



Informativa sul Trattamento dei Dati Personali per i Clienti (ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

Gentile Cliente,

Sivola S.r.l. pone la massima attenzione alla sicurezza e alla riservatezza dei dati personali dei propri clienti. Con la presente informativa desideriamo fornirLe una visione chiara e trasparente di come raccogliamo, utilizziamo e proteggiamo i Suoi dati in relazione ai servizi di viaggio da Lei richiesti.

1. Titolare del Trattamento e DPO

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è: **Sivola S.r.l.**

Sede Legale: Via Pietro Andrea Saccardo 9, 20134 Milano

P.IVA: 08326410720

Email: privacy@sivola.it

PEC: sivolasrl@pec.it

Telefono: +39 0883 1848820

Sivola Srl, Titolare del Trattamento, ha nominato un DPO contattabile all'indirizzo dpo@sivola.it.

2. Categorie di Dati Personali Trattati

Per fornirLe i nostri servizi, trattiamo le seguenti categorie di dati personali:

- **Dati anagrafici e di contatto:** nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, email, numero di telefono.
- **Dati del documento di viaggio:** numero, data di emissione/scadenza e autorità di rilascio di passaporto o carta d'identità.
- **Dati relativi al viaggio:** codici di prenotazione (PNR), itinerari, preferenze, numeri frequent flyer.
- **Dati economici e di pagamento:** Dati economici e di pagamento: coordinate bancarie, dettagli delle transazioni (non trattiamo i dati completi della Sua carta di credito, che sono gestiti in sicurezza dai provider di pagamento. Per l'elaborazione del pagamento e per finalità di sicurezza/antifrode, alcuni Suoi dati anagrafici e di contatto, come il numero di telefono, potranno essere trasmessi ai suddetti provider ove richiesto dai loro sistemi)).
- **Categorie Particolari di Dati (Art. 9 GDPR):** Dati da Lei volontariamente forniti che possono rivelare il Suo stato di salute (es. necessità di assistenza speciale, allergie, richiesta di trasporto farmaci) o le Sue convinzioni religiose (es. richiesta di pasti speciali come kosher o halal).
- **Dati di navigazione e di interazione:** Indirizzo IP e altri dati relativi alla Sua navigazione sul nostro sito web, trattati secondo la nostra Cookie Policy, nonché dati tecnici raccolti tramite le e-mail commerciali (quali orario di apertura, clic, tipo di client e dispositivo) rilevati tramite pixel di tracciamento.
- **Immagini:** Fotografie e/o riprese video realizzate durante i nostri viaggi.



3. Finalità del Trattamento e Base Giuridica

I Suoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

Finalità	Base Giuridica
A) Gestione del rapporto contrattuale e fornitura dei servizi di viaggio: Dalla richiesta di preventivo, alla prenotazione, alla gestione del pagamento, all'invio dei documenti di viaggio, fino all'assistenza prima e durante il viaggio.	Esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.
B) Adempimento di obblighi legali: Per la gestione degli aspetti contabili, fiscali (es. fatturazione) e di pubblica sicurezza (es. comunicazione dei dati degli alloggiati, ove richiesto).	Obbligo di legge.
C) Gestione di richieste particolari e tutela degli interessi vitali: Per organizzare servizi che rispondano a Sue esigenze specifiche (es. assistenza per mobilità ridotta, diete particolari) o per fornire assistenza in caso di emergenze sanitarie durante il viaggio.	Consenso esplicito da parte Sua per il trattamento di categorie particolari di dati. In caso di emergenza, la base può essere la salvaguardia dei Suoi interessi vitali.
D) Gestione di reclami e miglioramento del servizio: Per gestire eventuali reclami e per analizzare i feedback raccolti al fine di migliorare la qualità dei nostri viaggi.	Esecuzione del contratto (per i reclami) e Legittimo interesse del Titolare (per il miglioramento dei servizi).
E) Invio di newsletter e comunicazioni promozionali: Per tenerLa aggiornata sulle nostre nuove destinazioni, offerte speciali ed eventi, tramite email e/o telefono (WhatsApp\SMS)	Consenso da parte Sua.
F) Realizzazione di materiale promozionale (foto e video): Per utilizzare fotografie e/o riprese video realizzate durante il viaggio per promuovere le nostre destinazioni sui canali social, sul sito web e altro materiale promozionale.	Consenso da parte Sua (con facoltà di revoca semplificata).



