

Informativa sulla privacy

Versione 2.4 · 20 agosto 2026 · Orderlion GmbH

Nota: la versione inglese di questo documento è la versione facente fede. Questa versione italiana è una traduzione automatica fornita esclusivamente per facilitarne la comprensione.

Titolare del trattamento: Orderlion GmbH, Himmelpfortgasse 17/7, 1010 Vienna, Austria ("Orderlion", "noi").

Contatto privacy: privacy@orderlion.com · Il nostro referente interno per la protezione dei dati è Patrick Schubert (CTO), raggiungibile a questo indirizzo. Non abbiamo designato un responsabile della protezione dei dati formale ai sensi dell'Art 37 GDPR, in quanto non siamo tenuti a farlo per legge; tutte le richieste sono gestite dal nostro referente per la protezione dei dati.

1. La versione breve

Siamo un'azienda B2B. Trattiamo dati personali di visitatori del sito web, contatti commerciali e lead, utenti dei nostri clienti (fornitori di alimenti e bevande) e del personale dei loro acquirenti. Per i dati all'interno della piattaforma Orderlion, di norma è il nostro cliente (il fornitore) a decidere le finalità; noi li trattiamo per suo conto. Utilizziamo l'IA per estrarre gli ordini dalle email; i fornitori di IA non addestrano i propri modelli su questi dati. Non vendiamo dati personali e non adottiamo decisioni automatizzate con effetti giuridici sulle persone.

2. I nostri due ruoli: titolare del trattamento e responsabile del trattamento

Per il nostro sito web, il marketing, le vendite, la fatturazione, l'assistenza e gli account utente dei nostri clienti, Orderlion è il **titolare del trattamento**.

Per i dati trattati all'interno della piattaforma per conto dei nostri clienti, in particolare i dati degli **utenti acquirenti** (personale di ristoranti e altre imprese che ordinano dai nostri clienti: nomi, indirizzi email di lavoro, dati di accesso, ordini, messaggi), il **fornitore è il titolare del trattamento** e Orderlion è il suo **responsabile del trattamento** in base a un accordo sul trattamento dei dati. Se Lei è un utente acquirente e desidera esercitare i diritti in materia di protezione dei dati riguardo ai Suoi dati sulla piattaforma, La preghiamo di contattare il Suo fornitore; noi lo supportiamo nella risposta alla Sua richiesta. Le Sezioni da 3 a 6 seguenti descrivono i trattamenti in cui siamo titolari del trattamento; la Sezione 7 illustra il trattamento sulla piattaforma che svolgiamo per i fornitori.

3. Visitatori del sito web

Hosting e log. Quando Lei visita orderlion.com, il nostro fornitore di hosting tratta dati tecnici (indirizzo IP, informazioni su browser e dispositivo, referrer, pagine visitate, marcature temporali) nei log del server, per erogare il sito web in modo sicuro e difenderlo dagli attacchi. Base giuridica: legittimo interesse (Art 6(1)(f) GDPR). La conservazione dei log è stabilita dal nostro fornitore di hosting e varia in base al tipo di log, fino a un massimo di dodici mesi.

Cookie e tecnologie analoghe. Utilizziamo una piattaforma di gestione del consenso (banner cookie) che classifica ogni cookie e tecnologia analoga, incluso l'archiviazione locale e di sessione del browser, in quattro categorie:

Essenziali, Analitici, Marketing e Personalizzazione. Tutto ciò che non è Essenziale è bloccato finché Lei non presti attivamente il consenso a quella categoria. Nulla è preselezionato, rifiutare è semplice quanto accettare e Lei può modificare o revocare le proprie scelte in qualsiasi momento tramite il link alle preferenze cookie nel piè di pagina del

sito web. La Sua scelta è memorizzata nel Suo browser e scade automaticamente dopo sei mesi, trascorsi i quali glielo chiediamo nuovamente. Conserviamo inoltre una registrazione del consenso prestato, così da poterlo dimostrare, come la normativa sulla protezione dei dati richiede che siamo in grado di fare.

Le tecnologie essenziali funzionano senza consenso, sulla base del nostro legittimo interesse e del § 165(3) TKG 2021, poiché il sito web non può essere erogato in modo sicuro senza di esse. Comprendono la protezione dai bot e la mitigazione degli attacchi denial-of-service fornite tramite il nostro host del sito web, nonché **Google reCAPTCHA**, che protegge i nostri moduli di contatto e prenotazione da abusi automatizzati e tratta a tale scopo dati tecnici e di interazione.

