

Condizioni Generali Modulo WhatsApp Business

Premesse

Copernico offre alla propria Clientela professionale, alle Condizioni di integrazione che seguono, la possibilità di gestire comunicazioni bidirezionali tramite l'applicazione WhatsApp Business, sincronizzandole con la piattaforma CRM.

Attraverso l'integrazione, il Cliente può gestire flussi di messaggistica in tempo reale con fornitori, condòmini e consulenti, trasformando i messaggi ricevuti in eventi, ticket o azioni all'interno di Copernico.

L'integrazione è basata sull'utilizzo di un numero virtuale WhatsApp Business e si avvale di tecnologie di notifica differenziate (WebSocket tramite API di Pusher.com per applicazioni desktop, Firebase Cloud Messaging per Android e Apple Push Notification Service per iOS) per garantire la ricezione istantanea dei messaggi su ogni piattaforma.

1. Oggetto e Scopo dell'Integrazione

L'integrazione del modulo WhatsApp mira a centralizzare le comunicazioni di messaggistica istantanea nel CRM, migliorando la tracciabilità e l'efficienza operativa.

L'integrazione è agevolata da Copernico mediante apposite API, ma resta inteso che il contenuto delle conversazioni e la legittimità del contatto rimangono sotto l'esclusiva responsabilità e gestione del Cliente.

Il Cliente affida a Copernico la realizzazione operativa dell'integrazione tecnica, rimanendo Titolare del trattamento dei dati e della conformità dei consensi acquisiti per l'utilizzo del canale WhatsApp.

2. Responsabilità e obblighi del Cliente

In conformità alle policy di Meta Platforms e al GDPR, l'invio di messaggi tramite WhatsApp richiede la prova di una chiara volontà dell'interessato di ricevere comunicazioni su tale canale.

Il Cliente, in qualità di Titolare del Trattamento, affida a Copernico l'integrazione tecnica del canale WhatsApp Business API per la gestione delle comunicazioni con i propri fornitori e condòmini.

L'Amministratore dichiara che l'invito alla registrazione inviato ai fornitori e l'utilizzo del canale WhatsApp avverranno nel pieno rispetto del GDPR, assicurandosi che gli interessati ricevano adeguata informativa privacy.

Resta inteso che la responsabilità di ottenere un preventivo consenso o di verificare la base giuridica per l'invio di notifiche operative e ordini di lavoro tramite WhatsApp ricade esclusivamente sull'Amministratore. Copernico agisce quale Responsabile del Trattamento limitatamente alla fornitura dell'infrastruttura tecnica e delle API necessarie.

Il Cliente riconosce che non è consentito avviare comunicazioni verso soggetti che non abbiano preventivamente fornito il proprio numero di telefono e accettato esplicitamente tale modalità di contatto.

Il Cliente manleva Copernico da qualsiasi responsabilità derivante da segnalazioni per "spam" o violazioni della privacy causate dall'invio di messaggi non autorizzati o non richiesti.

2. Obblighi delle Parti

Copernico si impegna a garantire la conformità del sistema ai principi del GDPR, con particolare attenzione alla sicurezza del transito dei messaggi e alla trasparenza tecnologica.

Il Cliente assicura che il trattamento dei dati personali (inclusi i metadati di messaggistica e i contenuti multimediali) avverrà in conformità alle normative vigenti, garantendo in particolare l'informativa agli interessati circa l'uso di canali di comunicazione gestiti da terze parti (Meta Platforms Inc.).

Si richiamano gli obblighi e le responsabilità del Cliente previsti dall'art. 12 delle Condizioni Generali.

3. Trasferimento dei Dati e Terzi Fornitori

Il Cliente prende atto che l'integrazione richiede l'interazione con partner terzi, segnatamente Meta Platforms Ireland Ltd. per il servizio WhatsApp Business e fornitori di infrastrutture API (Business Solution Providers).

Resta fermo che il ruolo di Copernico è limitato alla fornitura dell'interfaccia tecnica e dell'API di collegamento per la gestione sincronizzata del servizio.

Il Cliente accetta i termini di servizio dei fornitori terzi necessari all'erogazione del modulo (Pusher, Google Firebase, Apple APNS).

4. Sicurezza dei Dati

Copernico implementa misure tecniche (cifatura durante il transito verso il CRM) e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza appropriato, come dettagliato nel DPA che accede alle Condizioni Generali di Servizio.

5. Corrispettivo, pagamenti e fatturazione

L'attivazione del Modulo WhatsApp è fatturata allo Studio Cliente con canone annuale (o secondo i termini convenuti), mediante carta di credito.

I costi relativi all'acquisto e al mantenimento del numero virtuale e agli eventuali costi per messaggio (Template Message) applicati da Meta sono a carico del Cliente, secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali di Contratto (Art. 6).

6. Responsabilità di Copernico Garanzie e assistenza

Le responsabilità di Copernico relative alla disponibilità del modulo, le garanzie sul software e le modalità di assistenza tecnica sono regolate dagli artt. 10 e 11 delle Condizioni Generali, qui espressamente richiamati.

7. Trattamento dati personali

Ciascuna parte agisce quale autonomo titolare per le proprie finalità amministrative e contrattuali. Per quanto concerne i dati personali dei condòmini e dei fornitori trattati da Copernico per conto del Cliente nell'esecuzione del servizio WhatsApp, si applica integralmente l'Accordo per il trattamento dei dati personali (DPA) disponibile all'indirizzo:

https://www.copernicocrm.it/assets/documents/DPA_CopernicoCRM_2026_01.pdf

*