

# INFORMATIVA PER GESTIONE DEI RECLAMI DEL CLIENTE

**Oggetto: Informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 679/2016 in materia di Protezione dei Dati Personali.**

Gentile Cliente,

## **Premessa**

A seguito della disciplina dettata dal Regolamento UE 679/2016 (in seguito, "GDPR"), forniamo qui di seguito le informazioni circa l'utilizzo da parte di questa società dei dati personali acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali in essere con Lei.

## **Fonte dei dati personali**

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente, e comunque, con la dovuta riservatezza.

## **Finalità del trattamento**

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato alla gestione dei reclami del cliente. I dati saranno trattati nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali con modalità manuali, informatiche e/o telematiche. La compilazione del form di registrazione è necessaria per le finalità connesse alla gestione del servizio di cui sopra.

## **Modalità del trattamento e natura dei dati**

In relazione alle sopra indicate finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto della citata legge. I dati personali raccolti hanno natura di dato personale e dato identificativo (dati anagrafici, indirizzo, ecc.).

## **Durata del trattamento**

I dati raccolti (Personali, Identificativi) sono archiviati per una durata conforme all'espletamento delle finalità del trattamento e comunque per un periodo massimo pari a cinque anni.

## **Natura della raccolta**

Per la gestione e l'esecuzione del servizio, oggetto della presente informativa, la raccolta dei dati personali ha natura obbligatoria: il rifiuto di fornire tali dati comporterà l'impossibilità, da parte del Titolare, di fornirle il servizio di cui sopra.

## **Comunicazione e diffusione**

Potranno venire a conoscenza dei Suoi dati i responsabili interni ed esterni del trattamento (l'elenco completo e aggiornato dei responsabili è consultabile presso il sito internet [www.cervinia.it](http://www.cervinia.it)) e le seguenti categorie di soggetti incaricati: contabilità e bilancio, biglietterie, direzione, ufficio informazioni e la segreteria. I dati non saranno comunicati e non saranno diffusi.

## **Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei dati è la Società Cervino S.p.A., i cui dati sono riportati in calce alla presente informativa, nella persona del Legale rappresentante domiciliato per la carica presso la sede del Titolare.

## **Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)**

Il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) è contattabile all'indirizzo mail: [privacy@dffsrl.com](mailto:privacy@dffsrl.com).

## **Diritti dell'interessato**

L'interessato potrà rivolgersi al Servizio Privacy presso il titolare del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dagli articoli dal 15 al 21 del GDPR.

## **Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti (Art. 15 e seguenti)**

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- a) le finalità del trattamento;
- b) le categorie di dati personali in questione;
- c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;

- d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.
- Ove applicabili, l'interessato ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

### **Modalità di esercizio dei diritti**

L'interessato, potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando, in alternativa:

- una raccomandata a.r. alla società titolare del trattamento dei dati, i cui dati sono interamente riportati sulla carta intestata della presente informativa, oltre che sul sito internet istituzionale.
- una e-mail al RPD all'indirizzo: [privacy@dffsrl.com](mailto:privacy@dffsrl.com)