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) 2016/679 NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DEL PACCHETTO TURISTICO

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (d'ora in avanti: "**Regolamento**" o "**GDPR**") con la presente informativa Veratour S.p.A. intende informarLa in merito al trattamento dei dati personali nell'ambito della gestione dei preventivi e/o della prenotazione del pacchetto di viaggio e dei relativi servizi turistici.
La presente informativa è resa, altresì, anche al partecipante minore di età e/o al partecipante incapace di cui l'intestatario della pratica è esercente la responsabilità genitoriale e/o rappresentante legale.
Il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione ed esattezza, integrità e riservatezza, nonché al principio di responsabilizzazione di cui all'art. 5 del Regolamento, in conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali.

1. Titolare del trattamento e Responsabile per la protezione dei dati

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Veratour S.p.A., con sede legale in Viale degli Eroi di Rodi n. 254, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali (di seguito "**Titolare**" o "**Veratour**").

Veratour ha designato il Responsabile per la protezione dei dati (**"Data Protection Officer"** o **"DPO"**) contattabile presso la sede del Titolare del trattamento all'indirizzo sopra indicato nonché via e-mail all'indirizzo: dpo@veratour.it.

2. Categoria e tipi di dati oggetto del trattamento e fonte da cui hanno origine

Nel perseguimento delle finalità di trattamento individuate nel successivo paragrafo 3, il Titolare potrà trattare dati personali appartenenti alla categoria dei dati comuni e consistenti, in particolare, nei dati anagrafici e identificativi (tra cui nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita, nazionalità ecc.), dati di contatto (numero di telefono fisso e/o mobile; dati di domicilio e/o residenza), estremi del passaporto e/o della carta di identità, le informazioni relative ai dettagli dei preventivi di viaggio richiesti e/o ai pacchetti turistici e servizi turistici acquistati, altre informazioni a carattere amministrativo-contabile relative all'acquisto effettuato, tra cui le informazioni di pagamento e, nello specifico, l'informazione relativa all'avvenuta transazione effettuata tramite la modalità di pagamento da Lei selezionata (pagamento tramite carta di credito/debito; MyBank; PayPal, Scalapay); al riguardo - ai sensi dell'art. 14 del Regolamento - La informiamo che, in seguito alla Sua scelta di utilizzare una di tali modalità di pagamento l'istituto bancario MyBank o PayPal o Scalapay, quali autonomi titolari del trattamento, comunicheranno a Veratour la sola informazione relativa alla circostanza dell'avvenuto pagamento. In aggiunta, previo consenso *ex* art. 9.2.a) del Regolamento, il Titolare potrà trattare anche dati appartenenti alle categorie "particolari" relativi allo stato di salute connessi a esigenze speciali dell'intestatario della pratica e/o degli altri partecipanti del viaggio (es. 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;

Con riferimento alla fonte da cui i dati personali sopra indicati hanno origine, si fa presente che i dati personali sono raccolti direttamente presso l'interessato intestatario della pratica in occasione della richiesta di preventivo e/o prenotazione e acquisto del pacchetto turistico/servizio turistico. Al riguardo Veratour precisa che i dati personali dei partecipanti del viaggio non intestatari della pratica sono ottenuti dal partecipante intestatario della pratica in sede di richiesta di preventivo e/o prenotazione del pacchetto di viaggio e dei relativi servizi turistici, nonché raccolti direttamente presso i partecipanti non intestatari della pratica, ad esempio in occasione di richiesta di assistenza e/o informazioni.

3. Finalità del trattamento, base legale e natura obbligatoria o facoltativa del trattamento

I dati personali saranno trattati per le seguenti finalità:

a) creazione dei preventivi, vendita on-line dei pacchetti turistici e gestione degli stessi e dei relativi servizi, compresa l'esecuzione delle connesse attività contrattuali e amministrativo contabili, i servizi assicurativi e di assistenza personale, come disciplinati nelle condizioni generali di vendita di pacchetto turistico, l'effettuazione di chiamate e l'invio di sms e/o e-mail di servizio contenenti informazioni relative al pacchetto turistico acquistato e ai relativi servizi, nonché il servizio di ricontatto telefonico da parte del contact center a seguito dell'avvenuto acquisto del pacchetto turistico per la gestione delle esigenze speciali segnalate nell'ambito della prenotazione;

