

CLIENTI/UTENTI TURISMO

Rev.01

28 ottobre 2021

01_STEAT_INFORMATIVA_CLIENTI_TURISMO

Informativa sulla tutela dei dati personali dei clienti del settore turismo, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 (come novellato dal D.lgs. 101/2018). Desideriamo informarLa che, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, che stabilisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, la STEAT S.p.A. è tenuta a fornirLe le seguenti informazioni in merito al trattamento dei Suoi dati personali.

Il trattamento sarà improntato ai principi di liceità, correttezza e trasparenza e alla tutela della riservatezza e dei diritti a Lei ascrivibili in quanto "interessato".

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è la società S.T.E.A.T. S.p.A. (SOCIETÀ TRASPORTI ETE-ASO-TENNA SOCIETÀ PER AZIONI) – in seguito STEAT ovvero Titolare del trattamento, sede legale in FERMO, Via Giovanni da Palestrina, 63 – info@steat.it – telefono +39.0734.229400 – fax +39.0734.229004.

2. RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI (RPD) O DATA PROTECTION OFFICER (DPO)

La STEAT ha nominato il DPO che potrà essere contattato al recapito mail: dpo@steat.it ovvero scrivendo alla sua attenzione all'indirizzo del Titolare del trattamento.

3. CATEGORIE DI DATI

La STEAT tratta i suoi dati personali e i dati dei partecipanti al viaggio/servizio turistico da lei eventualmente forniti, nonché i dati personali di eventuali minori partecipanti al viaggio e/o servizio turistico acquistato, forniti dall'esercente la responsabilità genitoriale e dunque i dati raccolti, quali:

- **dati personali** anagrafici diretti e indiretti della persona ed eventualmente dei suoi familiari o affini, solo se forniti e necessari all'esecuzione del trattamento, inclusi soggetti minori (es. nome e cognome, indirizzi di domicilio/residenza, codice fiscale/p. iva, numeri di telefono, indirizzo e-mail, oltre alle informazioni inoltrate nel messaggio);
- **dati particolari**, ex art. 9 Reg. UE 2016/679 e dati di cui all'art. 10 Reg. UE 2016/679, e, segnatamente informazioni in merito al suo stato di salute (es. in caso di disabilità, patologie o intolleranze che implicino particolari esigenze nell'organizzazione del viaggio, oltre che per la sottoscrizione della polizza assicurativa) o allo stato di salute dei suoi familiari.

Inoltre, la STEAT tratta – in via non esclusiva – i dati necessari per l'esecuzione o per dare seguito, anche solo informativo e/o per formulare preventivi, dei servizi, dei contratti o di ogni altro rapporto giuridico in essere o in via di esecuzione o ancora in via di terminazione oltre agli eventuali dati relativi al pagamento dei corrispettivi, delle fatture e necessari ai fini degli adempimenti fiscali e di legge.

Nel caso in cui Lei proceda alla prenotazione o acquisto di un viaggio/servizio turistico anche per conto di altre persone tratteremo altresì i dati degli altri partecipanti da Lei forniti. In tal senso, Lei si impegna ad informare i partecipanti di cui ci ha fornito i dati di tali trattamenti, anche fornendo loro la presente informativa.

In caso di richieste di informazioni, domande, richiesta contatti, richiesta servizi, preventivi o prenotazioni, la STEAT tratta i Suoi dati, e dunque i dati raccolti, per l'espletamento della richiesta formulata. Inoltre, i Suoi dati verranno conservati dalla STEAT al fine di permettere, nel caso, successive comunicazioni o l'invio di nuova documentazione inerente quanto richiesto ovvero per essere inseriti nel registro delle richieste / preventivi / prenotazioni. Alcuni dei dati richiesti potrebbero essere trattati ai fini di verifica dell'identità del richiedente e al fine di comprendere lo scopo della richiesta.

4. DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI E ACCESSIBILITÀ DEI DATI

I Suoi dati saranno conservati presso la sede legale della STEAT e potranno essere comunicati ad altri destinatari per lo svolgimento degli adempimenti normativi previsti.

I Suoi dati potranno essere trattati da soggetti all'uopo autorizzati dal Titolare del trattamento direttamente interessati dalla specifica procedura.

Ove necessario, per le finalità dichiarate, i Suoi dati potranno essere comunicati a categorie di soggetti esterni per l'espletamento degli adempimenti normativi connessi alle attività svolte dal Titolare del trattamento, nel rispetto delle norme di legge.

