

## Protezione dati

Dreams Travel & Tours (“noi”), in qualità di titolare del trattamento, è responsabile della raccolta e del trattamento dei tuoi dati personali nell'ambito delle sue attività.

La nostra attività è fornire una gamma completa di servizi di viaggio ai nostri clienti.

Lo scopo di questa dichiarazione sulla protezione dei dati è spiegare come trattiamo i tuoi dati personali e come puoi controllarli e gestirli. In effetti, il nostro trattamento dei dati può essere disciplinato da altre norme sulla protezione dei dati, come quelle contenute nelle condizioni generali (di viaggio), o può derivare dalle circostanze, rispettivamente, essere regolato dalla legge.

La presente dichiarazione sulla protezione dei dati è conforme ai requisiti della legge svizzera sulla protezione dei dati nonché, se e nella misura in cui applicabile, al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'Unione Europea.

## 1. QUESTA DICHIARAZIONE SI APPLICA A TE?

La presente dichiarazione sulla protezione dei dati si applica a te se sei:

- uno dei nostri clienti o in un rapporto contrattuale con noi;
- un co-viaggiatore dei nostri clienti;
- una persona interessata ai nostri prodotti o servizi e fornirci i tuoi dati personali (ad esempio nelle agenzie, sui nostri siti Web e applicazioni, in occasione di eventi) in modo che possiamo contattarti.

Quando ci fornisci dati personali di altre persone, assicurati di informarli della divulgazione di questi dati e invitali a leggere la presente dichiarazione sulla protezione dei dati. Ci assicureremo di fare lo stesso ove possibile (ad esempio se disponiamo dei dettagli di contatto della persona).

## 2. COME PUOI CONTROLLARE LE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO CHE EFFETTUIAMO SUI TUOI DATI PERSONALI?

Hai diritti che ti consentono di esercitare un controllo reale sui tuoi dati personali e sul modo in cui li trattiamo. Di seguito spieghiamo i tuoi diritti in relazione ai tuoi dati personali.

Se desideri esercitare i diritti di seguito elencati, ti invitiamo a formulare una richiesta inviando una email oppure una lettera al seguente indirizzo:  
[info@dreamstravel.ch](mailto:info@dreamstravel.ch)

In caso di domande sull'utilizzo dei vostri dati personali nell'ambito della presente dichiarazione sulla protezione dei dati, inviatele a:  
[info@dreamstravel.ch](mailto:info@dreamstravel.ch)

**2.1. Puoi richiedere l'accesso ai tuoi dati personali**  
Se desideri avere accesso ai tuoi dati personali, ti forniremo una copia dei dati personali che hai richiesto nonché le informazioni relative al loro trattamento.

Il tuo diritto di accesso potrà essere limitato nei casi previsti da leggi e regolamenti.

2.2. Puoi richiedere la rettifica dei tuoi dati personali  
Se ritieni che i tuoi dati personali siano inesatti o incompleti, puoi richiedere che tali dati personali siano modificati o integrati di conseguenza. In alcuni casi potrebbero essere richiesti documenti giustificativi.

2.3. Puoi richiedere la cancellazione dei tuoi dati personali  
Se lo desideri, puoi richiedere la cancellazione dei tuoi dati personali, nella misura consentita dalla legge.

2.4. Puoi opposti al trattamento dei tuoi dati personali sulla base di interessi legittimi  
Se non sei d'accordo con un'attività di trattamento sulla base di un interesse legittimo, puoi opposti, per motivi relativi alla tua situazione particolare, informandoci con precisione dell'attività di trattamento in questione e dei motivi della tua opposizione. Interromperemo il trattamento dei tuoi dati personali a meno che non sussistano motivi legittimi cogenti per farlo o il trattamento sia necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria.

2.5. Puoi opposti al trattamento dei tuoi dati personali per scopi di prospezione commerciale. Hai il diritto di opposti in qualsiasi momento al trattamento dei tuoi dati personali a fini di prospezione commerciale, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale prospezione.

2.6. Puoi richiedere la sospensione dell'utilizzo dei tuoi dati personali

Se dubiti dell'accuratezza dei dati personali che utilizziamo o se ti opponi al trattamento dei tuoi dati personali, prenderemo in considerazione la tua richiesta. Puoi chiederci di sospendere l'uso dei tuoi dati personali mentre la tua richiesta viene esaminata.

