

Gentile Ospite, la riservatezza è da sempre una componente essenziale della nostra filosofia di lavoro. Ciò premesso, Non è solo per ottemperare agli obblighi imposti dalla normativa in tema di tutela dei dati personali che abbiamo reso disponibile il presente documento e specifici avvisi che permetteranno agli ospiti di apprezzare la trasparenza delle nostre politiche. Si invitano i signori ospiti a prenderne visione presso la reception ed ogni qual volta verranno consegnate o rese disponibili.

1. QUALI DATI VENGONO TRATTATI

- > dati forniti dall'ospite o da un terzo che agisce per Suo conto (generalità, estremi di un documento d'identità, generalità degli accompagnatori, particolari richieste per soddisfare esigenze speciali dell'ospite stesso o di un suo accompagnatore), anche per tramite dell'Ente (agenzia viaggi, Azienda, associazione, altro) che ha organizzato o offerto all'ospite la permanenza presso le nostre strutture,
- > dati relativi alla permanenza nelle nostre strutture (periodo ed orari di permanenza, camera/struttura occupata o riservata, prenotazioni)
- > dati relativi ai servizi richiesti o utilizzati (telefonate effettuate, minibar, sveglia, servizi aggiuntivi erogati da Società collegate o altri fornitori, etc.)
- > dati che si originano nell'arco della permanenza nelle nostre strutture (esigenze particolari dell'ospite trattate dal personale addetto a soddisfarle, richieste e prenotazioni inoltrate alla reception o per tramite della reception, etc.), che, in assenza di uno specifico consenso o di particolari esigenze, vengono conservati solo per il tempo necessario a garantire il miglior servizio
- > in taluni casi noti all'interessato dati relativi all'Ente (agenzia viaggi, Azienda, associazione, altro) che ha organizzato o offerto all'ospite la permanenza presso le nostre strutture
- > dati eventualmente acquisiti i sui questionari di "rilevazione grado soddisfazione" o nel corso di interviste telefoniche volte sempre a valutare il grado di soddisfazione
- > in caso di uso del servizio di accesso ad internet via wifi: dati relativi ai siti visitati ed alle operazioni effettuate su internet associate all'indirizzo IP utilizzato dall'ospite (log di navigazione) Più specificatamente tali dati:
 - verranno conservati per almeno 6 mesi e resteranno a disposizione delle Autorità di Polizia a cui potranno essere comunicati in relazione ad attività connesse a prevenzione o repressione di reati
 - potrebbero risultare associabili all'ospite esclusivamente attraverso specifiche procedure che verranno attivate solo su richiesta dell'Autorità competente
- > in caso di pagamento a mezzo carta di credito o assegno potrà essere richiesta ed acquisita una fotocopia del documento di identità a garanzia di corretta identificazione del Cliente, che verrà conservata, salvo diverse esigenze, sino a buon fine del pagamento e superato il termine a disposizione per eventuali contestazioni.

Ricordiamo che la norma stabilisce particolari tutele per i dati definiti "particolari" dall'art. 9 del Reg. UE 2016/679 (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona). Alcuni tra i dati sopra descritti, come ad esempio quelli relativi a richieste particolari dell'ospite, potrebbero ricadere tecnicamente in questa categoria; per tale motivo verranno richiesti specifici consensi all'interessato, ove le caratteristiche o le modalità del trattamento lo dovessero esigere.

2) ORIGINE DEI DATI

Assunzione ed Aggiornamento dei dati vengono effettuati principalmente tramite l'interessato o soggetti che agiscono per Suo conto (es.: accompagnatori, familiari, agenzie viaggi, tour operator, associazioni, etc.) o da fonti liberamente accessibili a chiunque, ad eccezione dei dati relativi ai servizi richiesti/utilizzati, che si originano durante la permanenza.

3) PERCHÉ VENGONO TRATTATI I DATI

I trattamenti che saranno effettuati hanno le seguenti finalità:

- adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari, tra cui l'obbligo relativo alla comunicazione degli alloggiati alle Autorità di Pubblica Sicurezza previsto dall'art.109 del Regio Decreto 773 del 18 giugno 1931 e successive modifiche;
- adempiere agli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale; svolgimento dei servizi richiesti dall'interessato o da terzi per conto dell'interessato stesso.
- offrire all'ospite servizi attenti e personalizzati durante tutto il periodo di soggiorno all'interno della nostra struttura tra cui, ad esempio: servizio di segreteria, ricezione messaggi, consegna di posta e pacchi, passaggio delle telefonate in camera, prenotazione servizi esterni, comunicazioni relative a offerte speciali o eventi;
- riconoscere l'ospite e garantirgli sempre i medesimi servizi personalizzati presso tutte le strutture gestite dalle Società di ELITE VACANZE GESTIONI Srl
- finalità connesse all'attività di public relations, informazione, commerciale e rilevazione del grado di soddisfazione della clientela. In particolare i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale pubblicitario relativo a servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto commerciale in essere. Resta inteso che l'ospite ha facoltà di opporsi in ogni momento al presente trattamento. A tal proposito si fa presente che la normativa consente l'utilizzo per questa finalità dell'indirizzo di posta elettronica fornito dall'interessato all'atto dell'acquisto di un titolo di viaggio/abbonamento a condizione che lo stesso non rifiuti tale uso;
- far valere o difendere un diritto, anche ricorrendo a mandatarî con rappresentanza, sia in sede extragiudiziale che in sede amministrativa o giurisdizionale;
- riguardo ad eventuali segnalazioni:
 - Assicurare una risposta certa e tempestiva alle segnalazioni degli Ospiti, facilitando la creazione di un efficace canale di comunicazione tra l'Azienda ed il cliente-utente;
 - Alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze della clientela, necessarie alla verifica, al miglioramento di un servizio sempre più adeguato alla domanda ed ai vincoli ambientali;
 - Alimentare il sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti

3.1 PERCHÉ I DATI POSSONO ESSERE TRATTATI - base giuridica del trattamento

I dati possono essere trattati, sempre in relazione alle finalità sopra indicate:

- > in quanto necessari ad adempiere ad obblighi derivanti da un contratto di cui è parte l'interessato ed ai correlati obblighi legali o per soddisfare sue richieste (in particolare per le finalità di cui al precedente punto lettere a-b-c-g)
- > in quanto necessari per il perseguimento di legittimi interessi del titolare del trattamento, consistenti nella corretta organizzazione e programmazione delle attività e nel miglioramento del proprio servizio, nella tutela del patrimonio e del credito, nonché nel trattare dati personali per finalità di marketing diretto tenendo sempre conto delle ragionevoli aspettative nutrite dall'interessato in base alla sua relazione con il Titolare (rif. art. 130 c.4 D: Lgs. 196/2003) in particolare per le finalità di cui al precedente punto lettere c-d-e-g,
- > avendo l'interessato espresso il proprio consenso, in relazione alla ulteriore conservazione, all'utilizzo di recapiti anche diversi dall'indirizzo e-mail per attività di marketing e comunicazione, al trattamento dei dati rientranti nelle categorie particolari di cui all'art. 9 Reg. UE 2016/679;
- > in quanto necessari a far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria o a valutare se vi sia un diritto da tutelare utilmente in sede giudiziaria.

4) COME VENGONO TRATTATI I DATI e per quanto sono conservati

I trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei e/o informatici e/o telematici scelti secondo criteri di funzionalità, sicurezza, efficacia e rapidità nella continua ricerca del miglior standard di servizio e tutela per l'Ospite, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte. In quest'ottica e per velocizzare le procedure di check in i dati relativi al documento di identità, necessari ai fini delle obbligatorie comunicazioni alle autorità di P.S., potranno essere acquisiti tramite un sistema di lettura elettronica.

I dati di carattere amministrativo verranno in ogni caso conservati secondo i termini previsti dalla normativa; gli altri dati acquisiti o originati nell'arco della permanenza presso le strutture verranno conservati in forma riservata, sino a buon fine del pagamento e superato il termine a disposizione per eventuali contestazioni, comunque non oltre 6 mesi, salvo diverse esigenze.

Con il consenso dell'interessato tali dati saranno conservati ulteriormente (per un periodo non superiore a tre anni successivi all'ultimo suo soggiorno nella struttura) in una banca dati di ELITE VACANZE GESTIONI Srl al solo scopo di riconoscere l'ospite e garantirgli sempre i medesimi servizi personalizzati presso tutte le strutture gestite dalle Società da essa controllate

5) DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI (RESPONSABILI E INCARICATI)

Per le medesime finalità i dati potranno essere trattati, sempre e solo nei limiti di quanto effettivamente necessario ad espletare le proprie funzioni, dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili: Direzione aziendale e management; addetti all'amministrazione, addetti alla reception per la gestione della permanenza dell'ospite, addetti alla manutenzione degli impianti o alle pulizie delle strutture; risorse incaricate della gestione/manutenzione dei sistemi informatici, ed infine Società Controllanti/controllate/collegate o altri soggetti (aziende/professionisti), nominati all'uopo Responsabili, che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare a quanto riportato al precedente punto 3, sempre nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro delegati.