b) riscontrare specifiche richieste di assistenza e informazioni rivolte al Titolare in relazione al pre e al post- vendita, inoltrate mediante il servizio di messaggistica istantanea live chat presente sul sito web, compresa l'esecuzione delle connesse attività contrattuali e amministrativo contabili;

c) qualora sia abbinata al pacchetto turistico anche la polizza assicurativa obbligatoria e/o opzionale proposta dalle compagnie assicurative partner di Veratour, per la trasmissione dei dati personali a tali compagnie quali autonomi titolari del trattamento, per la gestione ed erogazione del servizio assicurativo, come disciplinato nelle condizioni generali di vendita di pacchetto turistico;

d) adempiere eventuali obblighi previsti dalle leggi vigenti, da regolamenti o dalla normativa comunitaria, o soddisfare richieste provenienti dalle autorità;

e) escluso ogni dato personale appartenente alle categorie "particolari" di cui all'art. 9, par. 1 del GDPR, per sottoporre, dietro specifico consenso dell'interessato, 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 ed e-mail;

f) 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;

g) escluso ogni dato personale appartenente alle categorie "particolari" di cui all'art. 9, par. 1 del GDPR, svolgere attività di profilazione basata, in particolare, sulle risposte date al questionario relativo alle preferenze di viaggio presente nell'area personale del sito web, sui volumi e sulla frequenza degli acquisti effettuati, sui dettagli dei pacchetti turistici acquistati, sui metodi di pagamento utilizzati per l'acquisto del pacchetto turistico, al fine di offrirle servizi compatibili con le Sue preferenze e poterLe inviare – qualora abbia prestato il consenso al trattamento dei Suoi dati per finalità di marketing diretto - comunicazioni contenenti proposte commerciali personalizzate;

h) soddisfare eventuali esigenze difensive sia in fase stragiudiziale che giudiziale;

La base legale del trattamento di dati personali per le finalità di cui alle lettere a) e b) è da individuarsi, per i dati comuni, nell'art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento *([…]il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso)*, in quanto i trattamenti sono necessari per l'erogazione dei servizi richiesti, mentre, per le informazioni personali appartenenti alla categoria dei dati particolari relativi allo stato di salute, la base giuridica del trattamento è il consenso reso dall'interessato ai sensi dell'art. 9.2.a) del Regolamento; 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 del minore e/o soggetto incapace.

La base legale del trattamento dei dati personali per la finalità di cui alla lettera c) è da individuarsi, per i dati comuni, nell'art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento in quanto il Titolare, quale contraente della polizza di assicurazione in favore dei partecipanti del pacchetto turistico, ha l'obbligo contrattuale di comunicare alla compagnia assicuratrice i dati degli assicurati, gli estremi del viaggio e le coperture/formule assicurative abbinate. Si rende altresì noto che, con riguardo ai dati personali appartenenti alle categorie particolari e, nello specifico, ai dati relativi allo stato di salute, gli stessi potranno essere trasmessi alle compagnie assicurative solo previo specifico consenso dell'interessato alla comunicazione di tali informazioni ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a) del Regolamento, al fine di consentire la corretta gestione della polizza assicurativa stipulata dall'interessato.

Il conferimento dei dati personali per le suddette finalità di cui alle lettere a), b) e c) è facoltativo, ma l'eventuale mancato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di erogare i servizi richiesti. Allo stesso modo, il consenso richiesto per il trattamento dei dati particolari è libero e facoltativo; tuttavia, senza tale consenso il Titolare non potrà trattare le informazioni personali appartenenti alla categoria dei dati particolari ai fini della fornitura dei servizi richiesti.

La finalità di cui alla lettera d) rappresenta un trattamento legittimo di dati personali ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) del Regolamento ([…]*il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento*). Una volta conferiti i dati personali, infatti, il trattamento è necessario per l'adempimento di obblighi di legge e/o regolamento a cui il Titolare è soggetto.

