DOCUMENTO CONTRATTUALE

Termini del servizio Valeria per Shopify

Condizioni del servizio e accordo sul trattamento dei dati personali

AUTORE	DATA	VERSIONE
Valeria S.r.l.	31/10/2026	shopify_1.6

1. Parti e conclusione del contratto

Valeria S.r.l., con sede legale in Via Roma 38/A, 21 018 Sesto Calende (VA), Italia, C.F. e P. IVA 04 116 360 126, fornisce il servizio Valeria al soggetto che gestisce il negozio Shopify identificato nell'accordo, di seguito il «Negoziante». Il servizio è destinato all'uso professionale. La persona che accetta il contratto deve avere il potere di rappresentare e vincolare il Negoziante.

Il contratto si conclude con l'accettazione scritta, anche elettronica, dei presenti Termini, versione shopify_1.6 del 31/10/2026, e dell'«Accordo sul trattamento dei dati personali» (DPA), versione shopify_5.0 del 31/10/2026, comprensivo degli Allegati A, B e C. Le condizioni economiche del piano integrano il contratto con la successiva approvazione della proposta presentata in Shopify. In materia di protezione dei dati personali, le disposizioni del DPA prevalgono sui presenti Termini.

Valeria mette i documenti a disposizione del Negoziante prima dell'accettazione. La registrazione dell'accettazione identifica le Parti, il negozio, la persona che accetta, la data e le versioni dei documenti accettati. L'installazione dell'app, l'autorizzazione ad accedere ai dati Shopify, l'approvazione di un addebito e la presa visione dell'informativa privacy non costituiscono, da sole, accettazione dei Termini e del DPA.

L'accordo deve essere concluso prima di qualsiasi trattamento svolto per conto del Negoziante, compresa la gestione degli inviti, delle abilitazioni e dei ruoli degli operatori e delle configurazioni del negozio. Una copia dei documenti recante i dati del Negoziante può essere richiesta a support@valeria.food.

2. Oggetto del servizio e condizioni di accesso

Valeria fornisce un assistente basato sull'intelligenza artificiale per rispondere alle domande dei clienti, ricercare, confrontare e suggerire prodotti, assistere nella composizione del carrello e fornire informazioni sugli ordini del cliente. Il Retailer Portal consente al Negoziante di configurare il servizio, gestire gli operatori, caricare i contenuti aziendali ammessi, consultare le attività del negozio e gestire le richieste relative ai dati personali.

Nei limiti delle autorizzazioni accordate, l'app accede ai dati Shopify necessari al servizio: dati del negozio e dell'installazione, credenziali di collegamento, dati della sessione del Negoziante, piano, catalogo, dati degli ordini previsti dal DPA e richieste relative ai dati personali. Valeria tratta inoltre le conversazioni e le altre categorie di dati indicate nel DPA. Le funzioni di acquisto non richiedono né leggono numeri di carta, codici di sicurezza delle carte (CVV) o credenziali finanziarie.

L'assistenza sugli ordini consente al cliente autenticato, con il consenso previsto dal capitolo 3, di consultare i propri ordini e richiedere informazioni su prodotti, importi, pagamenti, cancellazioni, preparazione, spedizioni, tracking, consegna, resi e rimborsi, nei limiti dei dati disponibili. La consultazione riguarda gli ordini Shopify degli ultimi 60 giorni, anche quando la ricerca avviene mediante identificativo. L'assistente non modifica gli ordini né esegue cancellazioni, resi o rimborsi.

Il Negoziante mantiene le autorizzazioni necessarie, protegge le credenziali e concede l'accesso soltanto a operatori autorizzati. La revoca di un'autorizzazione indispensabile può impedire il funzionamento del servizio interessato. Il Negoziante è responsabile dell'esattezza del catalogo, dei prezzi, della disponibilità e delle condizioni di vendita.

Le risposte dell'assistente possono contenere errori. Per gli acquisti fanno fede le informazioni pubblicate dal negozio e quelle presentate nel checkout Shopify. Il servizio non fornisce prestazioni sanitarie.

3. Protezione dei dati e uso consentito

Prima dell'attivazione, il Negoziante pubblica l'informativa destinata ai clienti e ai visitatori, identifica il titolare del trattamento e il recapito per l'esercizio dei diritti, comunica a Valeria l'indirizzo e la versione dell'informativa e documenta le basi giuridiche dei trattamenti.

Il servizio standard completo richiede che il Negoziante concluda la propria valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA). Una diversa conclusione sull'obbligo di svolgere la DPIA richiede la documentazione della valutazione e una riduzione effettiva delle funzioni e dei trattamenti attivati. Valeria fornisce un testo standard per l'informativa e documentazione di supporto; tale documentazione non sostituisce la valutazione e la conclusione del Negoziante.

Il servizio è riservato a utenti che dichiarano di avere almeno 18 anni. Le funzioni facoltative per i clienti autenticati sono inizialmente disattivate e richiedono consensi revocabili: memoria tra conversazioni, personalizzazione e assistenza sugli ordini, uso intenzionale di dati sanitari e misurazione degli acquisti successivi all'uso dell'assistente.

