

Oggetto: **Protezione dati personali – Trattamento dei dati dei clienti – Informativa e acquisizione del consenso**

Secondo il Regolamento europeo n. 679 del 2016 “GDPR”, ogni trattamento di dati personali deve trovare fondamento in un’idonea base giuridica. I fondamenti di liceità del trattamento sono indicati all’articolo 6 del Regolamento e coincidono, in linea di massima e per quanto di diretto interesse, con quelli previsti attualmente dal Codice della privacy del 2003 (consenso, adempimento obblighi contrattuali o misure precontrattuali, obblighi di legge cui è soggetto il titolare, interesse legittimo prevalente del titolare o di terzi cui i dati vengono comunicati, eccetera).

Come già previsto dal Codice della privacy, il Regolamento europeo (articoli 13 e 14) prescrive che il titolare del trattamento debba adottare misure appropriate per fornire all’interessato tutte le informazioni relative al trattamento in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, con un linguaggio semplice e chiaro. Le informazioni sono fornite per iscritto o con altri mezzi, anche, se del caso, con mezzi elettronici.

Relativamente al trattamento dei dati personali dei clienti o ospiti della struttura ricettiva, abbiamo elaborato un modello, da adattare alla specifica realtà aziendale, è finalizzato ad informare il cliente o ospite sui trattamenti ordinari di dati effettuati dalle strutture ricettive. Conseguentemente, abbiamo provveduto a rielaborare i facsimili per l’acquisizione del consenso, nei casi in cui il consenso sia necessario.

Il modello di informativa presume che siano effettuati dalla azienda ricettiva i trattamenti di dati di seguito descritti:

- **Trattamento di dati dei clienti o ospiti acquisiti dalla struttura ricettiva per confermare una prenotazione di servizi di alloggio e servizi accessori, e per fornire i servizi richiesti** (generalità e recapiti, codice fiscale e/o partita Iva, estremi carte di credito e debito forniti a garanzia e/o a saldo, elenco servizi e prodotti richiesti e acquistati, data di arrivo e partenza, eccetera). Tali trattamenti sono necessari per la definizione dell’accordo contrattuale e per la sua successiva attuazione, e pertanto occorre informare il cliente che non è richiesto il suo consenso (tranne nel caso in cui siano conferiti dati particolari, cosiddetti sensibili). In caso di rifiuto a conferire i dati personali, tutti o alcuni servizi non potranno essere forniti. Occorre informare il cliente che il trattamento cesserà alla sua partenza, ma alcuni suoi dati personali potranno o dovranno continuare ad essere trattati per altre finalità, da indicare specificatamente (descritte di seguito).
- **Trattamento di dati dei clienti o ospiti per adempiere all’obbligo previsto dal “Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza”** (articolo 109 R.D. 18.6.1931 n. 773) che impone di comunicare alla Questura, per fini di pubblica sicurezza, le generalità dei clienti alloggiati secondo le modalità stabilite dal Ministero dell’Interno (Decreto 7 gennaio 2013) (generalità ed estremi dei documenti di riconoscimento, data di arrivo e notti di pernottamento, relazioni di parentela, eccetera). Occorre informare il cliente che il conferimento dei dati è obbligatorio ed il trattamento non richiede il suo consenso, ed in caso di rifiuto a fornirli non potrà essere ospitato nella struttura ricettiva. I dati acquisiti per tale finalità non saranno conservati presso la struttura ricettiva, a meno che il cliente non fornisca specifica autorizzazione.
- **Trattamento di dati dei clienti o ospiti per adempiere ai vigenti obblighi amministrativi, contabili e fiscali** (generalità e recapiti, codice fiscale e/o partita Iva, estremi carte di credito e debito forniti a saldo, servizi e prodotti acquistati riportati negli estratti conto e nei documenti fiscali, eccetera). Occorre informare il cliente che per tali finalità il trattamento è effettuato senza necessità di acquisire il consenso del cliente. Occorre inoltre informarlo che alcuni dati vengono comunicati a terzi in adempimento ad obblighi di legge (ad esempio spesometro,

eccetera), e che in caso di rifiuto a conferire i dati necessari per gli adempimenti sopra indicati, non potranno essere forniti i servizi richiesti. Occorre infine informare che per tali finalità i dati vengono conservati presso la struttura ricettiva per il tempo previsto dalle rispettive normative (10 anni, e anche oltre in caso di accertamenti fiscali).