G) Comunicazioni durante il viaggio tramite Gruppo WhatsApp: Per garantire una comunicazione rapida ed efficace per questioni organizzative e di servizio durante il viaggio. L'adesione al gruppo WhatsApp è su base volontaria, anche se fortemente consigliata per motivi organizzativi. Gli utenti vengono informati che il loro nome e numero saranno visibili agli altri partecipanti. La chat viene utilizzata solo per comunicazioni di servizio relative al viaggio	La base giuridica è l'esecuzione del contratto
H) Attività di Profilazione e Tracciamento delle interazioni: Per analizzare le Sue preferenze di viaggio, lo storico degli acquisti, i Suoi interessi e le Sue interazioni con le nostre comunicazioni (tramite l'impiego di "tracking pixel" o tecnologie simili inserite nelle e-mail, che ci consentono di rilevare dati quali l'apertura dei messaggi, i clic sui link, l'orario di lettura e il tipo di dispositivo). Questo ci permette di elaborare un profilo individuale o di gruppo per inviarLe comunicazioni personalizzate e proporLe itinerari o servizi in linea con i Suoi gusti e le Sue abitudini di consumo	Consenso esplicito da parte Sua.
I) C.d. "Soft Spam": Utilizzo delle coordinate di posta elettronica da Lei fornite nel contesto della vendita di un servizio, per l'invio di comunicazioni promozionali riguardanti servizi analoghi a quelli oggetto della vendita.	Legittimo Interesse del Titolare (in deroga all'obbligo di consenso, ai sensi dell'art. 130, comma 4, D.Lgs. 196/2003). Lei ha il diritto di opporsi a tale trattamento in qualsiasi momento (opt-out), inizialmente o in occasione di successive comunicazioni.

4. Natura del Conferimento dei Dati

Il conferimento dei dati per le finalità A) e B) è obbligatorio. Il conferimento dei dati per le finalità C), E), F) e H) è facoltativo e basato sul Suo consenso.

In particolare, i consensi per la Finalità E (Marketing generico) e H (Profilazione e Tracciamento) sono indipendenti: Lei potrà acconsentire alla sola ricezione di comunicazioni promozionali (Finalità E) senza acconsentire all'analisi dei Suoi comportamenti (Finalità H). In quest'ultimo caso, riceverà le nostre e-mail commerciali ma esse non conterranno sistemi di tracciamento pixel.

Per la finalità I) (Soft Spam), il trattamento non richiede il Suo consenso esplicito in quanto basato sul legittimo interesse del Titolare (nel rispetto dell'art. 130 c. 4 del Codice Privacy). Tuttavia, l'eventuale tracciamento di tali comunicazioni "Soft Spam" avverrà solo ove Lei abbia prestato



esplicito consenso per la Finalità H). Lei ha il diritto di rifiutare tale trattamento in qualsiasi momento (opt-out), cliccando sull'apposito link di disiscrizione presente in ogni email o contattandoci direttamente.

5. Categorie di Destinatari dei Dati

Per l'erogazione dei servizi richiesti, i Suoi dati personali saranno oggetto di **comunicazione e cessione a soggetti terzi** che operano in qualità di Titolari autonomi o Responsabili del trattamento. Tale trasferimento è strettamente necessario per la finalizzazione del pacchetto turistico. Nello specifico, i dati saranno trasmessi a:

