INFORMATIVA PRIVACY · APP MOBILE

Informativa sul trattamento dei dati personali

App CRM RealSmart — resa disponibile su Google Play e App Store da REALSMART SRL, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

Versione: **1.0** Ultimo aggiornamento: **22 settembre 2026** Titolare: **REALSMART SRL**

Indice

1. Titolare del trattamento
2. Ambito di applicazione e ruoli
3. Dati raccolti
4. Inserimento vocale assistito da intelligenza artificiale (Keplero AI)
5. Finalità e base giuridica del trattamento
6. Destinatari e sub-responsabili del trattamento
7. Trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione Europea
8. Periodo di conservazione
9. Sicurezza dei dati
10. Permessi richiesti dall'app sul dispositivo
11. Diritti dell'interessato
12. Minori
13. Modifiche alla presente informativa
14. Contatti

1 Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali raccolti tramite l'app CRM RealSmart (di seguito, l'"App") è:

REALSMART SRL
Via Venezia n. 1 — 81020 San Nicola la Strada (CE)
P.IVA 04868650617
PEC: realsmart@pec.it

Per qualsiasi richiesta relativa al trattamento dei propri dati personali, l'interessato può contattare il Titolare agli estremi indicati alla sezione 14.

2 Ambito di applicazione e ruoli

L'App è un software CRM (Customer Relationship Management) che REALSMART SRL fornisce in licenza ad agenzie e agenti immobiliari, i quali la utilizzano per organizzare i contatti e le trattative con i propri clienti. Nell'uso dell'App sono coinvolte due distinte categorie di dati personali, con ruoli GDPR differenti:

Categoria di dati	Interessato	Ruolo di REALSMART SRL	Titolare del trattamento
Dati dell'account e di utilizzo dell'agente immobiliare	L'agente/agenzia che usa l'App	Titolare	REALSMART SRL
Dati dei clienti dell'agente, inseriti nel CRM (nome, telefono, note)	I clienti dell'agenzia/agente immobiliare	Responsabile (art. 28 GDPR)	L'agenzia/agente immobiliare che inserisce i dati

In altre parole: per i dati anagrafici e di contatto dei clienti finali degli agenti immobiliari, è l'agenzia/l'agente immobiliare a decidere finalità e modalità del trattamento (ad es. per gestire la propria clientela), mentre REALSMART SRL tratta tali dati esclusivamente per fornire il servizio tecnico di CRM, secondo le istruzioni documentate del Titolare e nell'ambito di un apposito accordo di nomina a responsabile del trattamento stipulato con ciascuna agenzia cliente.

3 Dati raccolti

3.1 Dati dell'agente immobiliare (utente dell'App)

- Dati identificativi e di contatto: nome, cognome, ragione sociale dell'agenzia, email, numero di telefono;
- Credenziali di accesso (username, password in forma cifrata);
- Dati del dispositivo e tecnici: modello e sistema operativo del dispositivo, identificativo per l'invio delle notifiche push, indirizzo IP, log di accesso e di utilizzo dell'App, necessari per la sicurezza e il corretto funzionamento del servizio.

3.2 Dati dei clienti dell'agente, inseriti nel CRM

- Nome e cognome del cliente;
- Numero di telefono del cliente;
- Eventuali ulteriori informazioni relative alla trattativa immobiliare che l'agente decida di annotare manualmente (es. immobile di interesse, appuntamenti, note).

Questi dati sono inseriti esclusivamente dall'agente, da PC o da applicazione mobile, e non sono raccolti automaticamente dall'App tramite accesso alla rubrica, alla fotocamera o alla posizione del dispositivo (vedi sezione 10).

4 Inserimento vocale assistito da intelligenza artificiale (Keplero AI)

Per velocizzare l'inserimento dei dati, l'agente può, in alternativa alla digitazione manuale, dettare a voce i dati del proprio cliente (es. nome e numero di telefono). In questo caso, la registrazione vocale viene elaborata dal servizio di intelligenza artificiale Keplero AI, fornitore terzo che effettua la trascrizione vocale e restituisce il testo utilizzato per compilare automaticamente i relativi campi del CRM.

Rispetto a questo trattamento:

- l'audio dettato dall'agente può contenere dati personali del cliente (nome, numero di telefono) ed è trasmesso a Keplero AI al solo fine della trascrizione automatica;
- Keplero AI opera quale sub-responsabile del trattamento nominato da REALSMART SRL ai sensi dell'art. 28, comma 4, GDPR, ed è tenuto a trattare i dati esclusivamente per le finalità di trascrizione, con misure di sicurezza adeguate;
- l'uso della funzione di dettatura vocale è facoltativo: l'agente può sempre scegliere di inserire i dati manualmente da tastiera senza ricorrere all'IA.

I server utilizzati per l'elaborazione e la conservazione di questi dati sono ubicati in Italia, nell'ambito dell'infrastruttura Aruba S.p.A.; nessun dato è conservato al di fuori dell'Unione Europea.