I trattamenti eseguiti per le finalità di cui al punto e), f) e g) si basano sul consenso dell'interessato ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) del Regolamento ([…] *l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità*). Il conferimento dei dati personali e del relativo consenso per tali finalità è quindi del tutto facoltativo e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di inviarLe comunicazioni promozionali e proposte commerciali e/o l'impossibilità di analizzare le Sue preferenze e personalizzare le comunicazioni promozionali e le proposte commerciali a Lei rivolte, ma in nessun caso sarà pregiudicata la fruizione dei servizi richiesti. I consensi prestati sono revocabili in qualsiasi momento senza pregiudizio alcuno della liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca, in conformità a quanto previsto dall'art. 7 del Regolamento. 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. È possibile opporsi al trattamento dei dati per le finalità di marketing diretto e/o profilazione in qualunque momento contattando il Titolare e/o il DPO agli indirizzi indicati al paragrafo 1 della presente informativa, oppure, tramite le "Impostazioni Privacy" contenute nella sezione "Privacy" presente all'interno dell'Area Personale del sito web.

Il trattamento di cui alla lettera g) è svolto per soddisfare eventuali esigenze difensive sia in fase stragiudiziale che giudiziale del Titolare ai sensi degli artt. 6, par. 1, lett. f) e 9, par. 2, lett. f) del Regolamento. Una volta conferiti i dati personali, infatti, il trattamento potrebbe diventare necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o ogni qualvolta le autorità giurisdizionali esercitino le loro funzioni.

4. Destinatari dei dati personali

I dati personali potranno essere condivisi, per le finalità di cui al paragrafo 3 della presente informativa, con:

- persone autorizzate dal Titolare al trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 29 e 32 del GDPR e 2-*quaterdecies* del d.lgs. n. 196/2003 "Codice Privacy" (es. personale addetto alle vendite, all'amministrazione e alla contabilità, all'assistenza pre e post-vendita, al CRM, alla gestione dei sistemi informativi ecc.);
- terzi soggetti che, nell'erogazione dei servizi (a titolo esemplificativo: servizi tecnologici, servizi di assistenza e consulenza in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria e finanziaria, manutenzione tecnica, servizi di trasporto, servizi bancari ed assicurativi), agiscono tipicamente in qualità di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento; il Titolare conserva una lista aggiornata dei responsabili del trattamento nominati e ne garantisce la presa visione all'interessato presso la sede sopra indicata o previa richiesta indirizzata agli indirizzi sopra indicati;
- il vettore aereo, quale autonomo titolare del trattamento, a cui i dati personali potranno essere comunicati per la gestione dei pacchetti turistici acquistati e dei relativi servizi di trasporto;
- gestori dei villaggi di destinazione, quali autonomi titolari del trattamento, a cui i dati personali potranno essere comunicati per la gestione dei pacchetti turistici acquistati e dei relativi servizi;
- nel caso in cui sia abbinata al pacchetto turistico anche la polizza assicurativa obbligatoria e/o opzionale proposta dalle compagnie assicurative partner di Veratour, i Suoi dati potranno essere comunicati a tali compagnie quali autonomi titolari del trattamento;
- soggetti, enti od autorità – autonomi titolari del trattamento - a cui sia obbligatorio comunicare i dati personali in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità;

I suddetti soggetti sono, di seguito, collettivamente definiti come **"Destinatari"**.

5. Trasferimenti dei dati personali

In caso di eventuale trasferimento dei dati personali con Destinatari posti al di fuori dello Spazio Economico Europeo, il Titolare assicura che il trattamento avverrà nel rispetto degli artt. 44 - 49 del Regolamento, secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, 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 o operanti in Paesi considerati sicuri dalla Commissione Europea sulla base di una decisione di adeguatezza, nel rispetto delle raccomandazioni 01/2020 e 02/2020 dell'*European Data Protection Board*.
In particolare, nell'esecuzione delle finalità di cui al paragrafo 3, lett. a) della presente informativa, il trasferimento dei dati personali dei partecipanti verso paesi extra UE per i quali non sia intervenuta una decisione di adeguatezza ai sensi dell'art. 45, par. 3 del Regolamento ovvero in assenza di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 del Regolamento, avviene sulla base di quanto previsto all'art. 49, par. 1, lett. b) del Regolamento, 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 inviando una richiesta scritta al Titolare e/o al DPO agli indirizzi sopra indicati al paragrafo 1 della presente informativa.

