00128 ROMA
V.le Eroi di Rodi, 254
06.500.661 tel
06.500.66.431 fax

Uffici Aeroportuali
02.74.86.71.65
Milano Malpensa

06.65.95.35.50
Roma Fiumicino

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEGLI ARTT.13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) n. 2016/679 PER IL SERVIZIO CONTACT CENTER DI VERATOUR

Gentile Cliente,

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (di seguito "GDPR" o "Regolamento"), **Veratour S.p.A.**, con sede in Viale degli Eroi di Rodi, 254 (Roma), nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali (di seguito, "Titolare" o "Veratour"), Le fornisce le seguenti informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali da Lei conferiti in relazione all'utilizzo del servizio Contact Center per ricevere informazioni, supporto e assistenza da parte delle operatrici e degli operatori di Veratour in merito ai pacchetti turistici/servizi turistici dalla stessa erogati. Ai sensi dell'art. 14 del GDPR si informa altresì che nell'ambito della gestione della richiesta di informazioni/assistenza, il Titolare potrebbe trattare anche dati personali dei altri partecipanti del viaggio non intestatari della pratica, compresi minori di età e/o soggetti incapaci, da Lei eventualmente conferiti e strettamente necessari alla gestione della richiesta.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (d'ora in avanti: "DPO") di Veratour può essere contattato presso la sede del Titolare del trattamento all'indirizzo sopra indicato nonché via e-mail all'indirizzo**:** **dpo@veratour.it**

1. Origine e natura dei dati personali

I dati personali trattati dal Titolare nell'ambito della gestione della Sua richiesta di informazioni e/o assistenza possono includere:

- dati comuni, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni anagrafiche (es. nome, cognome, codice fiscale, nazionalità, ecc.), informazioni di contatto (numero di telefono fisso e/o mobile, indirizzo e-mail), informazioni relative ai preventivi richiesti e/o al pacchetto turistico e ai servizi turistici prenotati, nonché informazioni relative ad ulteriori dati personali che Lei potrebbe conferire nell'ambito della richiesta di informazioni e/o assistenza;

- eventualmente e comunque nei limiti di quanto necessario per la gestione della richiesta di informazioni e assistenza, dati appartenenti alle "categorie particolari" di cui all'art. 9, par. 1 del GDPR, in particolare, dati relativi allo stato di salute connessi ad esigenze speciali, specificamente allergie/intolleranze alimentari nonché condizioni di disabilità e altre informazioni relative alla salute tra cui medicinali salvavita e dispositivi medici elettronici, il cui trattamento si renda necessario al fine della prenotazione e/o gestione del pacchetto turistico/servizio turistico acquistato.

I dati personali sopra indicati saranno di seguito definiti congiuntamente, per brevità, come "dati personali".

La informiamo che, ove Lei decida di conferire nell'ambito della richiesta di informazioni e/o assistenza dati appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9, par. 1 del GDPR che il Titolare non è tenuto a trattare in quanto non pertinenti e strettamente necessari rispetto alle finalità perseguite e, nello specifico, per la gestione della Sua richiesta di informazioni e assistenza, il Titolare si asterrà dal raccogliere e trattare tali dati e, ove conferiti, saranno prontamente cancellati. Per tale ragione, se non strettamente necessario per la gestione della Sua richiesta, Le chiediamo di non fornire tale tipo di informazioni.

Qualora dette informazioni dovessero essere fornite e risultare pertinenti e necessarie per le finalità perseguite e, in particolare, per la gestione della Sua richiesta di informazioni e/o assistenza, il Titolare potrà trattarle solo sulla base del consenso libero e specifico fornito da Lei o dal soggetto partecipante i cui dati

personali si riferiscono, ai sensi dell'art. 9, par. 1, lett. a) del GDPR. Nel caso in cui i dati relativi alla salute siano riferiti a soggetti minori e/o a soggetti incapaci, il consenso esplicito al trattamento dovrà essere fornito dall'esercente la responsabilità genitoriale e/o rappresentante legale nel minore e/o soggetto incapace.

