INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Clienti e ospiti della struttura ricettiva | Artt. 13 e, ove applicabile, 14 del Regolamento (UE) 2016/679

La presente informativa descrive il trattamento dei dati personali effettuato in occasione delle richieste di disponibilità, delle prenotazioni, del soggiorno e dell'utilizzo dei servizi connessi alla struttura alberghiera. Eventuali trattamenti specifici (ad esempio videosorveglianza, sito web/cookie o servizi gestiti da autonomi titolari) possono essere oggetto di informative dedicate.

1. Titolare del trattamento e contatti

Titolare del trattamento dei dati è Care Hotel Lazise srl, con sede operativa in Via Monte Baldo 14/D, 37069 Villafranca (VR).
Presso il Titolare del Trattamento è identificato un Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo dpo@careholding.it.

2. Categorie di dati e provenienza

A seconda della relazione con la struttura, sono trattati dati identificativi e di contatto (nome, cognome, recapiti, residenza, estremi dei documenti di identificazione nei limiti previsti), dati relativi a prenotazioni e soggiorni (date, numero ospiti, tipologia di camera, richieste di servizio), dati amministrativi, fiscali e di pagamento (senza necessaria conservazione dei dati completi della carta), comunicazioni e richieste dell'ospite, nonché dati strettamente necessari alla gestione di reclami o eventi dannosi.

I dati sono normalmente raccolti dall'interessato; possono provenire anche dalla persona che effettua la prenotazione per altri ospiti, da aziende/agenzie, tour operator o piattaforme di prenotazione. In tali casi le categorie e la fonte effettivamente utilizzate devono essere chiarite all'interessato nei termini dell'art. 14 GDPR, ove applicabile.

Informazioni potenzialmente relative alla salute (ad es. allergie, esigenze di accessibilità o assistenza) possono emergere solo se comunicate spontaneamente per soddisfare esigenze specifiche: tali informazioni saranno trattate soltanto quando sussista un valido presupposto ai sensi degli artt. 6 e 9 GDPR, in misura strettamente necessaria e con accesso limitato. Non devono essere raccolte sistematicamente in assenza di necessità.

3. Finalità del trattamento, basi giuridiche e conferimento

Le finalità sono distinte per rendere trasparente il diverso presupposto di liceità. La qualificazione operativa dei trattamenti facoltativi va confermata rispetto ai servizi effettivamente offerti.

FINALITÀ	DESCRIZIONE, BASE GIURIDICA E CONFERIMENTO
A. Preventivi, prenotazioni, check-in e soggiorno	Gestire richieste, disponibilità, prenotazioni, accoglienza, camere, check-out e comunicazioni strettamente di servizio. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(b) GDPR: misure precontrattuali richieste dall'interessato ed esecuzione del contratto. CONFERIMENTO: Necessario per gestire la prenotazione e prestare il servizio; senza i dati essenziali non è possibile erogarlo.
B. Servizi accessori richiesti	Erogare, ove previsti, ristorazione, parcheggio, transfer, eventi e altri servizi espressamente richiesti o inclusi nel soggiorno. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(b) GDPR per servizi contrattuali; art. 6(1)(c) quando ricorrono specifici obblighi di legge. CONFERIMENTO: Necessario soltanto per il servizio prescelto.
C. Identificazione e comunicazioni di pubblica sicurezza	Verificare l'identità degli alloggiati ed effettuare le comunicazioni dei dati all'Autorità di pubblica sicurezza nei termini di legge. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(c) GDPR; art. 109 TULPS e disposizioni attuative applicabili. CONFERIMENTO: Obbligatorio per legge; il rifiuto impedisce l'ospitalità nei casi previsti.
D. Adempimenti fiscali, contabili e statistici	Emettere e conservare documenti fiscali, gestire imposte e tributi, incluse eventuali comunicazioni obbligatorie sul movimento turistico e imposta di soggiorno. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(c) GDPR; disposizioni fiscali, contabili, statistiche e locali applicabili. CONFERIMENTO: Obbligatorio per i dati richiesti dalla normativa.
E. Pagamenti e insoluti	Incassare corrispettivi, gestire garanzie e rimborsi, verificare partite aperte e recuperare crediti. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(b) GDPR per il pagamento contrattuale;