6) A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI

I dati personali relativi agli ospiti potranno essere comunicati:

- > ai soggetti indicati dall'ospite o da persona che agisce per Suo conto, all'atto dell'accettazione o durante il soggiorno nelle nostre strutture
- > alla Autorità di pubblica sicurezza o a Enti Pubblici in ottemperanza a norme di legge
- > limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale a banche, istituti di credito, società di elaborazioni dati e società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto
- > ad istituti assicurativi, ad enti ed organismi pubblici ai fini dell'espletamento degli obblighi di legge,
- > solo su richiesta dell'ospite, ad ambasciate/consolati estere/l indicati dall'ospite stesso,
- > alle Società tramite (Agenzie di viaggio, tour operator, etc.) sotto forma di conferma, che hanno rapporti diretti con l'ospite e che si sono occupate dell'organizzazione della permanenza;
- > il solo dato relativo alla presenza presso le nostre strutture, eventualmente con i riferenti alla sistemazione occupata potrà essere comunicato con l'autorizzazione dell'ospite:
 - con l'autorizzazione dell'ospite, a chi avesse necessità di rintracciarlo dall'esterno, ad es. telefonicamente.

- sotto forma di elenco nominativo, Alle Società che gestiscono alcuni servizi interni alla struttura presso cui alloggia l'ospite, che mantengono la titolarità per tutti i trattamenti di dati personali che gli sono necessari per espletare i compiti affidatigli e che provvederanno, ove necessario, ad adempiere autonomamente agli obblighi di legge in tema di privacy
 - > a società controllanti, controllate e collegate sempre e per le finalità descritte al precedente punto 3
 - > ad altri soggetti che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliarie a quanto riportato al precedente punto 3, sempre nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro delegati quali: adempimenti fiscali, contabili, assistenziali, assicurativi, gestione sistemi informativi, servizi finanziari;
- Naturalmente tutte le comunicazioni sopra descritte sono limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che resterà autonomo Titolare per tutti i trattamenti conseguenti) per l'espletamento dei propri compiti e/o per il raggiungimento dei fini connessi alla comunicazione stessa.

6.1) Trasferimento all'estero e DIFFUSIONE

Il trattamento dei dati in questione potrà consistere anche in una loro comunicazione all'estero, sia all'interno che all'esterno dell'Unione Europea verso il Paese di provenienza o destinazione dell'ospite e limitatamente ai dati strettamente necessari, in relazione alle specifiche richieste dell'ospite. Il trasferimento verrà sempre effettuato nel pieno rispetto della normativa e potrà essere effettuato esclusivamente in ricorrenza dei presupposti di legittimità di cui al punto 3.1

I dati di cui trattasi non saranno diffusi.

Tuttavia è doveroso ricordare che la struttura presenta molte aree comuni dove ospiti o visitatori effettuano riprese video-fotografiche in cui potrebbero figurare altri ospiti o visitatori destinate poi alla pubblicazione, ad esempio, su canali social o siti internet.

7) QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione dei propri dati è:

- obbligatoria per quanto necessario ai trattamenti di cui alle lettere a) e b) del precedente punto 3 ed il loro eventuale mancato conferimento rende impossibile l'esecuzione del contratto;
 - ovviamente facoltativa in riferimento agli altri punti del precedente punto 3, in assenza di tali dati non ci saranno conseguenze salvo l'impossibilità di servire al meglio l'ospite.
- È opportuno specificare che la maggior parte dei trattamenti effettuati non sono soggetti all'obbligo di acquisizione di un consenso, salvo che nei casi già accennati o nell'ipotesi di trattamenti di dati *particolari*, anche effettuati su richiesta dell'ospite.

