INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – CLIENTI E VIAGGIATORI

Questa informativa Vi viene resa disponibile – ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali ("Regolamento" o "GDPR") – in quanto Contraente (persona fisica, azienda o ente, anche tramite i propri referenti) che richiede un preventivo o acquista, in agenzia, a distanza o tramite il sito internet del Titolare, un pacchetto turistico o un servizio turistico, e in quanto Viaggiatore i cui dati sono comunicati al Titolare dal Contraente. La presente Informativa ha lo scopo di informarVi circa le modalità di trattamento dei dati personali che Vi riguardano. Tutti i dati sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato, nel rispetto dei principi generali previsti dal Regolamento e dalla normativa vigente sulla protezione dei dati personali.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento dei Vostri dati personali è Girobus Viaggi s.r.l., codice fiscale e partita IVA n. 03522360969, con sede legale in Via Quintiliano, 18, Milano, contattabile all'indirizzo e-mail info@girobus.it.
Il Titolare del Trattamento ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) che può essere contattato al numero di telefono 02.5803971 o all'indirizzo e-mail privacy@autoguidovie.it.

2. TIPOLOGIE DI DATI RACCOLTI

Il Titolare tratta i dati personali ricevuti o raccolti allo scopo di fornire preventivi e di concludere ed eseguire i contratti di vendita di pacchetti e servizi turistici. In concreto, si tratta: dei dati identificativi e di contatto del Contraente, intestatario della prenotazione (nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, CAP, città, provincia e nazione, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica) e, quando il Contraente è un'azienda o un ente, dei dati identificativi e di contatto dei referenti che agiscono per suo conto; delle credenziali di accesso all'area riservata del sito (indirizzo di posta elettronica e password, conservata in forma cifrata); dei dati identificativi dei Viaggiatori (nome, cognome, data di nascita e, per il viaggiatore di riferimento, numero di telefono); degli estremi del documento valido per l'espatrio di cui al capoverso seguente; dei dati relativi al pacchetto acquistato e ai pagamenti effettuati (importo, data, esito e identificativo della transazione).
Dati dei Viaggiatori comunicati dal Contraente. Il Contraente che acquista anche per altri Viaggiatori comunica i loro dati personali al Titolare e si impegna a informarli del contenuto della presente Informativa, resa anche nei loro confronti ai sensi dell'art. 14 del Regolamento. Il Contraente persona fisica deve essere maggiorenne; i dati dei Viaggiatori minorenni sono comunicati da chi esercita la responsabilità genitoriale o da chi è da questi autorizzato.
Documento valido per l'espatrio e cittadinanza. Per i viaggi che richiedono un documento valido per l'espatrio, al momento della prenotazione sono raccolti, per ciascun Viaggiatore, il tipo di documento (carta d'identità o passaporto), il numero e la data di scadenza, necessari ai fornitori dei servizi (vettori, strutture ricettive) e alle formalità di ingresso nel Paese di destinazione; la cittadinanza è richiesta soltanto quando rilevante per tali formalità. Ove il Titolare lo richieda per l'esecuzione dei servizi, il Viaggiatore può trasmettere copia del documento tramite posta elettronica o caricandola nell'area riservata; la copia è utilizzata esclusivamente per tale finalità.
Dati particolari. Solo su iniziativa del Contraente o del Viaggiatore, il Titolare può trattare dati relativi alla salute, quali la necessità di supporto o ausilio per persone con ridotta mobilità, la richiesta di pasti speciali per motivi sanitari o altre esigenze particolari che il Viaggiatore ritenga di segnalare per la corretta esecuzione del viaggio. Tali dati possono essere comunicati nel campo dedicato, ove presente nel modulo di prenotazione, oppure tramite i recapiti del Titolare indicati al paragrafo 1, e sono trattati esclusivamente con il consenso esplicito dell'interessato (art. 9, par. 2, lett. a, del Regolamento); il mancato conferimento comporta l'impossibilità di garantire i servizi richiesti.
I dati sono raccolti in occasione di richieste di preventivo o di acquisto formulate direttamente in agenzia, per telefono o per posta elettronica, oppure tramite il modulo di prenotazione online disponibile sul sito internet del Titolare. Le prenotazioni sono gestite nel sistema gestionale dell'agenzia; i documenti di viaggio sono trasmessi al Contraente tramite posta elettronica e resi disponibili nell'area riservata del sito. Nel percorso di acquisto online il Titolare registra, insieme alla prenotazione, le evidenze dell'accettazione delle condizioni contrattuali, della presa visione della presente Informativa e dei consensi eventualmente espressi (versione dei testi, data e ora, identificativo della prenotazione).
Pagamenti. I pagamenti con carta sono gestiti tramite i servizi di pagamento di Nexi e PayPal, che operano quali titolari autonomi del trattamento per la parte di loro competenza. I dati della carta (numero, intestatario, scadenza, codice di sicurezza) sono raccolti e trattati esclusivamente da tali fornitori, tramite pagina di pagamento