È, altresì, possibile che Lei conferisca spontaneamente al Titolare - nell'ambito della suddetta richiesta - dati relativi a terzi. Rendiamo noto che, rispetto a tali ipotesi, Lei si pone come autonomo titolare del trattamento con ogni obbligo e responsabilità di legge. In tal senso, Lei conferisce sul punto la più ampia manleva rispetto ad ogni contestazione, pretesa, richiesta di risarcimento del danno da trattamento, ecc. che dovesse pervenire al Titolare da terzi soggetti i cui dati personali siano stati da Lei conferiti nell'ambito dell'utilizzo del servizio Contact Center di Veratour per ricevere informazioni e assistenza in merito ai preventivi e/o ai pacchetti turistici e servizi turistici dalla stessa erogati, in violazione delle norme sulla tutela dei dati personali applicabili. In ogni caso, qualora Lei fornisca o in altro modo tratti dati personali di terzi, garantisce fin da ora – assumendosene ogni connessa responsabilità – che tale particolare ipotesi di trattamento si fonda su un'idonea base giuridica che legittima il trattamento delle informazioni in questione.

2. Finalità del trattamento e basi di legittimità
I Suoi dati personali saranno trattati per le seguenti finalità:

a) gestione della Sua richiesta di informazioni e/o assistenza in merito ai preventivi effettuati e/o ai pacchetti turistici e ai servizi turistici prenotati rivolta agli operatori del servizio Contact Center del Titolare, compresa ogni attività amministrativa strettamente connessa e necessaria alla gestione della Sua richiesta. La base di liceità per il trattamento dei dati comuni è da individuarsi nell'art. 6, par. 1 lett. b) del GDPR; per i dati appartenenti alle categorie "particolari" il cui trattamento risulti necessario per l'erogazione del servizio e per la gestione della richiesta, la base di liceità è rappresentata dal consenso libero e specifico reso dall'interessato ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a) del GDPR. Nel caso in cui i dati relativi alla salute siano riferiti a soggetti minori e/o a soggetti incapaci, il consenso esplicito al trattamento dovrà essere fornito dall'esercente la responsabilità genitoriale/rappresentante legale nel minore/soggetto incapace.
Il conferimento dei dati personali per tale finalità è facoltativo tuttavia potrebbe risultare necessario per garantire la corretta gestione della richiesta; in caso di mancato conferimento, potrebbe risultare impossibile per il Titolare erogare il servizio di informazioni e assistenza richiesto.

b) escluso ogni dato personale appartenente alle categorie "particolari" di cui all'art. 9, par. 1 del GDPR, per sottoporLe comunicazioni promozionali e di marketing, incluse newsletter, offerte promozionali, iniziative commerciali, materiale pubblicitario, vendita diretta e compimento di ricerche di mercato, su prodotti e servizi del Titolare, anche attraverso strumenti automatizzati per l'invio di sms, e-mail e messaggi WhatsApp. Nell'ambito delle comunicazioni promozionali inviate tramite posta elettronica, Veratour potrà utilizzare tecnologie di tracciamento (tracking pixel) per rilevare l'apertura dei messaggi, misurare l'efficacia delle campagne e gestire percorsi automatizzati di comunicazione commerciale, anche multicanale, nei quali l'apertura può determinare la prosecuzione del percorso e la selezione delle comunicazioni successive. La base di liceità per il presente trattamento dei dati è da individuarsi nel Suo consenso libero e specifico reso ai sensi dell'art. 6, par. 1 lett. a) del GDPR; il consenso prestato può essere da Lei revocato in qualsiasi momento ai sensi dell'art. 7 GDPR. Il consenso al tracciamento delle aperture delle comunicazioni e-mail può essere revocato in qualsiasi momento, anche senza rinunciare alla ricezione delle comunicazioni promozionali, attraverso le funzionalità di gestione delle preferenze accessibili dal link

presente nelle comunicazioni stesse. Il conferimento dei dati personali per tale finalità è facoltativo e il mancato conferimento non produce alcuna conseguenza.

Una volta conferiti, i Suoi dati potranno essere trattati dal Titolare anche per le seguenti finalità:

c) adempimento degli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria a cui il Titolare è soggetto sulla base dell'art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR,

d) soddisfare eventuali esigenze di carattere difensivo, sia in fase stragiudiziale che giudiziale sulla base degli artt. 6, par. 1, lett. f) e 9, par. 2, lett. f) del GDPR.

3. Modalità del trattamento

I dati personali saranno trattati, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, sia in forma cartacea che elettronica. La disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche e organizzative volte ad assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR, comprese quelle previste dalla legge applicabile in materia.

4. Conservazione dei dati personali

I dati personali trattati per le finalità di cui al paragrafo 2 saranno conservati per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle predette finalità, nel rispetto dei principi di minimizzazione e limitazione della conservazione ex artt. 5.1.c) ed e) del Regolamento. Al netto di quanto sopra precisato, i dati personali comuni trattati per la finalità di cui alla lettera b) sopra riportata saranno conservati fino all'eventuale revoca del consenso prestato, senza pregiudizio alcuno della liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca.
Relativamente ai preventivi richiesti, comprese le informazioni personali contenute negli stessi, si informa che gli stessi verranno conservati fino alla validità del preventivo stesso.
Il Titolare si riserva di conservare i dati personali per tutto il tempo necessario all'adempimento di eventuali obblighi normativi nonché per soddisfare eventuali esigenze difensive.
Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare o al DPO scrivendo agli indirizzi suindicati.

