

## **Politica e informativa globale sulla privacy di CWT**

**Ultimo aggiornamento: maggio 2018**

*La vostra privacy è importante*

*Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. e le società affiliate, insieme CWT) è una società di gestione di viaggi con attività in numerosi paesi in tutto il mondo. Offriamo ai nostri clienti aziendali servizi alberghieri, per viaggi d'affari e per l'organizzazione di meeting ed eventi.*

*CWT si impegna alla trasparenza e al rispetto della vostra privacy online. Riconosce inoltre la necessità di un'adeguata protezione e gestione dei dati personali che condividete con noi.*

*La presente Politica e informativa globale sulla privacy descrive i dati personali che raccogliamo, il modo in cui li usiamo e con chi li condividiamo, nell'ambito della prestazione dei nostri servizi e durante la vostra navigazione sui nostri siti web e strumenti online.*

### **Perché raccogliamo i dati personali?**

I dati personali sono informazioni che ci consentono di identificarvi quando vi forniamo i nostri servizi. L'uso, il trattamento o il trasferimento dei vostri dati personali sono disciplinati dalle leggi e normative applicabili in materia di privacy e di protezione dei dati.

CWT raccoglie informazioni personali dei (i) clienti aziendali e dei loro viaggiatori e partecipanti a meeting ed eventi, per l'attuazione degli accordi commerciali stipulati con i clienti, e dei (ii) visitatori e utenti dei propri siti web. Lo scopo della raccolta di informazioni personali è relativo alle prestazioni di servizi alberghieri e di servizi per viaggi d'affari, meeting ed eventi come:

- viaggi, trasporto e prenotazioni alberghiere;
- prenotazioni di meeting ed eventi, inclusa la fornitura di badge e impianti fissi;
- servizi di ristorazione e audiovisivi;
- assistenza per la richiesta di visti;
- gestione degli account e fatturazione;
- rispetto della politica dei clienti in materia di viaggi e rapporti sul consolidamento delle spese;
- comunicazione di informazioni di viaggio essenziali, inclusi itinerari e avvisi, di aggiornamenti sui prodotti e servizi di CWT, inclusi i sondaggi sulla soddisfazione dei clienti;
- individuazione e prevenzione delle frodi, inclusi, se del caso, controlli di sicurezza e sanzioni, come previsto dalle leggi locali applicabili;
- analisi di mercato interne.

I dati personali che raccogliamo sono pertanto necessari per l'adempimento dei contratti con i clienti aziendali e indispensabili per soddisfare le loro esigenze e richieste relative a viaggi, servizi alberghieri, meeting ed eventi.

Raccogliamo inoltre le informazioni commerciali di contatto a scopi di marketing diretto (descritti nell'Informativa sulle comunicazioni di marketing diretto).

### **Quali informazioni personali raccogliamo?**

I dati personali da noi raccolti per le finalità sopra specificate possono includere: nome, cognome, numero di telefono, e-mail e indirizzo, nome della società, sesso, data di nascita, modalità di pagamento e numeri di carte di credito, preferenze di viaggio se del caso (posto, pranzo, fumatori, servizi speciali, ecc.), informazioni relative al passaporto e al visto, PNR e informazioni sui membri della famiglia.

CWT raccoglie anche le informazioni di contatto dei visitatori dei siti web dell'azienda, tramite i moduli online "Contatti", i cui campi contengono nome, cognome, numero di telefono, e-mail e indirizzo, nome della società.

### **In che modo raccogliamo o riceviamo le vostre informazioni personali?**

Quando prestiamo servizio ai nostri clienti aziendali per esigenze di viaggio e alberghiere, nello strumento di proprietà di CWT viene creato un "Profilo del viaggiatore" elettronico chiamato CWT Portrait. Le informazioni personali sono inserite tramite i feed dei clienti aziendali e/o dal viaggiatore o dal travel manager autorizzato. Le informazioni di profilo possono anche pervenirci tramite uno strumento di prenotazione online (OBT), nei casi in cui i servizi di tale prestatore siano richiesti dai nostri clienti.

Quando organizza meeting ed eventi per i propri clienti aziendali, CWT analizza una lista di partecipanti con le relative informazioni ricevute direttamente dai clienti o indirettamente tramite i provider di gestione online che possono essere selezionati dal cliente.

### **Come usiamo i dati personali?**

Utilizziamo i dati personali per fornirvi i nostri servizi secondo i termini dei nostri accordi commerciali.