	art. 6(1)(f) GDPR per tutela del credito e gestione di controversie, dopo verifica del bilanciamento. CONFERIMENTO: Necessario per pagamento e gestione dei rapporti economici.
F. Assistenza, reclami e qualità del servizio	Rispondere alle richieste degli ospiti, gestire disservizi e reclami; svolgere analisi aggregate o effettivamente anonime sull'andamento dei servizi. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(b) GDPR per assistenza dovuta contrattualmente; art. 6(1)(f) GDPR per organizzazione, miglioramento dei servizi e tutela dell'attività, con bilanciamento. Dati realmente anonimi fuori dall'ambito GDPR. CONFERIMENTO: Le richieste non necessarie al soggiorno sono facoltative; non sono svolte attività di profilazione sulla sola base di questa finalità.
G. Sicurezza, sinistri e tutela dei diritti	Prevenire e gestire frodi, danni, contestazioni e sinistri; accertare, esercitare o difendere diritti anche in sede giudiziale. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(f) GDPR: protezione del patrimonio, prevenzione degli abusi e tutela dei diritti, previo bilanciamento; art. 6(1)(c) per eventuali specifici obblighi. CONFERIMENTO: Necessario ove pertinente alla gestione dell'evento o dell'obbligo.
H. Marketing promozionale ordinario (solo se attivato)	Inviare newsletter, offerte, sconti, iniziative e comunicazioni commerciali mediante e-mail, SMS, messaggistica o altri canali consentiti. BASE GIURIDICA: Art. 6(1)(a) GDPR: consenso libero, specifico, informato e revocabile; art. 130 d.lgs. 196/2003 per i canali soggetti alla disciplina speciale. CONFERIMENTO: Facoltativo; il rifiuto non compromette prenotazione e soggiorno.
I. E-mail su servizi analoghi a quelli acquistati (soft spam, solo se attivato)	Inviare al cliente, all'indirizzo e-mail fornito in occasione di una vendita conclusa, proposte commerciali relative a servizi propri analoghi a quelli già acquistati. BASE GIURIDICA: Eccezione specifica dell'art. 130(4) d.lgs. 196/2003, ove ricorrano tutti i requisiti di legge; non va qualificata automaticamente come legittimo interesse ex art. 6(1)(f) GDPR. CONFERIMENTO: L'interessato è informato e può opporsi gratuitamente fin dalla raccolta dell'indirizzo e in ogni successiva comunicazione.

4. Dati particolari e richieste dell'ospite

Qualora l'ospite comunichi dati relativi alla salute o ad altre categorie particolari per servizi specifici, il trattamento sarà limitato alla concreta richiesta e subordinato alla verifica della condizione di liceità applicabile ai sensi dell'art. 9 GDPR (ad esempio consenso esplicito per attività facoltative, ove effettivamente idoneo). L'ospite non è tenuto a fornire informazioni ulteriori rispetto a quanto strettamente necessario. Eventuali trattamenti continuativi richiedono una specifica disciplina informativa e organizzativa.

5. Destinatari e comunicazione dei dati

Nei limiti delle rispettive finalità, i dati possono essere accessibili a personale istruito e autorizzato e comunicati a soggetti che operano per conto del Titolare quali fornitori dei software gestionali, servizi informatici e cloud, sistemi di prenotazione e pagamento, servizi amministrativi e contabili, consulenti, fornitori di assistenza operativa. Tali soggetti sono nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR quando ne ricorrono i presupposti.