Le tecnologie basate sul consenso funzionano solo con il Suo consenso (Art 6(1)(a) GDPR, § 165(3) TKG 2021):

- **Google Tag Manager e Google Analytics 4** (Google Ireland Ltd): analisi della copertura e dell'utilizzo. I cookie analitici durano fino a due anni; i dati analitici stessi sono conservati per 14 mesi.
- **HubSpot** (HubSpot Ireland): analisi del sito web, moduli e chat (vedi Sezione 4).
- **Microsoft Clarity** (Microsoft Ireland Operations Limited): analisi dell'utilizzo, mappe di calore e analisi delle sessioni, per comprendere come viene utilizzato il sito web. Microsoft agisce come titolare del trattamento autonomo per questi dati e conserva i dati di sessione fino a 30 giorni. Abbiamo disattivato la condivisione dei dati Clarity con Microsoft per le sue finalità pubblicitarie proprie.
- **Strumenti pubblicitari Meta** (Meta Platforms Ireland Ltd): pubblicità, misurazione delle conversioni e remarketing.

Contenuti incorporati di terzi. Alcune pagine incorporano contenuti video e di pianificazione di terzi, attualmente **Vimeo**, **Loom** e **Calendly**. Questi contenuti incorporati impostano cookie e voci di archiviazione propri e coinvolgono propri fornitori di analisi e di monitoraggio degli errori, pertanto sono caricati solo dopo il Suo consenso. Fino ad allora Lei vede un segnaposto al posto del contenuto incorporato.

Il registro completo. Un elenco completo e aggiornato di ogni cookie e voce di archiviazione che impostiamo, con il relativo fornitore, finalità, tipo e periodo di conservazione, è disponibile nel pannello delle preferenze cookie raggiungibile dal piè di pagina del sito web. Lo manteniamo lì anziché nel presente documento affinché resti accurato tra un aggiornamento e l'altro dell'informativa.

Ove questi fornitori trasferiscano dati personali negli Stati Uniti o in altri paesi terzi, ciò avviene in base al Quadro UE-USA per la protezione dei dati (EU-US Data Privacy Framework) e/o alle clausole contrattuali tipo dell'UE (vedi Sezione 9).

Contatti e chat. Se Lei ci contatta tramite moduli, email o la chat del sito web, trattiamo i Suoi dati e il Suo messaggio per gestire la Sua richiesta (Art 6(1)(b) o (f) GDPR). Le richieste sono gestite in HubSpot e, per l'assistenza, in Zendesk.

Chiamate, videoconferenze e SMS. Se Lei ci chiama o noi La chiamiamo, trattiamo il Suo numero di telefono e i dettagli della chiamata. Le chiamate e le videoconferenze sono registrate solo con il Suo consenso, annunciato all'inizio della chiamata, e Lei può rifiutare. Ove venga effettuata una registrazione, essa può essere trascritta e riassunta automaticamente per cogliere il contenuto della conversazione; non viene effettuata alcuna valutazione della Sua persona. RegISTRAZIONI, trascrizioni e riassunti sono cancellati al più tardi sei mesi dopo la chiamata. Utilizziamo inoltre gli SMS: per finalità di marketing sulla base del Suo consenso e verso clienti esistenti sulla base del nostro legittimo interesse nei limiti del § 174 TKG 2021. Lei può opporsi in qualsiasi momento.

4. Lead, clienti e marketing

CRM. Gestiamo contatti commerciali, lead e relazioni con i clienti in HubSpot (dati di contatto, azienda, cronologia delle interazioni). Base giuridica: esecuzione di un contratto o misure precontrattuali (Art 6(1)(b) GDPR) e il nostro legittimo interesse nella gestione delle relazioni con i clienti B2B (Art 6(1)(f) GDPR).

Newsletter e comunicazioni di prodotto. Inviaamo newsletter agli iscritti con consenso double opt-in (Art 6(1)(a) GDPR) e ai clienti esistenti per prodotti propri analoghi ai sensi del § 174 TKG 2021 (Art 6(1)(f) GDPR). Le newsletter contengono la misurazione di aperture e clic (pixel di tracciamento) per migliorare i contenuti; Lei può opporsi o annullare l'iscrizione in qualsiasi momento tramite il link presente in ogni email.