5 Finalità e base giuridica del trattamento

Finalità	Base giuridica
Creazione e gestione dell'account dell'agente, erogazione del servizio CRM	Esecuzione del contratto di licenza d'uso (art. 6.1.b GDPR)
Elaborazione dei dati dei clienti inseriti nel CRM (anche tramite dettatura vocale via Keplero AI)	Esecuzione delle istruzioni del Titolare (l'agenzia immobiliare) in qualità di Responsabile del trattamento
Invio di notifiche push relative al funzionamento del servizio	Esecuzione del contratto / legittimo interesse a garantire il corretto uso dell'App
Sicurezza informatica, prevenzione di frodi e usi impropri, log applicativi	Legittimo interesse del Titolare (art. 6.1.f GDPR)
Adempimento di obblighi contabili, fiscali e di legge	Obbligo legale (art. 6.1.c GDPR)

6 Destinatari e sub-responsabili del trattamento

I dati trattati tramite l'App possono essere comunicati, nei limiti strettamente necessari, ai seguenti soggetti, nominati responsabili o sub-responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR:

Soggetto	Ruolo	Finalità del trattamento
Aruba S.p.A.	Responsabile del trattamento	Servizio di hosting e conservazione dei dati su infrastruttura cloud/server in Italia
Keplero AI	Sub-responsabile del trattamento	Trascrizione vocale (speech-to-text) per l'inserimento assistito dei dati nel CRM
Google (Firebase Cloud Messaging) / Apple (Apple Push Notification service)	Responsabile del trattamento	Recapito delle notifiche push sui dispositivi Android/iOS
Autorità pubbliche competenti	Titolare autonomo	Adempimento di obblighi di legge, su richiesta motivata

I dati non vengono ceduti a terzi per finalità di marketing, né vengono venduti a terze parti.

7 Trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione Europea

Tutti i dati trattati tramite l'App sono conservati su server ubicati in Italia, presso il fornitore Aruba S.p.A. Il Titolare non trasferisce né conserva alcun dato personale al di fuori dell'Unione Europea/Spazio Economico Europeo.

Fanno eccezione i soli metadati tecnici strettamente necessari al funzionamento dei servizi di notifica push forniti dai sistemi operativi dei dispositivi (Google Firebase Cloud Messaging per Android, Apple Push Notification service per iOS), che possono essere gestiti da Google e Apple secondo le rispettive infrastrutture globali; tali fornitori operano in qualità di responsabili autonomi e garantiscono, in base ai rispettivi quadri contrattuali, il rispetto delle garanzie previste dal Capo V del GDPR (ad es. Clausole Contrattuali Standard) per eventuali trattamenti extra-UE.

8 Periodo di conservazione

- Dati dell'account dell'agente: per tutta la durata del contratto/abbonamento con REALSMART SRL e, successivamente, per il periodo necessario ad adempiere a obblighi contabili e fiscali di legge (di norma 10 anni).
- Dati dei clienti inseriti nel CRM: conservati secondo le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento (l'agenzia/agente immobiliare) e, in ogni caso, non oltre la cessazione del rapporto contrattuale tra l'agenzia e REALSMART SRL, salvo diverso accordo scritto o obbligo di legge.
- Registrazioni vocali elaborate da Keplero AI: conservate solo per il tempo tecnicamente necessario a completare la trascrizione, salvo diverso termine indicato nella documentazione contrattuale con il fornitore (v. nota alla sezione 4).

9 Sicurezza dei dati

REALSMART SRL adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tra cui: cifratura delle comunicazioni tra App e server, controllo degli accessi basato su credenziali personali, conservazione dei dati su infrastrutture professionali (Aruba S.p.A.), backup periodici e procedure di gestione di eventuali violazioni dei dati personali (data breach) in conformità agli artt. 33 e 34 GDPR.

10 Permessi richiesti dall'app sul dispositivo

L'App non accede alla rubrica dei contatti, alla fotocamera né alla posizione geografica del dispositivo. Tutti i dati relativi ai clienti sono inseriti volontariamente dall'agente, in forma scritta o tramite dettatura vocale (sezione 4). L'unico permesso richiesto è relativo all'invio di notifiche push, utilizzate per avvisare l'agente di eventi legati al funzionamento del servizio (ad es. promemoria, aggiornamenti sulle trattative). L'utente può disattivare le notifiche in qualsiasi momento dalle impostazioni del proprio dispositivo.

11 Diritti dell'interessato

Nei limiti e alle condizioni previste dagli artt. 15-22 GDPR, l'interessato ha diritto di richiedere in qualsiasi momento:

- l'accesso ai propri dati personali e una copia degli stessi;
- la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei dati (diritto all'oblio), nei casi previsti dalla legge;
- la limitazione del trattamento;
- la portabilità dei dati forniti;
- l'opposizione al trattamento basato sul legittimo interesse;
- la proposizione di un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it), qualora ritenga che il trattamento violi la normativa applicabile.

Agenti (utenti dell'App): possono esercitare i propri diritti contattando direttamente REALSMART SRL agli estremi indicati alla sezione 14.

Clienti degli agenti immobiliari: poiché i loro dati sono trattati sotto la responsabilità dell'agenzia/agente immobiliare (Titolare del trattamento per tali dati), possono rivolgersi in primo luogo alla propria agenzia/agente di riferimento; l'agenzia potrà a sua volta coinvolgere REALSMART SRL, in qualità di Responsabile del trattamento, per dare seguito alla richiesta.

12 Minori

L'App è destinata esclusivamente a professionisti del settore immobiliare maggiorenni. REALSMART SRL non raccoglie consapevolmente dati personali di minori tramite l'App.

13 Modifiche alla presente informativa

La presente informativa può essere aggiornata periodicamente, anche in conseguenza di modifiche normative o evoluzioni del servizio. La data di ultimo aggiornamento è indicata in testa al documento. In caso di modifiche sostanziali, gli utenti dell'App saranno informati tramite notifica in-app o altro mezzo idoneo.

14 Contatti

REALSMART SRL
Via Venezia n. 1 — 81020 San Nicola la Strada (CE)
P.IVA 04868650617 - PEC: realsmart@pec.it