- **Trattamento di dati dei clienti e ospiti effettuato per accelerare le procedure di registrazione in caso di successivi soggiorni** (generalità, estremi dei documenti di riconoscimento, recapiti, eccetera). Per tale finalità il cliente deve esprimere il consenso, revocabile in qualsiasi momento. L'azienda deve stabilire un termine massimo per la conservazione di tali dati, da riportare nella informativa.
- **Trattamento di dati per espletare la funzione di ricevimento di messaggi e telefonate indirizzati al cliente durante il suo soggiorno** (generalità, presenza presso la struttura ricettiva, eccetera). Per tale finalità è necessario il consenso del cliente. Il cliente va informato della possibilità di revocare il consenso in qualsiasi momento e che il trattamento cesserà comunque alla sua partenza.
- **Trattamento di dati dei clienti e ospiti effettuato per inviare messaggi promozionali** (generalità, recapiti, eccetera). Per tale finalità il cliente deve esprimere il consenso, revocabile in qualsiasi momento. L'azienda deve stabilire un termine massimo per la conservazione di tali dati, da riportare nella informativa.
- **Trattamento di dati per fini di protezione delle persone, della proprietà e del patrimonio aziendale attraverso un sistema di videosorveglianza**. Occorre informare clienti e ospiti nel caso in cui sia installato un sistema di videosorveglianza di alcune aree della struttura ricettiva, individuabili per la presenza di appositi cartelli, e se le immagini siano o meno registrate. Occorre inoltre informare che per tale trattamento non è richiesto il consenso, in quanto persegue il legittimo interesse dell'azienda a tutelare le persone ed i beni rispetto a possibili aggressioni, furti, rapine, danneggiamenti, atti di vandalismo e per finalità di prevenzione incendi e di sicurezza del lavoro. Nel caso in cui le immagini siano registrate, occorre informare che si provvede alla loro cancellazione nei termini previsti dal Garante (dopo 24 ore, salvo festivi o altri casi di chiusura dell'esercizio, e comunque non oltre una settimana) e che non sono oggetto di comunicazione a terzi, tranne nel caso in cui si debba aderire ad una specifica richiesta investigativa dell'autorità giudiziaria o di polizia giudiziaria.

Il modello di informativa allegato, integrato e modificato dalle aziende secondo le proprie specificità, deve essere fornito al cliente all'atto della raccolta di dati personali, sia nella fase di prenotazione sia al momento dell'arrivo presso la struttura ricettiva.

Oltre al modello di informativa, alleghiamo un modello per l'acquisizione del consenso all'arrivo del cliente (nel caso in cui la struttura ricettiva intenda effettuare i trattamenti che richiedono il consenso) ed un modello di acquisizione del consenso da inserire nel sito web nel caso in cui la struttura ricettiva intenda inviare al cliente la newsletter o offerte promozionali.

Informativa al cliente

L'informativa che segue, integrata e modificata secondo le proprie specificità, va fornita al cliente all'atto della raccolta di dati personali, sia nella fase di prenotazione sia al momento dell'arrivo presso la struttura.

N.B. Il modello potrà subire modifiche o integrazioni all'esito dell'emanazione delle norme nazionali di coordinamento o a seguito di chiarimenti espressi dal Garante.

Gentile Cliente,

ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE n. 679 del 2016), desideriamo informarla che i trattamenti dei suoi dati personali sono effettuati con correttezza e trasparenza, per fini leciti e tutelando la sua riservatezza ed i suoi diritti.

I trattamenti sono effettuati anche con l'ausilio di mezzi informatici per le seguenti finalità:

- 1. per acquisire e confermare la sua prenotazione di servizi di alloggio e servizi accessori, e per fornire i servizi richiesti. Trattandosi di trattamenti necessari per la definizione dell'accordo contrattuale e per la sua successiva attuazione, non è richiesto il suo consenso, tranne nel caso in cui siano conferiti dati particolari, cosiddetti sensibili. In caso di rifiuto a conferire i dati personali, non potremo confermare la prenotazione o fornirle i servizi richiesti. Il trattamento cesserà alla sua partenza, ma alcuni suoi dati personali potranno o dovranno continuare ad essere trattati per le finalità e con le modalità indicate nei punti successivi;*
- 2. per adempiere all'obbligo previsto dal "Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza" (articolo 109 R.D. 18.6.1931 n. 773) che ci impone di comunicare alla Questura, per fini di pubblica sicurezza, le generalità dei clienti alloggiati secondo le modalità stabilite dal Ministero dell'Interno (Decreto 7 gennaio 2013). Il conferimento dei dati è obbligatorio e non richiede il suo consenso, ed in caso di rifiuto a fornirli non potremo ospitarla nella nostra struttura. I dati acquisiti per tale finalità non vengono da noi conservati, a meno che non ci fornisca il consenso alla conservazione come previsto al punto 4;*
- 3. per adempiere ai vigenti obblighi amministrativi, contabili e fiscali. Per tali finalità il trattamento è effettuato senza necessità di acquisire il suo consenso. I dati sono trattati da noi e da nostri incaricati, e vengono comunicati all'esterno solo in adempimento ad obblighi di legge. In caso di rifiuto a conferire i dati necessari per gli adempimenti sopra indicati, non potremo fornirle i servizi richiesti. I dati acquisiti per tali finalità vengono da noi conservati per il tempo previsto dalle rispettive normative (10 anni, e anche oltre in caso di accertamenti fiscali);*
- 4. per accelerare le procedure di registrazione in caso di suoi successivi soggiorni presso la nostra struttura. Per tale finalità, previa acquisizione del suo consenso revocabile in qualsiasi momento, i suoi dati saranno conservati per il periodo massimo di [REDACTED], e saranno utilizzati quando sarà nuovamente nostro ospite per le finalità di cui ai punti precedenti;*
- 5. per espletare la funzione di ricevimento di messaggi e telefonate a lei indirizzati durante il suo soggiorno. Per tale finalità è necessario il suo consenso. Potrà revocare il consenso in qualsiasi momento. Il trattamento cesserà comunque alla sua partenza;*
- 6. per inviarle nostri messaggi promozionali e aggiornamenti sulle tariffe e sulle offerte praticate. Per tale finalità, previa acquisizione del suo consenso, i suoi dati saranno conservati per il periodo massimo di [REDACTED] e non saranno comunicati a terzi.*