6. Conservazione dei dati personali

I dati personali saranno trattati e conservati, in conformità ai principi di minimizzazione e limitazione della conservazione di cui all'art. 5, par. 1, lett. c) ed e) del Regolamento, per il tempo strettamente necessario a raggiungere le finalità indicate nel paragrafo 3, ovverossia per il tempo necessario all'esecuzione del contratto, alla prestazione delle garanzie legali o convenzionali nonché in conformità ai tempi di conservazione obbligatori per legge (vedi anche, in particolare, art. 2946 c.c. e ss.).
In particolare, i dati personali oggetto dell'attività di marketing diretto di cui al paragrafo 3, lett. e) della presente informativa saranno trattati e conservati fino alla revoca del consenso, mentre le informazioni personali oggetto di trattamento per finalità di profilazione di cui al paragrafo 3, lett. f) della presente informativa e per le attività a essa connesse saranno conservate per un periodo di non oltre dieci anni dalla loro registrazione, arco temporale ritenuto congruo e proporzionato rispetto alla finalità perseguita all'esito delle analisi condotte dal Titolare tramite una specifica valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali ex art. 35 del GDPR, fatte salve l'eventuale revoca del consenso o l'opposizione al trattamento. Trascorso tale termine ovvero alla revoca del consenso (se

precedente), tali informazioni verranno distrutte mediante cancellazione automatica o rese anonime in modo che non possano essere ricondotte, in nessun modo, neanche indirettamente, alla Sua persona.
Relativamente ai preventivi, comprese le informazioni personali contenute negli stessi, si informa che verranno conservati fino alla validità del preventivo stesso.
Il Titolare si riserva in ogni caso di conservare i dati per il tempo necessario ad adempiere ogni eventuale obbligo normativo cui lo stesso è soggetto o per soddisfare eventuali esigenze difensive.
Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.
Maggiori informazioni in merito al periodo di conservazione dei dati e ai criteri utilizzati per determinare tale periodo possono essere richieste inviando una richiesta scritta al Titolare e/o al DPO agli indirizzi sopra indicati al paragrafo 1 della presente informativa.

7. Diritti in qualità di interessato

Lei, in qualità di interessato, può, in qualsiasi momento, esercitare i seguenti diritti:

- Diritto di revocare il consenso prestato (art. 7 del GDPR) – Lei ha il diritto di revocare in ogni momento il consenso da Lei prestato per i diversi trattamenti che lo richiedono, senza pregiudizio alcuno della liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca;
- Diritto di accesso (art. 15 del GDPR) – Lei ha il diritto di ottenere la conferma circa l'esistenza o meno di un trattamento concernente i Suoi dati personale nonché il diritto di ricevere ogni informazione relativa al medesimo trattamento;
- Diritto alla rettifica (art. 16 del GDPR) – Lei ha il diritto di ottenere la rettifica dei Suoi dati personali, qualora gli stessi siano incompleti o inesatti;
- Diritto alla cancellazione (art. 17 del GDPR) – in talune circostanze, Lei ha il diritto di ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali presenti all'interno dei nostri archivi;
- Diritto alla limitazione del trattamento (art. 18 del GDPR) – al verificarsi di talune condizioni, Lei ha il diritto di ottenere la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali;
- Diritto alla portabilità (art. 20 del GDPR) – Lei ha il diritto di ottenere il trasferimento dei Suoi dati persoli 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 La riguardano;
- Diritto di opposizione (art. 21 del GDPR) – Lei ha il diritto di formulare una richiesta di opposizione al trattamento dei Suoi 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. Lei ha altresì il diritto di opporsi in ogni momento e senza alcuna giustificazione all'invio di marketing diretto attraverso gli strumenti automatizzati (*sms*, *e-mail*) da parte del Titolare. Lei ha altresì diritto di opporsi al trattamento dei dati per finalità di profilazione.
- Diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo (art. 77 del GDPR) - nel caso in cui ritenga che il trattamento che La riguarda violi la normativa in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, allorché il Titolare si rifiuti di ottemperare ad una Sua richiesta, 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; ad ogni modo, qualora il Titolare si rifiuti di ottemperare alle Sue richieste, verranno adeguatamente illustrate le ragioni dell'inottemperanza;
- Diritto di adire le opportune sedi giurisdizionali (art. 79 del GDPR).

Si fa presente che Lei potrà esercitare i Suoi diritti contattando il Titolare o il DPO ai recapiti indicati al paragrafo 1 della presente informativa.