Il consenso «Personalizzazione e assistenza sugli ordini» autorizza la consultazione degli ordini del cliente per adattare suggerimenti e risposte ai suoi acquisti e rispondere alle domande sui suoi ordini. Il rifiuto o la revoca impediscono queste consultazioni senza impedire l'uso della chat essenziale. Gli altri consensi restano distinti. L'uso intenzionale di dati sanitari, anche se desumibili dai prodotti acquistati, richiede il consenso esplicito separato e le condizioni previste dal DPA.

Anche in assenza del consenso all'uso intenzionale di dati sanitari, il controllo volto a individuare e rifiutare tali dati può comportare l'elaborazione di testi e immagini presso un fornitore di Valeria. Per i messaggi dettati, la trascrizione dell'audio precede il controllo del testo. Le Parti verificano prima dell'attivazione le condizioni giuridiche applicabili a questi trattamenti.

Sono vietati gli usi illeciti del servizio, l'aggiramento dei controlli e l'invio deliberato di dati esclusi. Il Negoziante può caricare documenti aziendali, cataloghi, risposte a domande frequenti e condizioni commerciali. Sono esclusi archivi del personale, elenchi di clienti, documenti d'identità, documenti clinici e dati relativi a condanne penali e reati. Il servizio non comprende una conversazione vocale continua e non adotta decisioni automatizzate con effetti giuridici o analogamente significativi per gli interessati.

4. Corrispettivi, durata e assistenza

Il piano, il prezzo, la valuta, il ciclo di fatturazione, la durata, il rinnovo e le modalità di disdetta sono indicati nella proposta presentata in Shopify prima dell'approvazione. Tali condizioni acquistano efficacia con la specifica approvazione del Negoziante, registrata in relazione al contratto. Non è prevista una prova gratuita. Restano applicabili i rimborsi e gli altri rimedi previsti dalla legge.

Le comunicazioni, le richieste di assistenza e le richieste di documenti sono indirizzate a support@valeria.food e al referente autorizzato del Negoziante. Valeria comunica a tale referente le proposte di modifica contrattuale. I livelli di servizio e le modifiche contrattuali richiedono un accordo scritto, anche elettronico, che ne stabilisce la decorrenza. La pubblicazione di una nuova versione non modifica gli accordi già conclusi né sospende di per sé il servizio. L'introduzione di nuove finalità o categorie di dati e l'impiego o la sostituzione di sub-responsabili restano soggetti agli accordi e alle autorizzazioni preventive previsti dal DPA.

5. Dati, riservatezza e cessazione

Il Negoziante mantiene il controllo dei propri dati. Valeria li tratta in qualità di responsabile secondo il DPA. Per la gestione dell'identità degli operatori e dell'autenticazione alla piattaforma, la sicurezza degli account, il rapporto commerciale, la misurazione aggregata dell'utilizzo del servizio ai fini della fatturazione, la fatturazione e i propri obblighi di legge, Valeria opera invece come titolare secondo l'informativa privacy dell'app. La gestione delle abilitazioni e delle autorizzazioni degli operatori presso il Negoziante resta un trattamento svolto per conto di quest'ultimo.

Valeria non utilizza i dati del Negoziante per addestrare, adattare o migliorare modelli di intelligenza artificiale, per sviluppare o migliorare prodotti per finalità proprie, per creare raccolte di dati tra clienti, per confronti competitivi o per altre finalità proprie. Il divieto comprende gli usi di dati derivati o aggregati e l'anonimizzazione effettuata allo scopo di consentire tali usi. Le Parti proteggono le informazioni riservate. I diritti sulla tecnologia e sui contenuti rimangono ai rispettivi titolari.

Alla cessazione del servizio il Negoziante sceglie la restituzione o la cancellazione dei dati. Valeria cancella gli originali, le copie e le riproduzioni, incluse le copie di sicurezza e le registrazioni relative ai trattamenti, entro 30 giorni dalla disinstallazione o dagli altri eventi applicabili previsti dal DPA, salvo che la legge vieti la cancellazione o ne modifichi il termine.

I file predisposti nel Retailer Portal per le richieste di accesso ai dati personali vengono scaricati dall'operatore autorizzato, che verifica il completamento del download e ne conferma la custodia sicura. La conferma avvia la cancellazione della copia conservata dal servizio. Il Negoziante provvede alla consegna dei dati all'interessato.

6. Responsabilità e rapporto con Shopify

Valeria è l'unico soggetto responsabile dell'app. Shopify non risponde dei difetti o dei danni derivanti dalla sua installazione o dal suo uso e, salvo quanto dichiari espressamente, non fornisce assistenza per l'app.

Secondo i Shopify API Terms, Valeria assume in via esclusiva ogni responsabilità derivante dall'accesso o dall'uso dell'app, inclusi il suo sviluppo, uso, commercializzazione, distribuzione, accesso e supporto, nonché l'accesso, l'uso, la distribuzione e la conservazione dei dati del Negoziante qualificati come «Merchant Data» da tali condizioni.

Restano applicabili le responsabilità delle Parti previste dalla legge, incluso il GDPR.