

# INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER GLI UTENTI APP E PER I CLIENTI DI SOSTRAVEL.COM

(ai sensi degli artt. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e D.lgs. 196/2013 aggiornato al D.lgs. 101/2018)

## 1- QUALI INFORMAZIONI ACQUISIAMO SUL SUO CONTO? A QUALE SCOPO?

Nell'ambito dei servizi offerti la nostra società, Sostravel.com S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 26 del Regolamento UE n. 2016/679 (di seguito anche "Regolamento") potrebbe acquisire le seguenti informazioni sul suo conto:

**a) Per la registrazione all'APP**

- Nome utente e password;
- Dati di contatto (indirizzo di residenza, data di nascita, telefono e mail);

**b) Per l'accesso ai servizi Dr. Travel**

- Lingua parlata
- Nome, cognome e grado di parentela delle persone inserite nel pacchetto Family
- QR code o codice di attivazione presente sulla ricevuta
- Indicazione del Paese in cui si trova l'utente, al fine di garantire un servizio più mirato alle sue esigenze.

I Servizi di telemedicina ("Dr. Travel") sono offerti tramite la società Net Medicare S.r.l. che una volta attivato il servizio potrebbe chiedere in autonomia eventuali documenti che attestino patologie pregresse, allergie, medicinali in corso di assunzione o presi in passato e questionario per la richiesta dei sintomi dell'utente: tali documenti possono essere caricati sulla piattaforma del fornitore o condivisi in videochiamata, nell'ambito dell'utilizzo del servizio.

**c) Per l'accesso al servizio "Condividi il tuo itinerario";**

- Rubrica dei contatti dell'utente

**d) Per i servizi relativi ai bagagli (rimborso su bagagli per smarrimento o danni al bagaglio)**

- Itinerari di viaggio
- Luogo di consegna del bagaglio
- Dati di accesso e navigazione relativi all'uso dell'app e del sito web [www.sostravel.com](http://www.sostravel.com)

- Coordinate bancarie
- Documento di identità
- Tipologia del sinistro e dati annessi (scontrino di riparazione, immagini del danno, marca e anno di acquisto, furto del contenuto)
- Codice PIR (codice di denuncia generato dal servizio aeroportuale Lost & Found)

Ai sensi dell'art.6, co. 1, lett. b e f, del Regolamento i dati trattati saranno utilizzati al solo fine di:

- Attivare i servizi da lei richiesti mediante l'APP e soddisfare gli obblighi di legge connessi agli aspetti di natura amministrativa –fiscale;
- Gestire reclami e pratiche di rimborso;
- Tutelare l'azienda in caso di controversie con il cliente.

**Solo previo esplicito consenso ai sensi dell'art.6 comma 1.a del Reg. UE 2016/679 i suoi dati:**

- a. Attivare i servizi accessori richiesti attraverso l'uso dell'APP, ad es. il servizio "Condividi il tuo itinerario";
- b. Segnalare ai nostri partner commerciali la sua richiesta di attivazione di specifici servizi (es. Dr. Travel
- c. Consentire l'invio di comunicazioni di natura promozionale sui prodotti e servizi offerti dall'azienda mediante l'uso dei contatti forniti.
- d. Consentire l'accesso all'app e la profilazione automatica dell'esperienza di navigazione sui nostri canali web e per la nostra app per indirizzare comunicazioni mirate alle esigenze e interessi dell'utente (prendere visione della cookie policy);

## 2. COME GESTIAMO I SUOI DATI E PER QUANTO TEMPO?

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 del Reg. UE

n. 2016/679 e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, modifica, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, limitazione, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico. Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati, secondo l'art 5, e) del Reg. Ue 2016/679, in particolar modo:

- I dati acquisiti nell'ambito della gestione rimborsi vengono custoditi per massimo 10 anni dalla data di soddisfazione della richiesta e successivamente in modo automatico vengono cancellati;
- Dopo 6 mesi di inattività sull'app, è disattivata la PW e dopo un anno vengono cancellati anche i dati acquisiti in essa. La cronologia è conservata sino a quando resta attivo l'utente.
- L'audio delle chiamate al Contact Center vengono custodite per massimo 6 mesi;
- I dati di contatto utilizzati per finalità promozionali verranno custoditi per massimo due anni dal consenso espresso e comunque sino a revoca del consenso stesso;
- I dati acquisiti per tramite dei cookie di profilazione vengono custoditi per massimo 90 giorni e successivamente cancellati in modo automatico.
- La rubrica dei contatti, acquisita previo consenso e unicamente per l'attivazione del servizio "Condividi il tuo itinerario" non viene salvata né in app, né in backend. Le informazioni vengono utilizzate solo ai fini dell'invio dell'itinerario al contatto prescelto dall'utente e poi cancellate.

Nel caso in cui Lei dovesse interrompere il rapporto instaurato, Sostravel.com conserverà solo i dati espressamente richiesti o previsti per legge e solo per il tempo indicato dalla legge stessa.

## 3. CHI POTREBBE AVERE ACCESSO AI SUOI DATI?

I Suoi dati potranno essere resi accessibili, per le finalità di cui al punto 1 della presente informativa:

- A dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati e/o Responsabili del Trattamento incluse: società di consulenza, società informatiche per manutenzione del sistema IT, del sito internet e di eventuali gestionali, studi professionali eroganti servizi contabili, tributari, fiscali; studi legali enti di certificazione della qualità; Contact Center;
- A società ed enti terzi operanti in qualità di Titolari autonomi del Trattamento quali: a banche, istituti di credito, assicurazioni, società; organi ispettivi in caso di controlli.