5. Categorie di soggetti destinatari dei dati

I dati personali potranno essere condivisi con:
- personale incaricato al trattamento ai sensi dell'articolo 29 del GDPR e 2-*quaterdecies* del D.lgs. n.196/2003 ("Codice Privacy") (es. operatori del Contact Center di Veratour, personale amministrativo, ecc.);
- fornitori di servizi (es. fornitori di servizi informatici, consulenti ecc.) i quali agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento; l'elenco aggiornato e completo dei responsabili può essere richiesto al Titolare e/o al DPO agli indirizzi sopra indicati;
- soggetti, enti o autorità, autonomi titolari del trattamento, a cui sia obbligatorio comunicare i Suoi dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità.

6. Trasferimento dei dati

Per quanto concerne l'eventuale futuro trasferimento dei dati personali verso Paesi Terzi extra Spazio Economico Europeo (SEE) o organizzazioni internazionali, il Titolare rende noto che il trattamento avverrà nel rispetto della normativa ovvero secondo una delle modalità consentite dalla legge ai sensi degli artt. 44-49 del GDPR, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la

selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati, nel rispetto delle raccomandazioni 01/2020 e 02/2020 dell'European Data Protection Board. In particolare, nell'esecuzione delle finalità di cui alla lettera a) del paragrafo 2 della presente informativa, il trasferimento dei dati personali dei partecipanti del viaggio verso paesi extra UE per i quali non sia intervenuta una decisione di adeguatezza ai sensi dell'art. 45.3 del GDPR ovvero in assenza di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 del GDPR, avviene sulla base di quanto previsto all'art. 49.1.b) del GDPR, poiché il trasferimento risulta necessario all'esecuzione del contratto concluso tra l'interessato e il titolare ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato.

Maggiori informazioni sono disponibili presso il Titolare o al DPO scrivendo agli indirizzi sopraindicati.

7. Diritti dell'interessato

L'interessato può, qualsiasi momento, esercitare i seguenti diritti:

- Diritto di revocare il consenso eventualmente prestato (art. 7 del GDPR) – ha il diritto di revocare in ogni momento il consenso eventualmente prestato, senza pregiudizio alcuno della liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca;
- Diritto di accesso (art. 15 del GDPR) – ha il diritto di ottenere la conferma circa l'esistenza o meno di un trattamento concernente i dati personale nonché il diritto di ricevere ogni informazione relativa al medesimo trattamento;
- Diritto di rettifica (art. 16 del GDPR) – ha il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali, qualora gli stessi siano incompleti o inesatti; si fa presente che, rispetto ai dati personali raccolti attraverso i sistemi di audio e video ripresa, non è in concreto esercitabile il diritto di rettifica in considerazione della natura intrinseca degli stessi dati raccolti, che attengono ad un fatto obiettivo e determinato;
- Diritto alla cancellazione (art. 17 del GDPR) – in talune circostanze, ha il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali presenti all'interno dei nostri archivi;
- Diritto alla limitazione del trattamento (art. 18 del GDPR) – al verificarsi di talune condizioni, ha il diritto di ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali;
- Diritto alla portabilità (art. 20 del GDPR) – ha il diritto di ottenere il trasferimento dei dati personali verso un diverso titolare del trattamento nonché il diritto di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che lo riguardano;
- Diritto di opposizione (art. 21 del GDPR) – ha il diritto di formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei dati personali nella quale dare evidenza delle ragioni che giustifichino l'opposizione; il Titolare si riserva di valutare tale istanza, che potrebbe non essere accettata nel caso sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sui suoi interessi, diritti e libertà. Ha altresì il diritto di opporsi in ogni momento e senza alcuna giustificazione all'invio di comunicazioni promozionali e di marketing.
- Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo (art. 77 del GDPR) - con le modalità indicate nel paragrafo che segue, nel caso in cui ritenga che il trattamento che lo riguarda violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, può proporre un reclamo all'Autorità di controllo dello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione;
- Diritto di adire le opportune sedi giurisdizionali (art. 79 del GDPR).

Le richieste vanno rivolte per iscritto al Titolare ovvero al DPO agli indirizzi sopraindicati.