Contatti commerciali B2B. Contattiamo potenziali clienti aziendali i cui ruoli indicano una rilevanza per i nostri prodotti, sulla base del nostro legittimo interesse nel marketing diretto B2B (Art 6(1)(f) GDPR, Considerando 47). Lei può opporsi in qualsiasi momento, con effetto per il futuro.

Fatturazione. La fatturazione ai clienti avviene tramite il nostro fornitore di fatturazione (Chargebee) e fornitori di pagamento/bancari; i dati delle fatture sono conservati per 7 anni ai sensi del diritto tributario austriaco (§ 132 BAO; Art 6(1)(c) GDPR).

5. Account utente dei fornitori

Per il personale dei nostri clienti che utilizza la piattaforma (nome, email di lavoro, ruolo, dati di accesso, impostazioni, attività), trattiamo i dati per fornire il servizio contrattuale (Art 6(1)(b) GDPR), per la sicurezza della piattaforma e la prevenzione degli abusi (Art 6(1)(f) GDPR) e per le analisi di prodotto (Mixpanel; Art 6(1)(f) GDPR), ove i dati sono automaticamente cancellati o anonimizzati al più tardi 2 anni dopo la raccolta. Da agosto 2026 trasmettiamo al nostro fornitore di analisi solo un identificativo utente pseudonimo insieme all'utilizzo delle funzionalità e alle informazioni sul dispositivo; nomi, nomi delle aziende, qualifiche professionali, numeri di telefono e indirizzi email non sono inviati. La diagnostica di errori e prestazioni utilizza Datadog (Art 6(1)(f) GDPR). I dati dell'account sono conservati finché l'account del cliente presso di noi è attivo, e il record di un singolo utente è cancellato al più tardi un anno dopo l'ultima attività di tale utente.

6. Candidati

I dati di candidatura sono trattati per svolgere il processo di selezione (Art 6(1)(b) GDPR in via analogica; considerazioni ai sensi del § 96 ArbVG si applicano all'uso interno). Se non ne deriva un rapporto di lavoro, cancelliamo i documenti di candidatura al più tardi **7 mesi** dopo la conclusione del processo (termine di prescrizione per le pretese ai sensi della legge austriaca sulla parità di trattamento), salvo che Lei acconsenta a una conservazione più lunga nel nostro talent pool.

7. La piattaforma Orderlion: trattamento per conto dei nostri clienti

In qualità di responsabile del trattamento per i nostri clienti fornitori trattiamo, sulla base delle loro istruzioni documentate: dati degli account degli utenti acquirenti, dati di ordini e transazioni, messaggi all'interno della piattaforma e, per la funzionalità **Inbox**, il contenuto delle email di ordine inoltrate dal fornitore (metadati, testo, allegati).

Estrazione degli ordini supportata da IA (Inbox). Per convertire le email di ordine in ordini strutturati, il contenuto delle email è trattato da modelli linguistici di grandi dimensioni accessibili tramite API di **OpenAI** e **Anthropic**. I messaggi vocali (ad es. ordini via segreteria telefonica) sono trascritti utilizzando il **servizio Whisper di Microsoft Azure su infrastruttura UE** prima dell'estrazione; Microsoft conserva un campione di audio e trascrizioni fino a 30 giorni per il monitoraggio degli abusi prima di cancellarlo. I dati della piattaforma sono archiviati su AWS a Francoforte, Germania; i fornitori di IA trattano i contenuti a loro trasmessi esclusivamente per l'estrazione e **non li utilizzano per addestrare i propri modelli**. I trasferimenti verso questi fornitori al di fuori dell'UE sono tutelati dalle clausole contrattuali tipo dell'UE e, ove applicabile, dal Quadro UE-USA per la protezione dei dati. I fornitori scelgono tra una modalità in cui il loro personale verifica ogni ordine estratto e una modalità automatica con segnalazione lato sistema degli ordini incerti.

Modelli di IA ospitati nell'UE su richiesta. I clienti possono richiedere che il trattamento IA per il proprio account sia effettuato esclusivamente su infrastruttura situata nell'UE. Per tali account, l'estrazione degli ordini avviene su modelli Anthropic Claude forniti tramite AWS Bedrock a Francoforte, e OpenAI non è utilizzato. Ciò deve essere richiesto per iscritto durante la configurazione e confermato da Orderlion.