Ad esempio, quando viene effettuata una prenotazione, CWT analizza un PNR che contiene i dati personali che abbiamo ricevuto, insieme alle informazioni sulla prenotazione necessarie per soddisfare le richieste di viaggio e, in alcuni casi, ad altre informazioni richieste per il rispetto delle normative di viaggio locali, come il programma Secure Flight negli Stati Uniti e il Sistema informativo avanzato sui passeggeri, diffuso in diversi paesi come il Regno Unito e la Cina.

### **Per quanto tempo conserviamo i vostri dati personali?**

Conserviamo i vostri dati personali per il tempo necessario per attuare i nostri accordi e fornire i nostri servizi, rispondere alle richieste dei nostri clienti aziendali relative ai viaggi passati e altre attività commerciali, ottemperare ai

nostri obblighi di legge, rispettare i requisiti normativi come le informative finanziarie, dirimere le controversie o gestire i reclami e i contenziosi.

### **Con chi condividiamo le vostre informazioni personali?**

Per effettuare le prenotazioni alberghiere e dei viaggi, e in linea con le pratiche dell'industria dei viaggi, CWT ha bisogno di condividere le informazioni personali che ha raccolto e trattato (solitamente il PNR) con diversi prestatori terzi di viaggio come:

- prestatori di servizi dell'industria dei viaggi come le compagnie aeree, gli hotel, le società di noleggio auto;
- OBT;
- prestatori di servizi per la sicurezza;
- GDS, ossia sistemi di rete informatici che permettono di realizzare le transazioni per i viaggi e i servizi alberghieri tra i prestatori di servizi dell'industria dei viaggi e le compagnie di gestione dei viaggi come CWT, tramite inventari globali in tempo reale (di quantità di camere d'albergo, posti sui voli, automobili disponibili, ecc.);
- sistemi di prenotazione informatici, ossia sistemi di prenotazione usati dai prestatori di servizi (compagnie aeree, hotel, ecc.) che offrono un inventario (di quantità di camere d'albergo, posti sui voli, automobili disponibili, ecc.);
- società di carte di pagamento e
- di tanto in tanto, conformemente ai requisiti normativi, organi governativi come il Dipartimento della sicurezza interna negli Stati Uniti.

Senza la condivisione di informazioni personali con i prestatori terzi dell'industria dei viaggi elencati, i viaggi non sarebbero possibili.

Per organizzare e gestire i meeting e gli eventi dei clienti, e in linea con le pratiche dell'industria, CWT ha bisogno di condividere le informazioni personali con diversi fornitori terzi come:

- fornitori di servizi di trasporti (automobili, autobus e pullman);
- fornitori di badge e impianti fissi;
- fornitori di servizi di ristorazione (per particolari esigenze alimentari);
- società di servizi audiovisivi (per presentazioni e conferenze).

Inoltre, CWT ricorre ai servizi di soggetti terzi autorizzati (ad es. i subappaltatori) per la gestione di alcuni strumenti e piattaforme amministrativi e di tecnologia dell'informazione. Tali subappaltatori possono accedere ai vostri dati personali, ma solo per, per conto di e nel rispetto delle istruzioni fornite da CWT. Sono tenuti inoltre ad aderire alle politiche, alle procedure e ai processi di CWT e a rispettare la normativa applicabile in materia di riservatezza.

Ci riserviamo il diritto di trasmettere i dati personali se necessario per legge o se crediamo, in buona fede, che tale azione sia ragionevolmente necessaria per rispettare tutte le leggi e i regolamenti pertinenti.

### **I vostri dati personali vengono trasferiti al di fuori dell'UE/SEE?**

Data la natura internazionale dei servizi di CWT, vengono effettuati trasferimenti di dati personali a livello internazionale tra CWT, le società affiliate, le joint venture e la rete globale di partner per favorire i servizi di viaggio come l'emissione di biglietti aerei, l'assistenza tecnica fornita dall'help desk e la gestione di meeting ed eventi.

Nei casi in cui i dati personali debbano essere trasferiti o centralizzati in paesi in cui non vige lo stesso livello di protezione di dati del vostro paese, CWT, quando necessario, interviene per garantire un livello adeguato di protezione dei dati trasferiti stipulando accordi appropriati sul trasferimento dei dati con altre società, basati sulle Clausole contrattuali tipo europee (chiamate anche Clausole modello europee).