In particolare, i dati potranno essere comunicati, ad esempio:

- fornitori della STEAT e, in particolare, i fornitori del viaggio/servizio turistico inclusi nei pacchetti venduti, o che prestino quelli collegati o singolarmente acquistati;
- vettori, strutture alberghiere, servizi di transfer ed escursioni;
- compagnie di assicurazione che prestino le coperture accessorie e collegate con il viaggio/servizio turistico acquistato;
- soggetti che prestino servizi o attività di assistenza e consulenza a favore della STEAT al fine di tutelare un proprio diritto (ad esempio, commercialisti, avvocati, consulenti fiscali, revisori contabili, ecc.);
- soggetti esterni che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico del Titolare del trattamento;
- soggetti che prestino servizi di consulenza a favore della STEAT;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge e/o di normativa secondaria o da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge, fra cui le autorità aeroportuali, portuali, doganali e di frontiera;
- altri soggetti esterni fornitori di servizi tecnici terzi, corrieri postali, servizi telematici e informatici, hosting provider,

CLIENTI/UTENTI TURISMO

Rev.01

28 ottobre 2021

01_STEAT_INFORMATIVA_CLIENTI_TURISMO

software gestionali;

- qualsiasi altro soggetto cui i dati dovranno essere comunicati in base ad un'espressa disposizione di legge.

I dati sono resi accessibili a soggetti terzi che agiscono in nome e per conto della STEAT in qualità di Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, appositamente istruiti e con apposite garanzie in ordine a riservatezza, disponibilità integrità dei dati trattati attraverso strumenti elettronici (esempio a società terze di assistenza sistemistica e di manutenzione di applicativi informatici e software di gestione dei servizi on line).

L'elenco aggiornato e completo degli incaricati e dei responsabili, interni ed esterni, può essere richiesto al Titolare del trattamento ai recapiti indicati al punto 1) ovvero all'indirizzo di posta elettronica ordinaria info@steat.it.

Inoltre, per finalità di adempimento del contratto o del viaggio/servizio turistico o per necessità relative alle prenotazioni, la informiamo che i suoi dati personali e dei dati delle persone da lei forniti nonché i dati personali di eventuali minori partecipanti al viaggio/servizio turistico acquistato potrebbero essere comunicati anche ad altri partecipanti del viaggio (es. nel caso di ricevute di prenotazioni cumulative o di gruppo da fornire a tutti i partecipanti).

5. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla gestione della Sua richiesta, del successivo contatto e dell'invio del relativo riscontro, della fase precontrattuale e contrattuale sulla base del consenso da Lei espresso e mendiate accettazione delle condizioni qui espresse.

I Suoi dati personali saranno trattati nell'ambito della normale attività del Titolare del trattamento ed in particolare per finalità strettamente connesse e strumentali all'esecuzione del contratto che Lei ha stipulato con la STEAT, a titolo di esempio:

- gestione del contratto, inteso come gestione ed esecuzione dei rapporti contrattuali, per rispondere alle Sue richieste, per la comunicazione di avvisi relativi al pacchetto o servizi turistici acquistati o altri servizi aggiuntivi ed accessori;
- prenotazione ed organizzazione del viaggio da Lei acquistato, ivi inclusa la registrazione presso gli altri vettori, le strutture alberghiere selezionate ed i servizi di transfer ed escursioni;
- intermediazione nell'acquisto di un pacchetto turistico organizzato da terzi o di singoli servizi turistici prestati da terzi fornitori (es. albergatori, agenzie di viaggio, ecc.);
- gestione di emergenze e del rapporto con altri soggetti partecipanti al viaggio;
- sottoscrizione della polizza assicurativa (obbligatoria e volontaria) e di pacchetti di finanziamento connessi al servizio da Lei sottoscritto;
- fornitura di assistenza 24 ore su 24 relativamente a qualsiasi questione dovesse sorgere nel corso del viaggio;
- tutte le restanti forme di comunicazione relativamente all'oggetto della richiesta da Lei effettuata.

6. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento effettua il trattamento sulla base di norme giuridiche che lo prevedono espressamente o sul consenso considerato che:

- a) è necessario all'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta (art. 6 Regolamento (UE) 2016/679);
- b) è necessario per tutelare un interesse in giudizio (art. 9 Regolamento (UE) 2016/679)
- c) è necessario per adempiere un obbligo legale incombente sul titolare (art. 6 o 9 Regolamento (UE) 2016/679);

Relativamente alle finalità di cui al punto 5), tratteremo i dati personali che La riguardano per adempiere agli obblighi di legge cui è soggetto il Titolare del trattamento, a titolo esemplificativo:

- dare esecuzione ad obblighi di legge, regolamenti, normative nazionali, comunitarie ed internazionali o derivanti da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge;
- perseguire accertare e/o difendere, eventualmente, un diritto o legittimo interesse della STEAT nella gestione di eventuali contenziosi anche giudiziari;
- adempiere agli obblighi previsti in ambito fiscale e contabile;
- adempiere ad obblighi legati alla normativa sulla sicurezza e salute dei viaggiatori;
- adempiere ad obblighi legati alla normativa del trasporto passeggeri e merci;
- amministrazione contabile, emissione e gestione fatture, gestione contratti, gestione pagamenti, incassi.