I dati possono altresì essere comunicati a soggetti autonomi titolari, nei casi pertinenti: Autorità di pubblica sicurezza (Alloggiati Web), amministrazioni finanziarie, enti territoriali e organismi competenti per statistiche turistiche, istituti di pagamento, assicurazioni, legali e autorità competenti. Piattaforme di prenotazione, agenzie e soggetti del gruppo societario possono assumere ruoli differenti secondo i rapporti concretamente in essere; non è prevista una comunicazione indiscriminata al gruppo.

I dati non sono oggetto di diffusione generalizzata.

6. Trasferimenti verso Paesi terzi

I dati sono trattati, di regola, all'interno dello Spazio economico europeo. Se sono effettuati trasferimenti verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali, il Titolare applica una delle condizioni di cui al capo V GDPR (ad es. decisione di adeguatezza o garanzie adeguate ex art. 46) e rende disponibili informazioni sulle garanzie e sulle modalità per ottenerne copia.

7. Periodi di conservazione

I dati sono conservati per periodi differenziati in base allo scopo, anziché indistintamente per dieci anni:

• Prenotazioni e soggiorni: 24 mesi, considerando esecuzione del contratto, contestazioni e prescrizione applicabile.

• Documenti fiscali, contabili e contrattuali: per i termini previsti dalla normativa pertinente e, se necessario, per la tutela dei diritti (spesso fino a 10 anni per la documentazione civilistico-contabile, salvo termini differenti).

• Dati destinati alle comunicazioni di pubblica sicurezza e statistiche turistiche: per i tempi imposti dalla disciplina applicabile e dalle istruzioni operative, senza trattenere copie documentali eccedenti o prive di autonoma necessità.

• Reclami, sinistri e contenziosi: per la durata della gestione e fino ai termini di prescrizione o alla definizione delle relative vicende.

• Marketing previo consenso: fino alla revoca o massimo 24 mesi; eventuali evidenze del consenso/revoca conservate per il tempo necessario a dimostrare la conformità.

• Soft spam: fino all'opposizione o massimo 24 mesi, con conservazione delle evidenze di opposizione necessarie a impedirne ulteriori invii.

Alla scadenza i dati sono cancellati, anonimizzati o conservati solo ove sussista un'altra legittima ragione documentata. Le durate fra parentesi devono essere validate in base alle effettive procedure di conservazione.

8. Modalità e sicurezza del trattamento

Il trattamento avviene con strumenti cartacei ed elettronici, secondo criteri di pertinenza, minimizzazione e riservatezza e mediante misure tecniche e organizzative adeguate al rischio ai sensi dell'art. 32 GDPR. Sono autorizzati ad accedere ai dati soltanto i soggetti cui l'accesso è necessario per le mansioni e le finalità assegnate.

9. Diritti degli interessati

Nei casi e nei limiti previsti dal GDPR, l'interessato può richiedere accesso ai dati (art. 15), rettifica (art. 16), cancellazione (art. 17), limitazione (art. 18), portabilità (art. 20) e opporsi ai trattamenti fondati sul legittimo interesse (art. 21). Per il marketing diretto l'opposizione è esercitabile in qualunque momento e senza motivazione. Quando il trattamento si fonda sul consenso, questo può essere revocato in ogni momento senza pregiudicare la liceità del trattamento precedente alla revoca (art. 7).

L'interessato può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it) e ricorrere all'autorità giudiziaria. Le richieste possono essere inviate a privacy@careholding.it o al RPD; il Titolare risponde nei termini previsti dall'art. 12 GDPR.

10. Processi decisionali automatizzati e profilazione

Nell'ambito dei trattamenti descritti nella presente informativa non sono previsti processi decisionali unicamente automatizzati che producano effetti giuridici o incidano analogamente in modo significativo sull'interessato ai sensi dell'art. 22 GDPR, né attività di profilazione delle abitudini di consumo.

11. Aggiornamenti dell'informativa

Il Titolare potrà aggiornare la presente informativa in caso di modifiche normative od organizzative o delle modalità di trattamento. La versione aggiornata sarà resa disponibile presso la struttura e attraverso il proprio sito internet.