2.7. Hai diritti contro una decisione automatizzata

In linea di principio, hai il diritto di non essere oggetto di una decisione basata esclusivamente sul trattamento automatizzato basato sulla profilazione o altro, che abbia effetti giuridici o che incida in modo significativo sulla tua persona. Tuttavia, potremmo automatizzare tale decisione se è necessario per stipulare o eseguire un contratto con noi, se è

autorizzato dalla normativa o se hai dato il tuo consenso.

In ogni caso, hai il diritto di contestare la decisione, di esprimere il tuo punto di vista e di richiedere l'intervento di una persona competente per rivedere la decisione.

## 2.8. Puoi revocare il tuo consenso

Se hai prestato il consenso al trattamento dei tuoi dati personali, puoi revocare tale consenso in qualsiasi momento.

## 2.9. Puoi richiedere la portabilità di parte dei tuoi dati personali

Puoi richiedere una copia dei dati personali che ci hai fornito in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da una macchina. Laddove tecnicamente possibile, puoi richiederci di trasmettere questa copia a terzi.

## 2.10. Come posso presentare un reclamo al Commissario federale per la protezione dei dati e la trasparenza?

Oltre ai diritti sopra menzionati, è possibile presentare un reclamo all'autorità di controllo

competente: il Commissario federale per la protezione dei dati e la trasparenza (PFPDT), Feldeggweg 1, 3003 Berna.

### 3. PER QUALI SCOPI E SU QUALE BASE GIURIDICA UTILIZZIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

#### 3.1. Esecuzione del contratto e legittimo interesse

In questa sezione ti spieghiamo per quali finalità e su quale base giuridica trattiamo i tuoi dati personali. In primo luogo, utilizziamo i tuoi dati personali per eseguire un contratto di cui sei parte o per adottare misure precontrattuali su tua richiesta. Ma potremmo anche trattare i tuoi dati personali per soddisfare i nostri interessi legittimi o quelli di terzi.

I tuoi dati personali vengono trattati in particolare quando è necessario per la conclusione o l'esecuzione di un contratto per:

- concludere un contratto (di viaggio) con voi.

Potremo trattare i dati personali per registrarti come nuovo cliente, per stipulare ed eseguire un contratto con te;

- fornirti i prodotti e servizi sottoscritti in base al contratto applicabile;
  - fatturazione, emissione fatture e incasso;
  - fornirti servizi legati alla preparazione ed esecuzione di un viaggio;
  - per scopi assicurativi;
  - fornire servizi di consulenza;
  - fornire assistenza in caso di difficoltà durante il viaggio, se necessario;
  - fornirti l'accesso alle nostre piattaforme digitali. Potremmo trattare i dati personali quando utilizzi le nostre piattaforme digitali per diversi scopi (ad esempio per gestire le tue informazioni personali o per ottenere l'accesso alle informazioni di viaggio);
  - fornire l'accesso ai nostri locali e strutture. Potremmo trattare i dati personali quando ci visiti nelle nostre sedi al fine di effettuare un adeguato controllo di accesso e sicurezza;
  - comunicare con te. Potremo trattare i dati personali quando vuoi contattarci, quando ci chiedi informazioni sulla nostra azienda o sui nostri servizi o quando è necessario aggiornare il contratto;
  - rispondere alle vostre richieste e assistervi;
  - gestire la risoluzione del contratto.
- Laddove basiamo un'attività di trattamento su un interesse legittimo, valutiamo tale interesse rispetto

ai tuoi interessi o ai tuoi diritti e libertà fondamentali per garantire un giusto equilibrio tra loro.

Nell'ambito della nostra attività come fornitore di servizi di viaggio, utilizziamo i tuoi dati personali per:

- continuare a sviluppare i nostri prodotti e servizi;
- rafforzare la sicurezza informatica, gestire le nostre piattaforme e siti Web e garantire la continuità aziendale;
- implementare soluzioni informatiche;
- mantenere i sistemi informativi operativi;
- migliorare l'automazione e l'efficienza dei nostri processi aziendali e dei servizi ai clienti (ad esempio compilazione automatica dei reclami, seguito delle vostre richieste e miglioramento della vostra soddisfazione sulla base dei dati personali raccolti durante le nostre interazioni con voi, come tabulati telefonici, e-mail o chat);
- esercitare i diritti in sede giudiziaria e difendersi in controversie legali e procedimenti amministrativi;
- organizzare concorsi, operazioni promozionali, condurre sondaggi e indagini sulla soddisfazione della clientela.

