

# Informativa sulla privacy

Ultimo aggiornamento **Maggio 2020**

Riconosciamo l'importanza di tutelare la privacy e i diritti dell'Utente e/o del Cliente circa la protezione dei dati. Internet rappresenta un mezzo molto potente in termini di trasmissione di informazioni personali; per questo motivo lastminute.com group e tutte le società appartenenti al gruppo si assumono il serio impegno di rispettare le attuali leggi relative alla protezione dei dati personali e alla sicurezza dei medesimi, allo scopo di garantire una navigazione sicura, controllata e confidenziale agli utenti e ai clienti che visitano e/o utilizzano il sito web (in appresso: "Utenti") o che in seguito richiedono i nostri servizi o si registrano agli stessi e/o ci danno il loro consenso per uno scopo preciso (in appresso: "Clienti").

Questa informativa sulla privacy descrive come raccogliamo, utilizziamo, trattiamo e comunichiamo i dati personali in caso di accesso al nostro sito web e utilizzo dello stesso e dei nostri servizi, nello specifico:

- 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**
- 9. Informazioni relative ai Cookie**
- 10. Avvertenza sulla riservatezza per Facebook**
- 11. Aggiornamento e versioni precedenti della presente informativa sulla privacy**

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

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 condizioni contrattuali 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:

Madfish S.r.L., società di diritto italiano appartenente a Im group, iscritta al Registro Imprese della Camera di Commercio di Milano con numero 08621450967, Iscrizione R.E.A. n. MI-2037697, e avente sede legale in Via Vigevano, 35 - 20144 Milano, (Italia), che è titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti e/o 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 visiti il sito web ("Utente") o si richiedano in seguito i nostri servizi o ci si registri agli stessi ("Cliente"), raccogliamo le categorie di dati personali descritte di seguito:

### 2.1. Dati personali forniti dall'Utente e/o dal Cliente

- I dati personali condivisi con noi, inclusi quelli condivisi al momento della registrazione ai nostri servizi, dell'iscrizione a comunicazioni di marketing, nonché quelli forniti durante l'utilizzo dei nostri servizi.
- Più precisamente:
  - Quando ci si registra o si richiede un nostro servizio, ci vengono fornite informazioni quali:
    - Informazioni di contatto (ad es. nome, cognome, denominazione sociale, indirizzo e-mail);
    - informazioni su eventuali servizi acquistati, incluso ciò che è stato richiesto, quando e dove è stato richiesto e come è stato effettuato il pagamento.
  - Quando si verifica un contatto tra noi e l'Utente e/o il Cliente tramite e-mail e/o telefono o mediante i social media, possiamo raccogliere: dati personali forniti dall'Utente e/o dal Cliente quando lo stesso si collega con noi, inclusi nome, nome utente, denominazione sociale, numero di telefono, indirizzo e-mail.
  - Quando si partecipa a un'indagine o si risponde a un questionario sui nostri servizi, possono esserci forniti informazioni di contatto, feedback e contributi a indagini clienti e questionari.
  - Quando si acconsente a partecipare a promozioni, concorsi, contest, possono esserci forniti: dettagli

personali inclusi indirizzo, e-mail o numero di telefono o eventualmente qualsiasi altro dato che possa essere necessario per partecipare. Informeremo l'Utente e/o il Cliente relativamente alle specifiche informative sulla privacy della promozione, del concorso o del contest in questione non appena gli stessi hanno inizio.

Dati personali forniti relativamente ad altri soggetti o società: in caso di trasmissione alla Società di dati personali riguardanti altre persone o società, ad esempio quando l'Utente e/o il Cliente richiede un servizio 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.

I dati personali sopracitati, quando richiesti, sono necessari per un'adeguata fornitura del servizio richiesto e/o esecuzione del contratto tra noi e l'Utente e/o il Cliente e per consentirci di adempiere ai nostri obblighi legali, fatto salvo il caso in cui dipendiamo dal consenso dell'interessato come base legale per il trattamento e per il nostro legittimo interesse. Senza di essi potremmo non essere in grado di fornire tutti i servizi richiesti.

È importante che tutti i dati personali fornitici siano corretti ed esatti. Ciò significa, a titolo puramente esemplificativo, l'assicurazione che i dati di contatto in nostro possesso (incluso l'indirizzo e-mail) siano sempre corretti.