Trasparenza sull'IA. Il nostro assistente IA si identifica come IA. Le funzionalità di IA sulla piattaforma non adottano decisioni con effetti giuridici o similmente significativi sulle persone fisiche; esse estraggono, riassumono e raccomandano, e sono gli esseri umani a decidere.

Il fornitore controlla le finalità, la conservazione e la comunicazione dei dati della piattaforma; i dettagli sono indicati nel nostro [accordo sul trattamento dei dati](#) ed [elenco dei sub-responsabili del trattamento](#).

8. Destinatari

Comunichiamo dati personali a: i nostri sub-responsabili del trattamento e fornitori di servizi (hosting, consegna email, fornitori di modelli di IA, analisi, assistenza, CRM, fatturazione, strumenti di comunicazione) in base ad accordi sul trattamento dei dati; i nostri consulenti fiscali e legali; banche e fornitori di pagamento per il regolamento; fornitori di servizi di recupero crediti ove le fatture restino non pagate dopo i solleciti, limitatamente ai dati di contatto e del credito necessari (Art 6(1)(f) GDPR); e le autorità ove richiesto per legge. Ove un cliente ci sia stato segnalato da un partner commerciale, condividiamo con il partner informazioni su tale cliente solo a livello aziendale, ai fini della liquidazione delle provvigioni; i dati di contatto personali del personale del cliente non sono comunicati. Un elenco aggiornato dei sub-responsabili del trattamento utilizzati per i dati della piattaforma è pubblicato all'indirizzo www.orderlion.com/it/subprocessors.

9. Trasferimenti internazionali

Ove i destinatari siano situati al di fuori dell'UE/SEE (in particolare fornitori con sede negli Stati Uniti), ci basiamo su decisioni di adeguatezza (incluso il Quadro UE-USA per la protezione dei dati per i destinatari certificati) e/o sulle clausole contrattuali tipo dell'UE con misure supplementari ove necessario. Copie delle garanzie pertinenti possono essere richieste tramite il nostro contatto privacy.

10. Conservazione

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario alle finalità sopra indicate o quanto richiesto per legge: dati contrattuali e di fatturazione fino a 7 anni (diritto tributario); documentazione contrattuale fino a 3 anni dopo la fine del contratto (termini di prescrizione); dati di marketing fino all'opposizione o, per i potenziali clienti che non divengono mai clienti, al più tardi 24 mesi dopo l'ultima interazione; dati di candidatura 7 mesi; dati analitici del sito web 14 mesi, con i cookie sottostanti che scadono al massimo dopo 2 anni; le Sue preferenze cookie 6 mesi, memorizzate nel Suo browser, e la corrispondente registrazione del consenso 24 mesi; dati analitici di prodotto pseudonimizzati fino a 2 anni dopo la raccolta, trascorsi i quali sono cancellati o anonimizzati automaticamente; dati della piattaforma secondo le istruzioni del fornitore e il nostro DPA. Ove i periodi siano ancora in fase di definizione nei nostri registri interni, si applica il più breve tra i periodi indicati.

11. I Suoi diritti

Lei ha il diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità dei dati e di opporsi al trattamento fondato sul legittimo interesse, incluso il marketing diretto (Art 15-21 GDPR). Ove il trattamento sia fondato sul consenso, Lei può revocarlo in qualsiasi momento con effetto per il futuro. Contatto: privacy@orderlion.com. Lei ha inoltre il diritto di

proporre reclamo all'Autorità austriaca per la protezione dei dati (Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Vienna, dsb.gv.at) o alla Sua autorità di controllo locale.

12. Nessun processo decisionale automatizzato

Non effettuiamo processi decisionali automatizzati ai sensi dell'Art 22 GDPR, ossia nessuna decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato che produca effetti giuridici nei Suoi confronti o incida in modo analogamente significativo sulla Sua persona.

13. Modifiche

Aggiorniamo la presente informativa quando cambiano i nostri trattamenti, i nostri strumenti o la legge. La versione corrente è pubblicata su questa pagina con la relativa data di versione; le modifiche sostanziali che riguardano i clienti sono inoltre comunicate secondo i nostri termini contrattuali di preavviso.