Le ricordiamo, inoltre, che al momento dell'iscrizione/richiesta informazioni/prenotazione, mediante i form aziendali, le è stato chiesto di esprimersi in merito al consenso al trattamento relativo alle ulteriori finalità sottoindicate e la sua decisione è stata da noi registrata. Pertanto, il trattamento per le finalità sotto riportate, avverrà solo previo Suo espresso consenso.

Il trattamento concernente anche dati personali particolari o giudiziari, così come definiti ai sensi degli artt. 9 e 10 del Regolamento (UE) 2016/679, potrà essere effettuato nei limiti e ai fini di quanto previsto nella presente informativa. Pertanto, i dati particolari verranno sottoposti esclusivamente ai trattamenti obbligatori per legge o per contratto o comunque secondo quanto previsto dalla presente informativa. I Suoi dati non verranno comunque in alcun modo utilizzati per altre finalità se non quelle sopra indicate e con particolare rispetto dei principi di liceità e correttezza in modo da tutelare la riservatezza.

Business e statistiche interne

- per finalità attinenti o pertinenti all'attività svolta dalla STEAT e per l'elaborazione in forma anonima e pseudonimizzata di statistiche e ricerche di mercato, funzionali allo sviluppo dei servizi erogati dal Titolare del trattamento;
- attività di comunicazione e promozione commerciale della STEAT e relativamente ai servizi offerti dalla stessa.

CLIENTI/UTENTI TURISMO

Rev.01

28 ottobre 2021

01_STEAT_INFORMATIVA_CLIENTI_TURISMO

Marketing diretto

Attività di marketing diretto della STEAT, in particolare, il Titolare del trattamento potrà utilizzare il Suo indirizzo email, fornito al momento dell'acquisto del viaggio/servizio turistico, per trasmettere comunicazioni informative e promozionali legate ai servizi e ai prodotti analoghe.

Attività di marketing diretto finalizzata al miglioramento e alla diffusione dell'offerta e di informazioni commerciali reputate dalla STEAT, di Suo interesse; tale attività potrà avvenire anche tramite la somministrazione di questionari di soddisfazione.

7. DIFFUSIONE DEI DATI E LUOGO DEL TRATTAMENTO

I suoi dati non saranno oggetto di diffusione a terzi, salvo quanto specificato di seguito nel presente punto.

Al fine di fornire il servizio richiesto e dunque solo nei casi e nei limiti specificati, i dati potranno essere trasmessi e trattati, comunque nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, anche al di fuori dell'Italia o dell'Unione Europea. Il Titolare rende noto che il trattamento avverrà comunque secondo quanto previsto dall'art. 49.1.b del GDPR.

8. MODALITA' DI TRATTAMENTO

Il trattamento è effettuato nella piena osservanza della Legge e delle misure di sicurezza tecniche organizzative adeguate della STEAT nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, in modo da limitare al minimo i rischi di divulgazione e accesso non autorizzati, accesso in modo accidentale o illegale a dati personali trasmessi, distruzione, modifica, perdita, indisponibilità.

Il trattamento è realizzato mediante l'utilizzo di strumenti, informatici, telematici e manuali/cartacei, in modo da garantire, in primo luogo, la riservatezza dei dati.

I suoi dati saranno trattati dal personale interno alla STEAT e in base alla base alle necessità dai soggetti esterni alla STEAT, in ogni caso tutti i soggetti coinvolti nel trattamento saranno specificatamente nominati quali autorizzati ovvero responsabili, così come previsto dal Regolamento (UE) 2016/679. La informiamo che il personale autorizzato al trattamento dei dati raccolti è stato adeguatamente istruito e formato sulle finalità e sulle modalità da seguire nello svolgimento del relativo incarico. La informiamo che, laddove possibile, i Suoi dati saranno trattati anche in forma anonima, in ottemperanza ai principi di minimizzazione e pseudonimizzazione previsti dal Regolamento (UE) 2016/679.

9. CONSERVAZIONE DEI DATI

Nel rispetto dei principi di liceità, di minimizzazione dei dati e per le finalità sopra indicate, i Suoi dati personali verranno conservati solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto, se i dati personali sono trattati per due differenti finalità, conserveremo tali dati fino a che non scada la finalità con il termine più lungo; tuttavia, non tratteremo più i dati personali per la finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno. Qui di seguito riportiamo i tempi di conservazione in relazione alle differenti finalità sopra elencate:

- Adempimento degli obblighi contrattuali: i dati trattati per adempiere qualsiasi obbligazione contrattuale potranno essere conservati per tutta la durata del contratto oltre che per i successivi 10 anni, al fine di verificare eventuali pendenze o per il rispetto degli obblighi di legge (ad es. documentazione contabile);
- Controversie: nel caso in cui sia necessario difenderci o agire o anche avanzare pretese nei confronti del fornitore o di terze parti, potremmo conservare i dati personali che riterremo ragionevolmente necessario trattare per tali fini, ovvero per il tempo in cui tale pretesa possa essere perseguita o per dare seguito ad azioni difensive dei diritti del Titolare di trattamento nelle sedi preposte.