## **2.2. Dati personali raccolti automaticamente dal nostro sito web, al telefono, dalle comunicazioni che inviamo e/o da terzi**

- Raccogliamo informazioni relative alle visite al sito web e all'utilizzo del sito web, quali ad esempio il dispositivo e il browser utilizzati, l'indirizzo IP o i nomi dominio dei computer collegati al sito web, gli indirizzi in notazione URI delle richieste effettuate, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico utilizzato, la data e l'orario della visita, la durata della visita, il sito di rinvio e il percorso di navigazione sul sito web relativo alla visita e alle interazioni sul sito web stesso, inclusi i servizi e le offerte a cui l'Utente e/o il Cliente è interessato. Per ulteriori informazioni sugli scopi per i quali raccogliamo e utilizziamo queste informazioni, si veda il paragrafo sui Cookie della presente informativa sulla privacy (9. Informazioni relative ai Cookie). Si noti che le informazioni personali possono anche essere collegate ai Cookie, ad es. per raccogliere di informazioni sulle modalità di utilizzo dei nostri servizi.
- Potremmo procedere in questo modo anche per capire come l'Utente e/o il Cliente interagisce con il materiale di comunicazione che inviamo, ad esempio e-mail, incluse le azioni che compie in relazione allo stesso, ad esempio i clic sui link presenti, la durata e la frequenza delle interazioni con l'e-mail.
- Nella misura consentita dalla normativa applicabile, nell'eventualità in cui riceviamo informazioni aggiuntive relative all'Utente e/o al Cliente quali informazioni di rilevamento di frode e avvertimenti da fornitori e/o partner di servizi terzi per le nostre attività di prevenzione frodi.

## **3. Perché raccogliamo i dati?**

In termini generali, utilizziamo i dati personali per fornire i servizi richiesti, fornire assistenza ai clienti, inviare comunicazioni promozionali e di marketing, segnalare importanti modifiche al nostro sito web e proporre contenuti e inserzioni pubblicitarie che riteniamo possano essere di interesse per l'Utente e/o il Cliente. Più precisamente:

### **Perché?**

A. Per creare e mantenere la relazione contrattuale stabilita per la fornitura del servizio richiesto in ogni sua fase e attraverso qualsiasi possibile integrazione e modifica o per agire su richiesta dell'Utente e/o del Cliente relativamente a misure precontrattuali (ad es., per fornire servizi di consulenza e la relativa assistenza rispondendo a dubbi e preoccupazioni dell'Utente e/o del Cliente). Informazioni relative alla nostra fornitura del servizio, e/o per fornire all'Utente e/o Cliente chiarificazioni o assistenza, potrebbero essere inviate via e-mail, telefono, SMS o altre tecnologie similari.

### **Su quali basi legali?**

Per adempiere a un contratto o per l'esecuzione di misure collegate a un contratto (ovvero per fornire i servizi richiesti, e/o per fornire all'Utente e/o Cliente chiarificazioni o assistenza)

---

### **Perché?**

B. Se consentito dalla legge applicabile, per richiedere occasionalmente la partecipazione dell'Utente e/o del Cliente a indagini condotte via e-mail, telefono, SMS o altre tecnologie similari, in modo da riceverne l'opinione rispetto all'esperienza come destinatario del servizio. Useremo il suo feedback per sviluppare e migliorare i nostri servizi. A seguito della nostra analisi del feedback, potremmo ritenere necessario contattare l'Utente e/o il Cliente per fornirgli una

risposta rispetto all'indagine a cui ha partecipato. È sempre possibile informarci in qualsiasi momento qualora non si volessero ricevere ulteriori indagini inviando una e-mail a [privacy.fwd@lastminutegroup.com](mailto:privacy.fwd@lastminutegroup.com). La partecipazione alle indagini è volontaria e non vi è alcuna conseguenza qualora si preferisca non partecipare.

**Su quali basi legali?**

Per perseguire i nostri legittimi interessi (ovvero per gestire e migliorare i nostri servizi e operazioni quotidiane):

---

**Perché?**

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

**Su quali basi legali?**

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

---

**Perché?**

D. Per svolgere analisi statistiche aggregative su gruppi anonimi o per analizzare il comportamento di soggetti identificabili, in modo da potere vedere come vengono utilizzati il nostro sito web, i nostri servizi e verificare le prestazioni della nostra attività.

**Su quali basi legali?**

Per perseguire i nostri legittimi interessi (ovvero per migliorare il nostro sito web, le sue funzionalità e i nostri servizi)

---

**Perché?**

E. Per inviare (nei casi consentiti dalla legge e salvo opposizione da parte dell'Utente e/o del Cliente) materiale pubblicitario via e-mail oppure, nei casi consentiti dalla legge, altre comunicazioni elettroniche equivalenti relative a servizi simili a quelli già acquistati e offerti e/o richiesti sul nostro sito web. In alcune occasioni potremmo inviare versioni personalizzate e su misura dei sopracitati materiali pubblicitari.

**Su quali basi legali?**

Soft Opt-in/Per perseguire il nostro legittimo interesse (ovvero a scopi di marketing)

---

**Perché?**

F. *n.a.*

---

**Perché?**

G. *n.a.*

---

**Perché?**

H. *n.a.*

---

**Perché?**

I. 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 legali?**

Per perseguire i nostri legittimi interessi (ovvero in conformità ai nostri termini e condizioni, per la protezione dei nostri diritti nell'eventualità di controversie o reclami)

---

## Perché?

J. *n.a.*

---

## Perché?

K. *n.a.*

---

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 di privacy dell'Utente e/o 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.fwd@lastminutegroup.com](mailto:dpo.fwd@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, sistemi informatici, nonché al personale incaricato della manutenzione della nostra rete e delle nostre attrezzature hardware e software;
- i nostri partner commerciali e qualsiasi altra parte alla quale sia necessario comunicare i dati personali per potere fornire il servizio richiesto dall'Utente e/o dal Cliente e che opereranno come titolari del trattamento autonomi;
- 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, servizi analitici e di amministrazione, ecc.;
- istituzioni finanziarie (ad es. banche) che agiscono come titolari del trattamento autonomi;
- le autorità competenti, qualora ci sia prescritto dalle normative in vigore;
- le autorità competenti e le autorità terze incaricate dell'applicazione della legge, qualora ciò sia necessario al fine di fare applicare i nostri termini di utilizzo nonché proteggere e difendere i nostri diritti o la nostra proprietà o i diritti e la proprietà di terzi;
- 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).

