

Informativa sulla privacy di Viaggiare SRL

La presente Informativa sulla privacy descrive le modalità di trattamento dei dati personali da parte delle agenzie accreditate IATA in caso di distribuzione dei servizi di viaggio. La presente Informativa sulla privacy non è connessa con gli avvisi o le comunicazioni che i fornitori di servizi di viaggio – quali le compagnie aeree, gli hotel e altri fornitori quali gli agenti di viaggio – possono elargire ai viaggiatori.

La presente Informativa sulla privacy descrive come raccogliamo, utilizziamo, trattiamo e comunichiamo i dati personali in caso di richieste di prenotazioni di voli tramite il nostro sito web qualora esse siano gestite da una delle nostre agenzie accreditate dalla “International Air Transport Association” (nel prosieguo indicata con: “IATA”), e più segnatamente quanto segue.

- 1. Chi è il titolare del trattamento dei dati?**
- 2. Quali categorie di dati raccogliamo e utilizziamo?**
- 3. Perché e come raccogliamo i dati?**
- 4. Chi vede, riceve e utilizza i dati e dove è possibile fare tutto ciò?**
- 5. Per quanto tempo conserviamo i dati?**
- 6. Quali sono i diritti alla protezione dei dati e come possono essere esercitati?**
- 7. Dati di contatto del titolare del trattamento**
- 8. Dati di contatto del nostro responsabile della protezione dei dati**

Il presente documento informa inoltre il Cliente su come esercitare i propri diritti (incluso il diritto di opposizione relativo a parte della gestione dei dati da noi svolta). Maggiori informazioni in merito ai diritti e alle modalità di esercizio degli stessi sono riportate nel successivo paragrafo 6.

Nel caso in cui la presente Informativa sulla privacy includa un termine non specificamente definito (quale ad esempio “Servizio” o “Sito web”), si intende che la definizione di tale termine è quella adottata all'interno delle nostre Condizioni generali relative all'utilizzo del sito web.

1. Chi è il titolare del trattamento dei dati personali?

Laddove all'interno della presente informativa sulla privacy siano presenti i termini "Società", "noi", "nostro/a" o "titolare del trattamento", essi si intendono fare riferimento a:

Viaggiare SRL, una società italiana appartenente a Im group, iscritta alla Camera di Commercio di Milano con numero di partita IVA IT04403760962 ed avente sede legale in Via Francesco Ferrucci 10, 20145 - Milano, Italia, la quale – in qualità di agenzia accreditata IATA – è titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti ai sensi della presente Informativa sulla privacy (in appresso: "Società", "noi", "nostro/a" o "titolare del trattamento").

2. Quali categorie di dati raccogliamo e utilizziamo?

Qualora si prenoti un volo su uno dei siti appartenenti a Im group ("Cliente"), la Società raccoglie le categorie di dati personali descritte di seguito.

2.1. Dati personali forniti dal Cliente

- I dati personali fornitici durante l'utilizzo dei nostri servizi per la prenotazione di un volo, incluse le informazioni inserite nella nostra piattaforma di prenotazione.
- Più segnatamente:
 - Quando si effettua una prenotazione con noi, ci vengono fornite informazioni quali:
 - informazioni sul passeggero, dettagli del passaporto, dettagli di pagamento (ad es. dati di credito, indirizzo di fatturazione, informazioni sul conto), data di nascita, ecc.;
 - informazioni sugli acquisti, incluso ciò che è stato prenotato, quando e dove è stato prenotato e come è stato effettuato il pagamento;
 - categorie speciali di dati personali, quali ad esempio dati medici rilevanti e qualsiasi richiesta speciale legata ad alimentazione o disabilità, informazioni relative alla salute o che rivelano l'orientamento religioso, filosofico o sessuale, che ci vengono forniti volontariamente dal Cliente in fase di prenotazione tramite la selezione della casella "esigenze particolari di trasporto" e la compilazione del campo vuoto o attraverso altri strumenti mediante l'Agente di viaggio in qualsiasi momento durante la prenotazione. Utilizzeremo i dati personali inclusi in queste categorie speciali solo se strettamente necessario per soddisfare la richiesta del Cliente. Qualora avessimo necessità di procedere al trattamento di tali

dati, lo faremo solo se il Cliente ci ha fornito esplicito consenso, in conformità all'art. 6.1.a) e all'art. 9.2 RGD o se permesso dai regolamenti.