Potrà revocare il consenso in qualsiasi momento;

7. per fini di protezione delle persone, della proprietà e del patrimonio aziendale attraverso un sistema di videosorveglianza di alcune aree della struttura, individuabili per la presenza di appositi cartelli. Per tale trattamento non è richiesto il suo consenso, in quanto persegue il nostro legittimo interesse a tutelare le persone ed i beni rispetto a possibili aggressioni, furti, rapine, danneggiamenti, atti di vandalismo e per finalità di prevenzione incendi e di sicurezza del lavoro. Le immagini registrate sono cancellate dopo 24 ore, salvo festivi o altri casi di chiusura dell'esercizio, e comunque non oltre una settimana. Non sono oggetto di comunicazione a terzi, tranne nel caso in cui si debba aderire ad una specifica richiesta investigativa dell'autorità giudiziaria o di polizia giudiziaria.

Desideriamo inoltre informarla che il Regolamento europeo le riconosce alcuni diritti, tra cui il diritto di accesso e di rettifica, o di cancellazione o di limitazione o di opposizione al trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, se ed in quanto applicabili (articoli da 15 a 22 del Regolamento UE n. 679 del 2016). Può inoltre proporre reclamo all'autorità di controllo, secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

Per qualsiasi ulteriore informazione, e per far valere i diritti a lei riconosciuti dal Regolamento europeo, potrà rivolgersi a:

Titolare del trattamento (nome e cognome o denominazione in caso di ente o società): _____ (dati di contatto) _____

Responsabile del trattamento (nel caso sia stato nominato): (nome e cognome o denominazione in caso di ente o società) _____ (dati di contatto) _____

Responsabile della protezione dei dati - DPO (nel caso sia stato nominato): (nome e cognome) _____ (dati di contatto) _____

Acquisizione del consenso all'arrivo del cliente

Il modello, integrato e modificato secondo le specifiche esigenze, può essere fatto sottoscrivere al cliente all'arrivo presso la struttura ricettiva, nel caso in cui siano effettuati i trattamenti che richiedono il consenso (punti 4, 5 e 6 dell'informativa).

N.B. Il modello potrà subire modifiche o integrazioni all'esito dell'emanazione delle norme nazionali di coordinamento o a seguito di chiarimenti espressi dal Garante.

Io sottoscritto ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE n. 679 del 2016), ricevuta l'informativa sul trattamento dei miei dati personali:

- autorizzo
- non autorizzo

la struttura ricettiva alla comunicazione esterna di dati relativi al mio soggiorno al fine esclusivo di consentire la funzione di ricevimento di messaggi e telefonate a me indirizzati

- autorizzo
- non autorizzo

la struttura ricettiva alla conservazione delle mie generalità al fine di accelerare le procedure di registrazione in caso di miei successivi soggiorni

- autorizzo
- non autorizzo

la struttura ricettiva ad inviare al mio domicilio o al mio indirizzo di posta elettronica periodica documentazione sulle tariffe e sulle offerte praticate.

Data e firma

Acquisizione del consenso all'atto della prenotazione o di richiesta di disponibilità online

Il modello che segue, opportunamente verificato ed integrato, può essere inserito nella modulistica online di prenotazione o richiesta di disponibilità.

N.B. Il modello potrà subire modifiche o integrazioni all'esito dell'emanazione delle norme nazionali di coordinamento o a seguito di chiarimenti espressi dal Garante.

La informiamo che i dati da lei conferiti saranno trattati con mezzi informatici nel rispetto dei principi stabiliti dalla normativa vigente in materia di protezione di dati (Regolamento UE n. 679 del 2016) al solo fine di fornirle le informazioni richieste, ed eventualmente per definire/confermare la prenotazione di camere e altri servizi. L'informativa completa sulle modalità e finalità dei trattamenti effettuati è accessibile attraverso il seguente link

Se è interessato a ricevere in futuro, all'indirizzo da lei indicato, la nostra newsletter/periodiche informative sulle nostre tariffe e offerte speciali, dovrà fornirci apposito consenso. Potrà comunque successivamente, in ogni momento, revocare tale consenso, come indicato nella informativa.

- prendo atto dell'informativa sul trattamento dei dati personali
- autorizzo l'invio della newsletter e di periodica documentazione sulle tariffe e sulle offerte praticate presso l'indirizzo da me indicato