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.fwd@lastminutegroup.com](mailto:privacy.fwd@lastminutegroup.com).

### 4.2. Trasferimento internazionale dei dati

Il trattamento dei dati personali dell'Utente e/o del Cliente avverrà presso la sede legale del titolare del trattamento (si veda punto 1), sui server di lastminute.com 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 siamo una società di viaggi internazionale, trasferiamo inoltre 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 nostri partner commerciali, ecc., che possono trattare i dati al di fuori del SEE per potere fornire il servizio richiesto dall'Utente e/o dal Cliente.

Qualora l'Utente e/o il Cliente desideri ulteriori dettagli relativi alle misure di salvaguardia messe in atto, è possibile contattarci scrivendo a [privacy.fwd@lastminutegroup.com](mailto:privacy.fwd@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 all'Utente e/o al Cliente, oppure per il tempo consentito

dalla normativa applicabile. Ulteriori informazioni relative al periodo di conservazione sono reperibili qui:

**Documento**

REGISTRAZIONI RELATIVE AI SERVIZI RICHIESTI

---

**Documento**

Registrazioni relative alle richieste di fornitura dei servizi (nome e cognome, indirizzo, informazioni di contatto, denominazione sociale), ivi compresi:

- i dettagli relativi al servizio richiesto
- i dati riguardanti la richiesta di fornitura del servizio

**Termine di conservazione**

10 anni

**Data di inizio**

A partire dalla data della richiesta di fornitura del servizio

---

**Documento**

Segnalazioni o reclami

**Termine di conservazione**

10 anni

---

**Documento**

Documenti contrattuali

**Termine di conservazione**

10 anni

**Data di inizio**

A partire dalla data di conclusione del contratto

---

**Documento**

Informazioni finanziarie/relative alle transazioni

**Termine di conservazione**

10 anni

**Data di inizio**

A partire dal completamento dell'operazione finanziaria

---

**Documento**

Indagini

**Termine di conservazione**

1 mese

**Data di inizio**

A partire dalla data dell'indagine

---

**Documento**

## DATI UTILIZZATI PER FINALITÀ DI MARKETING

(CRM)

---

### Documento

Dati soggetti al consenso dell'interessato e utilizzati per attività di marketing verso i Clienti/gli Utenti

### Termine di conservazione

5 anni

### Data di inizio

A partire dall'elargizione del consenso da parte dell'interessato o dal rinnovo del consenso mediante interazione con il reparto addetto alla comunicazione marketing

---

## DATI RACCOLTI MEDIANTE TAG

### Documento

Cookie tecnici

### Termine di conservazione

Max. 3 anni

### Data di inizio

A partire dalla data di navigazione sul nostro sito web

---

## 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, l'Utente e/o 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 dell'Utente e/o 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 dell'Utente e/o del Cliente (si veda p. 3 - F e J), 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 (si veda p. 3-B, C, D, H, I), o qualora la Società utilizzi tali dati per attività di marketing diretto (p. 3-E).

---

**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.fwd@lastminutegroup.com](mailto:privacy.fwd@lastminutegroup.com).
- Per quanto riguarda le attività di marketing diretto, si prega di notare che è possibile opporsi in qualsiasi momento facendo clic sul link per annullare l'iscrizione che forniamo in ogni comunicazione inviata.

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 l'Utente e/o 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:

Madfish S.r.L., società di diritto italiano appartenente a Im group, iscritta al Registro Imprese della Camera di Commercio di Milano con numero 08621450967, Iscrizione R.E.A. n. MI-2037697, e avente sede legale in Via Vigevano, 35 - 20144 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.fwd@lastminutegroup.com](mailto:dpo.fwd@lastminutegroup.com)

Via Vigevano, 35 - 20144 Milano (Italy)

## **9. Informazioni relative ai Cookie**

Per ogni informazione relativa ai Cookie visita la seguente pagina.

## **10. Aggiornamento e versioni precedenti della presente informativa sulla privacy**

Ci riserviamo il diritto di modificare in qualsiasi momento la presente informativa sulla privacy conformemente a questo paragrafo. Qualora apportiamo modifiche alla presente informativa sulla privacy, pubblicheremo sul nostro sito web l'informativa sulla privacy revisionata e aggiorneremo la data di "ultimo aggiornamento" presente all'inizio della presente informativa sulla privacy.