- Dati personali forniti relativamente ad altri soggetti: in caso di trasmissione alla Società di dati personali riguardanti altre persone, ad esempio quando il Cliente effettua una prenotazione per conto di altri, tali dati devono esserci forniti solo dopo che le persone terze interessate hanno dato il loro consenso e hanno avuto accesso alla presente Informativa sulla privacy. Quando si forniscono dati di altri soggetti si dichiara di avere il loro consenso.
- Dati personali relativi a minori: si prega di notare che possiamo raccogliere e utilizzare informazioni relative a minori solo se forniteci da un loro genitore o tutore o con il loro consenso. Nell'eventualità in cui venissimo a conoscenza di avere trattato informazioni di un minore senza il valido consenso di un genitore o tutore, ci riserveremo il diritto di cancellare tali informazioni.

La base giuridica per il trattamento dei dati personali è formata dalla condizione che tale trattamento risulti necessario per l'esecuzione di un contratto del quale il viaggiatore è parte contraente. Senza tale trattamento potremmo non essere in grado di fornire tutti i servizi richiesti.

3. Perché raccogliamo i dati?

In termini generali, utilizziamo i dati personali per fornire i servizi richiesti, in particolare per l'elaborazione delle prenotazioni di viaggio, per la fornitura all'agenzia di viaggi dell'accesso a tali informazioni, per l'emissione di biglietti e di altri documenti di viaggio, per lo svolgimento di processi aziendali interni (quali test e controllo qualità) nonché per la fornitura di altri servizi connessi ai viaggi.

Più segnatamente:

Perché?

A. Per creare e mantenere la relazione contrattuale stabilita per la fornitura del servizio turistico richiesta in ogni sua fase e attraverso qualsiasi possibile integrazione e modifica.

Su quali basi giuridiche?

Per adempiere a un contratto o per l'esecuzione di misure collegate ad un contratto (ovvero per fornire i servizi turistici)

Perché?

B. Per soddisfare i requisiti legali, regolamentari e di conformità e per rispondere a richieste da parte di autorità governative o di autorità incaricate dell'applicazione della legge che stanno conducendo un'indagine.

Su quali basi giuridiche?

Per adempiere alla legge (ovvero per condividere dati personali con autorità regolamentari)

Perché?

C. Per verificare la conformità ai nostri termini e condizioni e per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Su quali basi giuridiche?

Per perseguire il nostro legittimo interesse (ovvero in conformità ai nostri termini e condizioni, per la protezione dei nostri diritti nell'eventualità di controversie o reclami)

Laddove il trattamento delle informazioni personali sia basato sul legittimo interesse, svolgiamo un accertamento per assicurarci che il nostro interesse nell'uso dei dati sia legittimo e che i diritti fondamentali alla privacy del Cliente non siano prevaricati dai nostri legittimi interessi ("valutazione comparata"). Ulteriori informazioni sulla valutazione comparata sono reperibili contattando il nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo e-mail dpo.it@lastminutegroup.com.

4. Chi vede, riceve e utilizza i dati e dove è possibile fare tutto ciò?

4.1. Categorie di destinatari dei dati

Condividiamo i dati personali, per le finalità descritte in questa Informativa sulla privacy, con le seguenti categorie di destinatari:

- i nostri dipendenti e/o collaboratori autorizzati che prestino servizi di assistenza e consulenza nelle aree amministrazione, prodotto, consulenza legale, Servizio Clienti e sistemi informatici, nonché al personale incaricato della manutenzione della nostra rete e delle nostre attrezzature hardware e software;