I dati raccolti per l'attivazione del servizio Dr Travel vengono inviati alla piattaforma della società partner che gestisce il servizio.

Inoltre, c'è la possibilità che l'utente condivida direttamente col medico documenti riguardanti la propria salute.

Previo suo esplicito consenso i suoi dati personali potrebbero essere forniti a nostri Partner commerciali che forniscono servizi di Fast Track, Vip Lounge; copertura assicurativa medica, servizi di avvolgimento bagagli e relativa garanzia, Dr Travel.

I partner commerciali tratteranno i dati nella loro qualità di Responsabili del Trattamento, ai sensi dell'art. 26 del GDPR.

I dati non saranno in alcun modo diffusi a terzi.

## 4. POTREBBERO ESSERE TRASFERITI I SUOI DATI IN PAESI EXTRA UE?

SI. La informiamo che alcuni nostri fornitori - Responsabili del Trattamento (il Contact Center) hanno sede in Paesi extra UE (Moldavia). Il trasferimento di dati verso tali Paesi si basa su garanzie adeguate stabilite ai sensi dell'art 46 del Regolamento UE 2016/679.

L'interessato potrà prendere visione delle clausole contrattuali standard che disciplinano le garanzie stabilite con i fornitori e partner contattando i riferimenti indicati al punto 7 dell'Informativa.

## 5. IL CONFERIMENTO DEI SUOI DATI È NECESSARIO? COSA ACCADE SE NON FORNISCE IL CONSENSO?

È necessario il suo esplicito consenso per autorizzarci a trasferire i suoi dati personali ai partner commerciali per l'attivazione dei servizi da questi offerti. In caso di mancato consenso, non potremo procedere con l'attivazione dei servizi da questi offerti.

Il consenso per la profilazione delle sue preferenze è strettamente necessario per accedere alle funzionalità dell'APP e indirizzare comunicazioni mirate alle esigenze e interessi dell'utente.

In caso di mancato consenso potrebbero essere poste delle limitazioni alle funzionalità dell'APP.

In nessun caso non pregiudica l'accesso all'app e consultazione dei servizi attivati.

Il mancato conferimento del consenso per finalità promozionali è facoltativo e non limita in alcun modo l'accesso ai servizi prestati all'APP.

## 6. QUALI DIRITTI LE GARANTISCE LA LEGGE?

In base al Reg.to UE 2016/679 - Cap.III:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma

dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del Titolare, dei Responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di Responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati. Per quanto riguarda la modifica dei dati inseriti nell'app Dr. Travel, l'utente dovrà rivolgersi al Contact Center della Titolare inviando una mail all'indirizzo [customer@sostravel.com](mailto:customer@sostravel.com). Il Contact Center provvederà a comunicare alla società partner le modifiche da effettuare.

b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati.

Nell'ambito del servizio Dr. Travel, l'utente ha il diritto di richiedere la cancellazione dei documenti caricati sulla piattaforma del partner;

c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

d. copia delle informazioni in nostro possesso in un formato comune e interoperabile;

e. la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi, in tutto o in parte: per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti

allo scopo della raccolta.

Inoltre, l'interessato ha il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti attraverso il sito o l'app avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

È possibile richiedere al Titolare, una "dichiarazione di attestazione" idonea a certificare che le richieste avanzate siano state effettivamente risolte e portate a conoscenza di coloro ai quali erano stati precedentemente diffusi e comunicati i dati.

In quanto soggetto interessato, Lei potrà anche delegare una terza persona con una copia della procura ovvero della delega sottoscritta in presenza di un incaricato o sottoscritta e presentata unitamente a una fotocopia non autenticata di un documento di riconoscimento dell'interessato.

Il Titolare è tenuto a dare riscontro alla richiesta entro 15 giorni dalla data di inoltra o 30 giorni nel caso in cui la risposta sia problematica, in ogni caso entro il 15esimo giorno. Le verrà data comunicazione scritta delle motivazioni del ritardo.

## COME POSSO ESERCITARE TALI DIRITTI?

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti rivolgendo la richiesta ai seguenti contatti:

Titolare del Trattamento dei Dati personali: SOS Travel.com S.p.A. – via Marsala 34/A – 21013 Gallarate (VA) – mail [sostravel@pec.net](mailto:sostravel@pec.net) – Tel +3903311587117 – Fax +3903311582452.

Responsabile della Protezione dei Dati Personali: Dott. Vincenzo Pacelli, via Marsala 34/A– 21013 Gallarate (VA) – mail [privacy@sostravel.com](mailto:privacy@sostravel.com) e [dpo@sostravel.com](mailto:dpo@sostravel.com)

## AGGIORNAMENTI DELLA POLICY PRIVACY

La presente informativa è stata aggiornata per l'ultima volta in data 31 luglio 2023 e può essere oggetto di revisione periodica, anche in relazione alla normativa e giurisprudenza di riferimento.

In caso di variazioni significative verrà data, per un tempo congruo, opportuna evidenza in homepage del sito o attraverso comunicazione e -mail.

Si invita comunque l'interessato a consultare periodicamente la presente Policy.