8) VIDEOSORVEGLIANZA

L'eventuale presenza di un sistema di videosorveglianza è debitamente segnalata da specifici avvisi esposti nelle aree sorvegliate, sui quali viene indicato anche se sia presente un sistema di videoregistrazione. Le immagini possono essere visionate in tempo reale dal personale addetto alla reception ed alla sicurezza allo scopo di garantire la necessaria assistenza ed individuare prontamente eventuali situazioni di rischio per la sicurezza degli ospiti; più in particolare gli impianti possono essere installati per le seguenti finalità:

- > supporto al personale nelle attività di sicurezza e controllo accessi
- > prevenzione da possibili danneggiamenti, furti o abusive Asportazioni di beni
- > garantire l'incolumità del personale e degli ospiti consentendo di rilevare situazioni di particolare pericolo o incidenti
- > individuare la forma di intervento più idonea consentendone il corretto dimensionamento in caso di situazioni di particolare pericolo o incidenti
- > consentire la ricostruzione della dinamica di fatti significativi ai fini della tutela dell'incolumità delle persone o in caso di illeciti perpetrati ai danni degli Ospiti e/o della struttura e del suo personale

Oltre a quanto sopra riportato le eventuali videoregistrazioni prodotte dal sistema, che vengono periodicamente cancellate in piena conformità della normativa in tema di tutela della privacy, potranno essere utilizzate:

- > per adempiere a disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria e/o dalla Polizia Giudiziaria;
- > per far valere o difendere un diritto anche da parte di un terzo;
- > eventualmente per completare la documentazione a corredo delle denunce di sinistro inoltrate a Compagnie di assicurazione.

Base giuridica di questo trattamento consiste nel legittimo interesse del Titolare coincidente con le finalità dichiarate.

9) CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento è Elite Vacanze Gestioni S.r.l. con sede in Figline ed Incisa Valdarno (FI), Via Norcenni n.7, c.f./p.iva 06196120486 - Dati di contatto del Data protection officer: rpdp@humancompany.com - ovvero, con riferimento alla Strutture ricettive, le società dalla stessa controllate:

- Figline Agriturismo S.r.l. (Via Spadini 31 - Prato - P. IVA 01681640973) per **Norcenni Girasole Village** e **Villa La Palagina**
- Elite Firenze Gestioni S.r.l. (Via Norcenni 7 - Figline Incisa V.no (FI) P.IVA 05813700480) per **Plus Florence** e **Firenze Camping in Town**
- Roma Camping S.r.l. (Via Aurelia 831-Roma - P.IVA 00954081006) per **I Pini Family Park** e **Roma Camping in Town**
- Elite Livorno Gestioni S.r.l. -(Via Norcenni 7 - Figline Incisa V.no (FI) - P.IVA 05813780482) per **Park Albatros Village**
- Delta S.r.l. (Via G.Leopardi 31 - Monteverchi (AR) - P.IVA 01954310510) per **Jolly Camping in Town**
- Società Agricola Le Driadi S.r.l. (Via Norcenni 21 - Figline Incisa V.no P.IVA 05627800484) per **Agriturismo Le Corti**
- Plus Prague S.r.o. (Privozni 1562/1 - Praga - P.IVA CZ699003294) per **Plus Prague**
- Adakitalia S.r.l. (Via Norcenni 7 - Figline Incisa V.no (FI) P.IVA 04719560486) per **Norcenni Tour** e **Human Travel**
- Plus Berlin G.m.b.h (Warschauer Platz 6\8 - Berlino - P.IVA DE270699817) per **Plus Berlin**
- Elite Veneto Gestioni S.r.l. - Via Norcenni 7 - Figline Incisa V.no (FI) P.IVA 05813690483) per **Altomincio Family Park**
- Roma Gestioni S.r.l. (Via Aurelia 831 - Roma - P.IVA 08219321000) per **Fabulous Village**

10) DIRITTI DELL'INTERESSATO E CONTATTI

L'interessato ha il diritto:

- > di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento,
- > se il trattamento è effettuato con mezzi automatizzati (informatici) e sulla base del proprio consenso, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e/o di ottenerne la trasmissione diretta ad altro titolare del trattamento, se tecnicamente fattibile
- > di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento (senza che sia pregiudicata la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca), ovviamente ciò per i trattamenti effettuati sulla base di tale presupposto
- > di proporre reclamo a un'autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza di Monte Citorio n. 121 00186 ROMA - Fax: (+39) 06.69677.3785 - Centralino telefonico: (+39) 06.696771 - E-mail: garante@gpdp.it - posta certificata protocollo@pec.gpdp.it

Per esercitare i propri diritti gli Ospiti potranno inviare una comunicazione a privacy@humancompany.com o rivolgersi al Direttore della struttura ricettiva presso la quale soggiornano o hanno soggiornato, contattabile per tramite della reception o dei recapiti già noti agli interessati, tenendo presente che non sarà possibile rispondere a richieste pervenute telefonicamente ove non vi sia certezza circa l'identità del richiedente.