- **Fornitori della catena turistica:** Partner operativi per l'organizzazione tecnica, operativa e logistica dei servizi di viaggio acquistati, compagnie aeree, strutture alberghiere, compagnie di trasporto locali, noleggiatori, guide turistiche e corrispondenti locali. La trasmissione a questi soggetti è indispensabile per l'erogazione della prestazione.
- **Partner commerciali e tecnici:** Compagnie assicurative (per l'attivazione delle polizze), fornitori di servizi accessori ed esperienze in loco.
- **Autorità competenti:** Ambasciate, consolati o enti governativi per l'ottenimento di visti o permessi di ingresso.
- **Soggetti autorizzati:** Nostro personale interno e consulenti esterni (es. commercialista, legali, fornitori di servizi IT e piattaforme di gestione clienti)
- **Provider di servizi di pagamento** (es. Scalapay): Istituti di credito e gateway di pagamento digitale che gestiscono in qualità di Titolari autonomi le transazioni economiche sul nostro sito. A tali soggetti sono trasmessi i dati strettamente necessari per autorizzare il pagamento e prevenire frodi, ivi inclusi i dati di contatto come il numero di telefono.

6. Trasferimento dei Dati all'Esteri (Extra-SEE)

Se la destinazione del Suo viaggio (o dell'eventuale scalo) è situata al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), il trasferimento dei Suoi dati personali (es. nome, dati del passaporto) a destinatari situati in tali Paesi (es. strutture alberghiere, compagnie aeree locali, tour operator corrispondenti) è strettamente necessario per la conclusione e l'esecuzione del contratto di viaggio da Lei richiesto.

Pertanto, tale trasferimento avviene nel rispetto delle deroghe previste dall'Art. 49, par. 1, lett. b) e c) del GDPR.

I Paesi di destinazione variano esclusivamente in base al pacchetto turistico da Lei scelto (e possono includere, a titolo meramente esemplificativo: Paesi dell'Asia, Africa, Medio Oriente, Nord, Centro e Sud America). La informiamo che in molti di questi Paesi non è in vigore una Decisione di Adeguatezza della Commissione Europea (ex Art. 45 GDPR) che certifichi un livello di protezione dei dati pari a quello europeo. Inoltre, data la natura capillare dei fornitori turistici locali, non è sempre possibile per il Titolare stipulare con essi Clausole Contrattuali Standard (SCC - Art. 46 GDPR).

Di conseguenza, La informiamo in modo trasparente che, nel Paese di destinazione Extra-SEE, Lei potrebbe non disporre dei medesimi diritti azionabili e mezzi di ricorso effettivi previsti dal



GDPR per la tutela dei Suoi dati personali.

Sivola S.r.l. si impegna in ogni caso a trasferire esclusivamente i dati strettamente indispensabili per l'erogazione del servizio turistico acquistato.

7. Periodo di Conservazione dei Dati

Conserviamo i Suoi dati per il tempo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono stati raccolti:

Dati contrattuali e fiscali: 10 anni dalla conclusione del viaggio.

Copie dei documenti di viaggio: cancellate entro 3 giorni (72 ore) dal Suo rientro.

Dati per finalità di marketing (Finalità E): fino a revoca del Suo consenso, e comunque non oltre 24 mesi dalla Sua ultima interazione con noi.

Dati per finalità di profilazione (Finalità H): I dati relativi al dettaglio degli acquisti e alle Sue preferenze saranno conservati per **12 mesi** dalla registrazione, salvo revoca anticipata del consenso.

Dati per finalità promozionali (immagini - Finalità F): fino a revoca del Suo consenso.

Dati per finalità di Soft Spam (Finalità I): Fino a quando Lei non eserciterà il diritto di opposizione (disiscrizione/opt-out), e comunque non oltre 24 mesi dall'ultimo acquisto effettuato.

8. I Suoi Diritti

In qualità di interessato, Lei ha il diritto di (art. 15-22 GDPR):

- Accedere ai Suoi dati e chiederne una copia.
- Chiedere la rettifica dei dati inesatti.
- Ottenere la cancellazione dei Suoi dati ("diritto all'oblio"), ove ne ricorrano i presupposti.
- Chiedere la limitazione del trattamento.
- Opporsi al trattamento per motivi legati alla Sua situazione particolare.
- Revocare il consenso in qualsiasi momento.
- Proporre reclamo all'Autorità di Controllo (Garante per la Protezione dei Dati Personali).

9. Modalità di Esercizio dei Diritti

Potrà esercitare i Suoi diritti in qualsiasi momento inviando una comunicazione ai contatti del Titolare indicati al punto 1.