## 3.2. Offerte commerciali e di marketing

Se sei uno dei nostri clienti e, a meno che tu non ti opponga, potremmo inviarti offerte per i nostri prodotti e servizi. Faremo in modo che queste offerte commerciali riguardino prodotti o servizi corrispondenti alle tue esigenze e siano complementari a quelli di cui già benefici. Puoi oppporti a questo in qualsiasi momento.

## 3.3. Consenso

Per alcuni trattamenti di dati personali ti forniremo specifiche informative e chiederemo il tuo consenso. Ovviamente puoi revocare il tuo consenso in qualsiasi momento.

In particolare, chiediamo il tuo consenso per:

- trasmissione di dati personali sensibili a terzi;
- la personalizzazione delle nostre offerte e dei nostri prodotti o servizi sulla base di profilazioni più complesse al fine di anticipare le vostre esigenze e comportamenti;
- qualsiasi offerta elettronica di prodotti e servizi non simili a quelli a cui ti sei iscritto o di prodotti e servizi dei nostri partner di fiducia.

Potremmo chiederti ulteriore consenso per trattare i tuoi dati personali, se necessario, ma ciò non pregiudicherà eventuali trattamenti di dati già effettuati.

#### 4. QUALI TIPI DI DATI PERSONALI RACCOGLIAMO?

Raccogliamo e utilizziamo i tuoi dati personali, vale a dire qualsiasi informazione che ti identifica o che consente di essere identificato.

A seconda in particolare delle tipologie di prodotti o servizi che ti forniamo e delle interazioni che abbiamo con te, raccogliamo diversi tipi di dati personali su di te:

- Informazioni di contatto, indirizzo postale (privato o professionale), indirizzo e-mail, numero di telefono;
- Dati personali, ad es. ex. sesso, data di nascita ed età, stato civile, nazionalità, dati del passaporto, ecc. ;
- Stile di vita, pag. ex. hobby e interessi, viaggi;
- Informazioni di viaggio, come date di viaggio, percorso/destinazione, compagnia aerea, hotel, prezzo, desideri dei clienti, informazioni sui tuoi compagni di viaggio, programmi fedeltà delle compagnie aeree, ecc. ;

- Dati sanitari, ad es. ex. informazioni su particolari esigenze sanitarie o su malattie e infortuni verificatisi durante il viaggio;
- Informazioni finanziarie, pag. ex. informazioni di pagamento, numero di carta di credito, coordinate bancarie;
- Dati relativi alle tue abitudini e preferenze nell'utilizzo dei nostri prodotti e servizi (es. richieste di pasti);
- Dati raccolti durante le nostre interazioni con te, ad es. ex. i tuoi commenti, suggerimenti, bisogni raccolti durante i nostri scambi con te di persona nelle nostre filiali e durante le conversazioni telefoniche (memorandum del colloquio o registrazione del colloquio), discussioni via e-mail, chat, chatbot, scambi sulle nostre pagine sui social network e le tue possibili denunce. I tuoi dati di connessione e tracciamento come cookie e traccianti per scopi non pubblicitari o analitici sui nostri siti Web, servizi online, applicazioni, pagine di social media;
- Dati relativi ai tuoi dispositivi (cellulare, computer, tablet, ecc.), indirizzo IP, caratteristiche tecniche e dati identificativi;
- Credenziali di accesso personalizzate o funzionalità di sicurezza, utilizzate per accedere al nostro sito Web e alle nostre app.

## 5. DA CHI RACCOGLIAMO I DATI PERSONALI?

Di norma raccogliamo i dati personali direttamente da te. Tuttavia, potremmo anche raccoglierti da altre fonti.

A volte raccogliamo dati da fonti pubbliche:

- pubblicazioni/banche dati messe a disposizione da autorità ufficiali o da terzi (ad es. registro ufficiale delle imprese, registro delle imprese);
- siti web/pagine di social media di persone giuridiche o clienti commerciali contenenti informazioni da voi divulgate (ad esempio il vostro sito web o la vostra pagina di social media);
- informazioni pubbliche, come quelle pubblicate sulla stampa.

Raccogliamo anche dati personali da terze parti:

- i nostri clienti (es. co-viaggiatori);
- i nostri fornitori di servizi (compresi i fornitori di servizi all'estero);
- soggetti terzi, quali agenzie di riferimento del credito e agenzie di prevenzione delle frodi;
- data broker, che sono tenuti a garantire la raccolta lecita delle informazioni rilevanti.