I dati trattati (previo consenso espresso mediante il form riportato in calce alla presente informativa) per le finalità di "Business e statistiche interne" e "Marketing diretto" saranno conservati, commisurando il grado di indispensabilità, per il solo tempo necessario a raggiungere lo scopo dell'attività di cui ai sopra indicati punti. In ogni caso, i dati degli utenti non vengono conservati per un periodo superiore a 10 anni.

10. CONSEGUENZE DELLA MANCATA COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI

In sede di contatto o richiesta, il conferimento dei dati personali è obbligatorio in quanto il rifiuto al consenso del trattamento degli stessi, nei limiti di quanto alla presente informativa, potrebbe rendere non possibile l'espletamento di quanto richiesto o l'invio di documentazione, informazioni, preventivi, materiale informativo o cataloghi.

È facoltativo il consenso al trattamento dei dati personali così come indicato al punto 3) "Business e statistiche interne" e "Marketing diretto".

Quanto alla eventuale e successiva fase contrattuale, la informiamo fin da ora che il conferimento e il consenso al trattamento dei dati personali è obbligatorio in quanto il rifiuto, nei limiti di quanto indicato nei punti che precedono, ovvero anche il rifiuto di fornirli in tutto o in parte, potrebbe dare luogo all'impossibilità per la STEAT di dare esecuzione al contratto o accordo negoziale ovvero per adempiere a un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento ovvero ancora per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi. Inoltre, la informiamo che il mancato consenso al trattamento così come previsto e descritto al punto 7) potrebbe non rendere possibile avviare il rapporto contrattuale relativo a viaggi /servizi turistico al di fuori dell'UE.

11. DIRITTI DELL'INTERESSATO

CLIENTI/UTENTI TURISMO

Rev.01

28 ottobre 2021

01_STEAT_INFORMATIVA_CLIENTI_TURISMO

Tra i diritti a Lei riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 rientrano quelli di:

- chiedere al titolare l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi (art. 15) o la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti (art.16);
- la cancellazione dei dati personali che La riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679 e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo);
- la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 2016/679);
- la notifica di eventuali rettifiche o cancellazione dei dati personali o la limitazione al trattamento degli stessi (art.19);
- richiedere ed ottenere - nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati (art.22) – che i dati personali siano consegnati in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali – art.20);
- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi dati personali al ricorrere di situazioni particolari che la riguardano e opporsi alla ricezione di eventuale materiale informativo (art.21).

Lei ha anche il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo competente in materia: Garante per la protezione dei dati personali - www.gpdp.it - www.garanteprivacy.it - E-mail: garante@gpdp.it - Centralino telefonico: (+39) 06.69677.1

12. MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

In qualità di interessato, Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui sopra inviando: - una Raccomandata A.R. a: STEAT S.p.A., Via Giovanni da Palestrina n. 63 – 63900 Fermo (FM) – e.mail: info@steat.it – PEC: segreteria@pec.steat.it.
Contattando il Responsabile della Protezione dei dati nominato dal Titolare alla e.mail: dpo@steat.it.

L'esercizio dei diritti non comporta alcun costo, salvo che non risultino manifestamente infondati e/o eccessivi e/o abbiano carattere ripetitivo. Nel tal caso, il Titolare del trattamento potrà addebitare un contributo spese aventi carattere ragionevole tenuto conto dei costi amministrativi sostenuti e/o rifiutare la richiesta.

Revisione 10.2021

F.to
Il Titolare del trattamento
STEAT S.p.A.

FORM DI RILASCIO DEL CONSENSO

Il sottoscritto (*Cognome e Nome in stampatello*)

_____ dichiara di aver preso visione della
“Informativa clienti turismo” e,

Autorizzo la STEAT ai trattamenti delle categorie particolari di miei dati personali necessari per l'esecuzione del contratto e per gli adempimenti normativi conformemente a quanto indicato al Punto 3 della presente Informativa:

Acconsento al trattamento

Non acconsento al trattamento

Autorizzo la STEAT al trattamento dei dati personali per finalità di **business e statistiche interne** conformemente a quanto indicato specificamente al Punto 6) della presente Informativa:

Acconsento al trattamento

Non acconsento al trattamento

Autorizzo la STEAT al trattamento dei dati personali per finalità di **marketing diretto** conformemente a quanto indicato specificamente al Punto 6) della presente Informativa:

Acconsento al trattamento

Non acconsento al trattamento

Data _____

Firma _____