### **Come garantiamo la sicurezza dei vostri dati personali?**

Applichiamo e manteniamo regolarmente le misure amministrative, organizzative, tecniche e per la sicurezza fisica adeguate per garantire la confidenzialità, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi che utilizziamo per trattare i vostri dati personali. Tali misure sono monitorate per evitare la distruzione dei dati accidentale o illegale, l'alterazione o la trasmissione o accesso non autorizzati ai vostri dati personali, o altre forme di trattamento illegali.

### **Conformità alla presente Politica e alle leggi sulla protezione dei dati**

Tutte le entità del Gruppo CWT sono tenute a rispettare la presente Politica e informativa globale sulla privacy e si impegnano a rispettare altresì tutti i principi e le normative applicabili in materia di riservatezza.

### **Informativa sulle comunicazioni di marketing diretto**

Quando visitate i siti web di CWT e gli strumenti online, potete sempre scegliere di non fornirci determinate informazioni. Se scegliete di non fornirci i dati di contatto che richiediamo, potete comunque visitare gran parte delle pagine web di CWT, ma potreste non essere in grado di accedere a determinati servizi che implicano la nostra interazione con voi.

Nei casi in cui riceviate una comunicazione da parte nostra relativa ai nostri prodotti e servizi, ciò avviene o perché voi o la vostra società avete richiesto tale comunicazione o perché crediamo che tale comunicazione sia nel vostro interesse o in quello della vostra società. In taluni casi, raccogliamo i vostri dati di contatto da fonti aperte al pubblico o tramite parti terze alle quali voi o la vostra società avete concesso l'accordo per la condivisione. Ci basiamo sul nostro interesse legittimo di informarvi sui nostri prodotti e servizi, tuttavia, se non desiderate più ricevere comunicazione di marketing, vi preghiamo di cliccare sul link "Disinscriverti" in basso alla comunicazione e i vostri dati di contatto non saranno più utilizzati per tale scopo.

Nei casi in cui affidiamo le nostre campagne di marketing a società subappaltatrici, queste ultime agiscono per nostro conto e nel rispetto delle

nostre istruzioni e noi garantiamo che si impegnino a rispettare le nostre politiche e le leggi applicabili sulla privacy e a non utilizzare i vostri dati per scopi diversi da quelli concordati.

In qualità di fornitori di servizi di gestione di viaggi a livello globale, potremmo trasferire i vostri dati personali al di fuori del territorio dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo. Nei casi in cui i dati vengano trasferiti in paesi in cui, secondo i Commissari europei, non vige un'adeguata protezione dei dati, ci assicuriamo che i trasferimenti vengano convalidati tramite le Clausole contrattuali tipo europee concordate (chiamate anche Clausole modello europee), in modo che i vostri diritti vengano tutelati.

CWT conserva le vostre informazioni solo fino a quando desiderate ricevere/continuare a ricevere le nostre comunicazioni di marketing e/o per ottemperare agli obblighi legali e rispettare l'ordine di un tribunale o i requisiti normativi e per soddisfare la vostra richiesta di disinscrivervi dalle comunicazioni di marketing.

## **I vostri diritti**

In relazione ai vostri dati personali, potete esercitare diversi diritti, come il diritto di accesso ai dati che CWT raccoglie sul vostro conto, il diritto di rettifica, il diritto di cancellazione e il diritto di opporvi al trattamento dei vostri dati personali per motivi legittimi.

Se desiderate esercitare i vostri diritti, ad esempio presentare una richiesta di accesso o di rettifica, vi preghiamo di cliccare sul link disponibile qui che vi permetterà di accedere al nostro [Modulo SAR](#) per il trattamento della richiesta.

Siamo a vostra disposizione per ogni eventuale domanda (vi preghiamo di utilizzare la nostra e-mail di contatto qui sotto), per ogni richiesta o problema, anche per i reclami. Ci occuperemo di qualsiasi richiesta con l'attenzione che vi aspettate da noi. Tuttavia, in caso di insoddisfazione relativa al modo in cui la questione è stata affrontata, e in base al vostro paese di residenza, potreste avere anche la possibilità di inviare un reclamo all'autorità nazionale di controllo della protezione dei dati.

## **Informazioni di contatto**

Per inviare domande o segnalare problemi relativi alla presente Politica e informativa globale sulla privacy, vi preghiamo di scriverci a [globalprivacy@carlsonwagonlit.com](mailto:globalprivacy@carlsonwagonlit.com).

***La presente politica può essere soggetta ad aggiornamenti che saranno pubblicati di volta in volta sul nostro sito web; vi preghiamo pertanto di consultare il sito regolarmente.***