- compagnie aeree, fornitori di servizi di prenotazione (altresì noti come “sistemi di distribuzione globale” o “GDS - Global Distribution System”, i quali agevolano la trasmissione delle informazioni di prenotazione dalla nostra Società alla compagnia aerea), associazioni di operatori di viaggio (quali la International Air Transport Association) nonché qualsiasi altra parte alla quale, in base a normative specifiche e/o alle risoluzioni IATA, sia necessario comunicare i dati personali per potere fornire il servizio richiesto dal Cliente e che opereranno come titolari del trattamento autonomi. Per essere in grado di informare il Cliente in caso di irregolarità nell’esecuzione dei voli e di eventuali interruzioni operative, le compagnie aeree devono infatti disporre di sufficienti dati di contatto per agire proattivamente nei confronti della clientela. Anche le informative sulla privacy implementate dalle compagnie aeree e dai GDS possono pertanto trovare applicazione e disciplinare le modalità di utilizzo delle informazioni di prenotazione del Cliente. Un indice:
 - delle informative sulla privacy delle varie compagnie aeree è disponibile a questo collegamento: <https://www.iatatravelcentre.com/privacy.htm#index>
 - delle informative sulla privacy dei vari GDS è disponibile a questo collegamento: <https://www.iatatravelcentre.com/uploads/pdfs/privacy/ReservationSystemProvider.pdf>.
- i nostri fornitori di servizi terzi (ivi comprese altre entità di lastminute.com group) che trattano i dati personali per conto nostro e sotto la nostra direzione per i fini di cui sopra agendo come responsabili del trattamento, ad esempio chi fornisce alla Società servizi informatici e di hosting, call center e assistenza clienti, servizi analitici e di amministrazione, ecc.;
- le autorità competenti, qualora ci sia prescritto dalle normative in vigore;
- terzi che ricevono i dati (ad es., consulenti aziendali, professionisti nella fornitura di servizi di adeguata verifica in materia fiscale (“due diligence”) o che stimano il valore e le capacità dell’attività), qualora sia necessario in relazione a vendite della nostra attività o dei suoi beni (eventualità nella quale i dati verranno comunicati ai nostri consulenti e ai consulenti di qualsiasi potenziale compratore e verranno trasferiti ai nuovi proprietari).

Si prega altresì di notare che alle compagnie aeree, conformemente ai nuovi regolamenti introdotti negli Stati Uniti e in altri Paesi, viene richiesto di consentire alle autorità doganali e di frontiera l’accesso ai dati dei passeggeri dei voli. Per questo motivo in alcune situazioni potremmo comunicare alle autorità competenti dei Paesi facenti parte dell’itinerario di viaggio del Cliente i dati raccolti sui passeggeri inclusi nella prenotazione, qualora richiesto dalla legge locale.

L'elenco completo dei soggetti a cui i dati personali potranno essere comunicati è disponibile presso la nostra sede legale e può essere richiesto scrivendo a privacy.it@lastminutegroup.com.

4.2. Trasferimento internazionale dei dati

Il trattamento dei dati personali del Cliente avverrà presso la sede legale del titolare del trattamento (si veda punto 1), sui server di Im group e nelle sedi di eventuali altri soggetti a cui potrebbero essere trasmessi i dati con lo scopo di prestare i servizi richiesti al titolare del trattamento.

Poiché facciamo parte di un gruppo internazionale di società di viaggi e siamo autorizzati, in qualità di agenzia accreditata IATA, alla vendita di biglietti nazionali e/o internazionali per conto delle compagnie aeree membri IATA, possiamo inoltre trasferire i dati personali a:

- Paesi non facenti parte dello Spazio Economico Europeo (SEE) che offrono un adeguato livello di protezione dati, quali la Svizzera, conformemente alle “decisioni di adeguatezza” della Commissione europea che riconoscono come adeguata la protezione offerta da alcuni Paesi;
- Paesi non facenti parte dello Spazio Economico Europeo (SEE) nei quali le leggi in materia di protezione dati possono fornire minore protezione rispetto a quella offerta dalla legislazione nel SEE. Ciò avviene quando:
 - comunichiamo i dati a titolari del trattamento autonomi quali compagnie aeree, hotel, società di autonoleggio, tour operator, sistemi automatizzati di prenotazione (quali i summenzionati sistemi di distribuzione globale - GDS) ecc., che possono trattare i dati al di fuori del SEE per potere fornire il servizio richiesto dal Cliente.

Qualora il Cliente desideri ulteriori dettagli relativi alle misure di salvaguardia messe in atto, è possibile contattarci scrivendo a privacy.it@lastminutegroup.com.

5. Per quanto tempo conserviamo i dati?

Conserviamo i dati personali per tutto il tempo necessario a conseguire gli scopi e a compiere le attività descritte nella presente informativa sulla privacy, o come altrimenti comunicato al Cliente, oppure per il tempo consentito dalla normativa applicabile. Ulteriori informazioni relative al periodo di conservazione sono reperibili qui:

REGISTRAZIONI RELATIVE AI CLIENTI

Documento

Registrazioni relative alle prenotazioni (nome e cognome, indirizzo, informazioni di contatto, PNR, ID booking, data di nascita, numero del documento di identità, data di rilascio, data di scadenza, Paese di rilascio, tipologia), ivi compresi:

- i dettagli relativi al prodotto
- le registrazioni dei contatti del cliente relativi alla sezione Agente (ad es., note/eventi back office)
- i dati riguardanti gli acquisti
- la sezione dei “Servizi speciali” nella pagina di acquisto

Termine di conservazione

10 anni

Data di inizio

A partire dalla data dell'acquisto

Documento

Segnalazioni o reclami

Termine di conservazione

10 anni

Documento

Documenti contrattuali (registro delle accettazioni)

Termine di conservazione

10 anni

Data di inizio

A partire dalla data dell'acquisto

Documento

Dati relativi alle carte di credito in chiaro

Termine di conservazione

Non conservati

Documento

Informazioni finanziarie/relative alle transazioni

Termine di conservazione

10 anni

Data di inizio

A partire dal completamento dell'operazione finanziaria

6. Quali sono i diritti alla protezione dei dati e come possono essere esercitati?

È possibile esercitare i diritti garantiti dal Regolamento UE 2016/679 (articoli 15-22), inclusi i diritti a:

Nome del diritto

Diritto di accesso

Contenuto

Ricevere la conferma dell'esistenza dei dati personali, accedere al contenuto degli stessi e ottenerne una copia.

Nome del diritto

Diritto di rettifica

Contenuto

Aggiornare, rettificare e/o correggere i dati personali.

Nome del diritto

Diritto alla cancellazione/diritto all'oblio e diritto di limitazione

Contenuto

Richiedere la cancellazione dei dati o la limitazione dei dati che sono stati trattati in violazione

della legge, inclusi quelli di cui non è necessaria l'archiviazione ai fini per cui i dati sono stati raccolti o trattati; qualora abbiamo reso pubblici i dati personali, il Cliente ha inoltre il diritto di richiedere la cancellazione dei dati personali e l'adozione di misure ragionevoli, anche tecniche, per informare gli altri titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione di tali dati personali.

Nome del diritto

Diritto alla portabilità dei dati

Contenuto

Ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico una copia dei dati personali forniti alla Società ai fini di un contratto o con il consenso del Cliente (ad es., dati relativi agli acquisti) e di chiedere di trasferire tali dati personali a un altro titolare del trattamento.

Nome del diritto

Diritto di revoca del consenso

Contenuto

Nell'eventualità in cui dipendiamo dal consenso del Cliente, quest'ultimo avrà sempre la possibilità di revocare tale consenso, sebbene noi possiamo disporre di altre basi giuridiche per il trattamento dei suddetti dati per altri scopi.

Nome del diritto

Diritto di opposizione, in qualsiasi momento

Contenuto

Diritto a opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali in determinate circostanze (in particolare nei casi in cui non sia necessario trattare i dati per soddisfare requisiti contrattuali o legali).

Nome del diritto

Diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

Contenuto

È sempre possibile richiedere che venga invece effettuato un processo decisionale manuale,

esprimere la propria opinione o contestare decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, se tali decisioni producono effetti giuridici o altri effetti analoghi.

È possibile esercitare tali diritti in qualsiasi momento nelle modalità seguenti:

- Contattandoci via e-mail all'indirizzo privacy.it@lastminutegroup.com

I diritti relativi ai dati personali possono essere limitati in alcune situazioni. Ad esempio, nel caso in cui soddisfare questa richiesta riveli i dati personali di un'altra persona o se vi sono requisiti legali o motivi legittimi cogenti, possiamo proseguire il trattamento dei dati personali che ci è stato richiesto di cancellare.

Esiste inoltre il diritto di sporgere un reclamo qualora si ritenga che le proprie informazioni personali siano state gestite scorrettamente. Invitiamo il Cliente a rivolgersi prima di tutto a noi, ma è sua facoltà, nella misura in cui tale diritto si applichi al suo caso, sporgere reclamo direttamente all'autorità di controllo competente per la protezione dei dati.

7. Dati di contatto del titolare del trattamento

I dati di contatto del titolare del trattamento dei dati di cui sopra sono:

Viaggiare SRL, una società italiana appartenente a Im group, iscritta alla Camera di Commercio di Milano con numero di partita IVA IT04403760962 ed avente sede legale in Via Francesco Ferrucci 10, 20145 - Milano, Italia.

8. Dati di contatto del nostro responsabile della protezione dei dati

Il nostro responsabile della protezione dei dati è reperibile ai seguenti indirizzi:

dpo.it@lastminutegroup.com

Via Francesco Ferrucci 10, 20145 - Milano, Italia.