/2021 e le leggi statunitensi applicabili, come il California Consumer Privacy Act (CCPA). Per domande, contattateci all'indirizzo [hello@ingeniousdynamics.com](mailto:hello@ingeniousdynamics.com).

### 1. Dati che Raccogliamo

- **Dati dell'Account:** Email, nome visualizzato, password hashata, lingua preferita, stato di verifica, timestamp.
- **Dati dell'Organizzazione:** Nome, slug, locale, dominio personalizzato, record DNS.
- **Dati dei Ticket e Correlati:** ID, titolo, corpo, email/nome del richiedente, fonte, priorità, stato, assegnazioni, timestamp, commenti (inclusi quelli interni), allegati (URL, nomi file, dimensioni, tipi MIME), modifiche di stato.
- **Dati di Membership/Invito:** ID utente/organizzazione, ruoli, preferenze di notifica, token, timestamp.
- **Chiavi API:** Chiavi hashate, nomi, ID organizzazione, timestamp di utilizzo.
- **Configurazioni Email:** Email di supporto/inbound, stato di verifica, dati DNS.
- **Dati di Pagamento:** Elaborati tramite Stripe (non memorizzati da noi); includono dettagli di fatturazione per abbonamenti.
- **Dati di Utilizzo:** Analisi derivate sulle metriche dei ticket (nessun tracciamento di terze parti).

Raccogliamo questi dati tramite le vostre interazioni, API o inoltro email. I dati del richiedente possono includere informazioni di non-utenti.

- ### 2. Come Utilizziamo i Vostri Dati
- Trattiamo i dati per fornire il servizio (ad es., gestione ticket, notifiche), basandoci su:

- Esecuzione del contratto (GDPR Art. 6(1)(b)): Fornitura delle funzionalità di BlueTickets.
- Interessi legittimi (GDPR Art. 6(1)(f)): Sicurezza, prevenzione frodi, miglioramenti.
- Consenso (GDPR Art. 6(1)(a)): Per funzionalità opzionali come il marketing (se aggiunte).

### 3. **Condivisione dei Dati**

- **Terze Parti:** Keycloak (autenticazione self-hosted), Resend/Forward Email (email), PostgreSQL/S3 (archiviazione), Railway/AWS (hosting), Stripe (pagamenti—vedere <https://stripe.com/privacy>).
- **Nessuna Vendita:** Non vendiamo dati.
- **Trasferimenti:** I dati possono essere trasferiti negli Emirati Arabi Uniti/Stati Uniti; utilizziamo Clausole Contrattuali Standard (SCC) per i dati UE al fine di garantire un livello adeguato di protezione.

### 4. **Conservazione dei Dati** I dati sono conservati durante l'attività; account/ticket eliminati sono trattenuti per 30 giorni e poi cancellati, salvo requisiti legali più lunghi.

### 5. **I Vostri Diritti**

- Accesso, rettifica, cancellazione, restrizione, opposizione o portabilità dei dati (richieste via email a [hello@ingeniousdynamics.com](mailto:hello@ingeniousdynamics.com)).
- CCPA: I residenti in California hanno diritti simili; non vendiamo dati.
- Revoca del consenso o reclamo alle autorità di controllo (ad es., Commissario per la Protezione dei Dati degli Emirati Arabi Uniti).

### 6. **Sicurezza** Utilizziamo hashing, crittografia, controlli di accesso e monitoraggio. Le violazioni sono notificate come richiesto (ad es., entro 72 ore ai sensi del GDPR).

### 7. **Cookie** Cookie essenziali (ad es., sessione, locale) per la funzionalità; nessun tracciamento.

### 8. **Privacy dei Minori** Non destinato a minori di 13 anni; non raccogliamo consapevolmente i loro dati.

### 9. **Modifiche** Notifichiamo via email; l'uso continuato implica accettazione delle modifiche.

## **Accordo Utente (Termini di Servizio) per BlueTickets**

**Data di Efficacia:** 27 Novembre 2025 Il presente Accordo Utente regola l'utilizzo di BlueTickets da parte di Ingenious Dynamics LLC-FZCO. Accedendo al servizio, accettate questi termini. Contatti: [hello@ingeniousdynamics.com](mailto:hello@ingeniousdynamics.com).

1. **Descrizione del Servizio** BlueTickets è un sistema SaaS per ticketing destinato a team, con funzionalità come supporto multicanale, API, analisi. Prova gratuita di 30 giorni; poi abbonamenti tramite Stripe.
2. **Account e Abbonamenti**
  - Registratevi con email/password validi.
  - Abbonamenti: Mensili/annuali ricorrenti tramite Stripe; auto-rinnovo fino a cancellazione. Nessun rimborso; accesso continua fino alla fine del periodo.
  - Autorizzate gli addebiti; cancellazione in qualsiasi momento tramite impostazioni account.
3. **Utilizzo Accettabile**
  - Utilizzo solo per scopi leciti; no spam, molestie, attività illegali o violazioni di sicurezza.
  - Proteggete le vostre credenziali/chiaavi API; siete responsabili dei contenuti.
4. **Proprietà Intellettuale** Noi possediamo il servizio; ci concedete una licenza sui vostri contenuti per le operazioni.
5. **Terminazione**
  - Potete cancellare/eliminare l'account.
  - Possiamo sospendere per violazioni; dati trattenuti per 30 giorni dopo la terminazione.
6. **Esclusioni di Responsabilità e Limitazioni di Responsabilità**
  - Servizio fornito "così com'è"; nessuna garanzia.
  - Responsabilità limitata alle tariffe pagate negli ultimi 12 mesi; nessuna responsabilità per danni indiretti.
  - Ci indennizzate per il vostro uso improprio.

7. **Legge Applicabile** Legge degli Emirati Arabi Uniti; controversie risolte nei tribunali degli Emirati Arabi Uniti (opzione arbitrato).
8. **Modifiche** Notificate via email; efficaci 30 giorni dopo.