## 6. CON CHI CONDIVIDIAMO I TUOI DATI PERSONALI E PERCHÉ?

Per raggiungere alcuni degli scopi descritti nella presente dichiarazione sulla protezione dei dati, in particolare l'organizzazione di un viaggio, potremmo, se del caso, condividere i tuoi dati personali con:

- i nostri fornitori di servizi nel paese di destinazione (es. agenzie, guide, prenotazione alberghiera, servizio di trasferimento ed eventualmente escursioni), fornitori di servizi di trasporto (compagnia aerea, treno, noleggio auto, ecc.) e operatori ricettivi (hotel, ostelli, ecc.) ;
- appaltatori che forniscono servizi per nostro conto (ad esempio servizi IT, logistica, servizi di stampa, telecomunicazioni, recupero crediti, consulenza, distribuzione e marketing);
- alcune professioni regolamentate come avvocati, notai o revisori dei conti quando necessario in circostanze specifiche (contenzioso, revisione contabile, ecc.);
- partner per lo svolgimento di ricerche pubblicitarie, di mercato e di opinione;
- partner che ci supportano nell'accertamento di reati (ad esempio frode), nell'esercizio o nella difesa di rivendicazioni legali;

- autorità e servizi ufficiali (es. Agenzia delle Entrate, ambasciate del Paese di destinazione) in caso di obbligo legale o amministrativo (es. obblighi di conservazione, ottenimento di visti, ottenimento di informazioni sulle condizioni di ingresso nel territorio).

## 7. TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI DI DATI PERSONALI

In caso di trasferimenti internazionali dalla Svizzera o dallo Spazio economico europeo (SEE) verso un paese che non è membro dello SEE (paese terzo), i tuoi dati personali potrebbero essere soggetti a un trasferimento transfrontaliero. In particolare, dovresti aspettarti che i tuoi dati vengano trasmessi nei paesi di destinazione, ma anche in altri paesi in Europa, negli Stati Uniti e nel mondo in cui hanno sede i fornitori di servizi da noi incaricati. Se l'IFPDT o la Commissione Europea hanno riconosciuto che un paese terzo offre un livello adeguato di protezione dei dati, i vostri dati personali possono essere trasmessi su questa base.

Per i trasferimenti verso un paese terzo in cui il livello di protezione non è stato riconosciuto

adeguato dall'IFPDT e dalla Commissione Europea, faremo affidamento su una deroga applicabile alla situazione specifica (ad esempio se il trasferimento è necessario per l'esecuzione del nostro contratto con voi ) oppure implementeremo una delle seguenti misure di salvaguardia per garantire la protezione dei tuoi dati personali:

- clausole contrattuali tipo della Commissione Europea approvate dall'IFPDT;
- regole aziendali vincolanti.

Per ottenere copia di tali garanzie o dettagli su dove sono disponibili, è possibile inviare una richiesta scritta come indicato al punto 2.

## 8. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

Conserviamo i tuoi dati personali per il tempo necessario ad adempiere ai nostri obblighi contrattuali e a rispettare le leggi e i regolamenti applicabili o per un periodo diverso coerente con i nostri legittimi interessi commerciali, come il mantenimento di una contabilità adeguata e la risposta a reclami legali o su richiesta di le autorità.

## 9. SICUREZZA DEI DATI

Utilizziamo adeguate misure di sicurezza tecniche e operative per proteggere i dati personali da noi archiviati contro la manipolazione, la perdita parziale o totale e l'accesso non autorizzato da parte di terzi (ad es. crittografia della trasmissione dei dati, controlli di accesso, ecc.). Le nostre misure di sicurezza vengono continuamente migliorate in linea con gli sviluppi tecnologici.

Prendiamo le precauzioni appropriate per proteggere i tuoi dati. Tuttavia, la trasmissione di informazioni via Internet e altri mezzi elettronici presenta sempre rischi per la sicurezza e non possiamo garantire la sicurezza delle informazioni trasmesse in questo modo.

## 10. COME SEGUIRE IL FUTURO DI QUESTA DICHIARAZIONE SULLA PROTEZIONE DEI DATI?

In un mondo in cui le tecnologie cambiano costantemente, rivediamo regolarmente questa dichiarazione sulla protezione dei dati e la aggiorniamo se necessario.

Fa fede la versione attuale pubblicata sul nostro sito web. Ti invitiamo a consultare online l'ultima versione di questo documento e ti informeremo di eventuali modifiche attraverso il nostro sito web o i nostri consueti canali di comunicazione.