esterna o modulo integrato: il Titolare non li riceve e non li conserva, e riceve dal fornitore soltanto l'esito, l'importo e l'identificativo della transazione.
I form presenti nel sito raccolgono dati identificativi e di contatto forniti volontariamente dall'utente; il loro mancato conferimento può comportare l'impossibilità di ottenere quanto richiesto. Per prenotare online è necessario registrarsi al sito scegliendo una password: l'account consente di accedere all'area riservata per consultare le proprie prenotazioni, scaricare i documenti di viaggio e caricare i documenti eventualmente richiesti. L'account può essere cancellato in qualsiasi momento su richiesta dell'utente ai recapiti del Titolare. I dati di navigazione e i cookie sono trattati secondo quanto indicato nella Privacy policy e nella Cookie policy del sito.

3. FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Il trattamento di tali dati personali ha per finalità:

a) la gestione delle richieste di preventivo e di acquisto dei Clienti, anche tramite il sito internet, la registrazione e la gestione dell'account, la conclusione del contratto di pacchetto turistico o di servizio turistico e l'esecuzione delle prestazioni che ne formano oggetto, inclusi l'emissione e l'invio dei documenti di viaggio, le comunicazioni relative al viaggio, l'assistenza e la gestione dei reclami; in mancanza di tali dati non è possibile concludere o eseguire il contratto;
b) l'invio, tramite posta elettronica, di comunicazioni promozionali relative a servizi analoghi a quelli acquistati, nei limiti dell'art. 130, comma 4, del D.Lgs. 196/2003; il Cliente può opporsi a tale trattamento, in ogni momento e gratuitamente, già al momento della raccolta dei dati e in ogni successiva comunicazione; in caso di opposizione, i dati non saranno più trattati per tale finalità;
c) solo se il Cliente espressamente acconsente, l'informazione e la promozione commerciale di prodotti e servizi di Girobus Viaggi S.r.l. e delle altre società del Gruppo Autoguidovie, con qualsiasi mezzo di contatto (posta elettronica, telefono, messaggistica, posta cartacea);
d) il trattamento dei dati particolari di cui al paragrafo 2, al fine di organizzare i servizi in base alle esigenze segnalate dal Viaggiatore;
e) la sicurezza del sito internet e dei sistemi informatici, la prevenzione di frodi e di abusi, nonché l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
f) l'invio al Cliente, tramite posta elettronica e dopo il termine del viaggio, di una richiesta di feedback sul servizio ricevuto, al fine di valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti; il Cliente può opporsi a tale trattamento in ogni momento e gratuitamente.

La base giuridica del trattamento è costituita:

- per la finalità di cui alla lettera a), dall'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte e di misure precontrattuali adottate su sua richiesta (art. 6, par. 1, lett. b, del Regolamento) e dall'adempimento dei connessi obblighi di legge, in particolare contabili e fiscali (art. 6, par. 1, lett. c); per i dati dei Viaggiatori diversi dal Contraente e dei referenti di aziende ed enti, dal legittimo interesse del Titolare e del Contraente all'esecuzione del contratto stipulato a loro favore o per loro conto (art. 6, par. 1, lett. f);
- per la finalità di cui alla lettera b), dal legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) allo svolgimento di iniziative di marketing diretto nei confronti dei propri clienti, nei limiti e alle condizioni dell'art. 130, comma 4, del D.Lgs. 196/2003, in considerazione della relazione instaurata e del bilanciamento con i diritti e le libertà degli interessati, garantito dal diritto di opposizione;
- per la finalità di cui alla lettera c), dal consenso liberamente espresso dall'interessato (art. 6, par. 1, lett. a), revocabile in ogni momento senza pregiudizio per la liceità del trattamento effettuato prima della revoca;
- per la finalità di cui alla lettera d), dal consenso esplicito dell'interessato (art. 9, par. 2, lett. a) che l'interessato manifesta mediante la comunicazione spontanea e volontaria delle informazioni relative alla salute, effettuata di propria iniziativa dopo aver preso visione della presente Informativa, al solo fine di ottenere i servizi corrispondenti alle esigenze segnalate; il Titolare non sollecita tali informazioni e le registra esclusivamente nella misura necessaria all'organizzazione del viaggio. L'interessato può revocare il consenso in ogni momento, chiedendo la cancellazione delle informazioni comunicate, fermo restando che in tal caso il Titolare non potrà garantire i servizi richiesti;
- per la finalità di cui alla lettera e), dal legittimo interesse del Titolare alla sicurezza dei propri sistemi e alla tutela dei propri diritti (art. 6, par. 1, lett. f);
- per la finalità di cui alla lettera f), dal legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f) a conoscere il grado di soddisfazione dei propri clienti e a migliorare i servizi offerti, bilanciato con i diritti degli interessati mediante l'invio di una sola richiesta per ciascun viaggio, l'utilizzo del solo indirizzo di posta elettronica già fornito per la prenotazione e il diritto di opposizione.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere b), c), d) e f) è facoltativo. L'accettazione delle condizioni contrattuali e la presa visione della presente Informativa non costituiscono consenso al trattamento per finalità di marketing: il consenso di cui alla lettera c) è richiesto con una casella separata e non preselezionata e può essere negato senza conseguenze sulla prenotazione.

4. MODALITÀ, LUOGO E DURATA DEL TRATTAMENTO

I dati personali sono trattati con strumenti telematici e cartacei. Il trattamento viene effettuato mediante modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate.

Il Titolare del trattamento ha implementato misure tecniche e organizzative per fornire un livello adeguato di sicurezza e riservatezza ai dati personali. Queste misure prendono in considerazione lo stato dell'arte della tecnologia, i costi della sua implementazione, la natura dei dati ed i rischi connessi al loro trattamento. Lo scopo è proteggere i dati da distruzione o alterazione accidentali o illecite, perdita accidentale, divulgazione o accessi non autorizzati e da altre forme di elaborazione illecite.

I dati vengono trattati presso la sede della Società e presso società incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento.

I dati personali trattati per la conclusione e l'esecuzione del contratto e per i connessi obblighi di legge, comprese le evidenze dell'accettazione delle condizioni contrattuali, saranno conservati per 10 anni dalla conclusione del contratto, fatti salvi i diversi termini previsti da norme di legge o regolamenti e la pendenza di contestazioni o contenziosi.

I dati personali trattati per finalità di marketing diretto di cui alla lettera b) saranno conservati per 2 anni dall'ultima interazione commerciale con il Cliente. L'indirizzo di posta elettronica utilizzato per la richiesta di feedback di cui alla lettera f) è trattato per tale finalità una sola volta dopo il termine del viaggio; i riscontri ricevuti sono conservati per 2 anni e, ove possibile, in forma aggregata.

I dati personali trattati con il consenso dell'interessato per finalità di informazione o promozione commerciale saranno conservati fino alla revoca del consenso; le evidenze del consenso e della sua revoca sono conservate per il tempo necessario a dimostrarne la validità.

I dati particolari di cui al paragrafo 2 saranno conservati fino al termine del viaggio e, in caso di reclamo o contestazione, fino alla relativa definizione. Le copie dei documenti validi per l'espatrio eventualmente trasmesse saranno cancellate entro 30 giorni dal termine del viaggio, salvo contestazioni in corso; gli estremi del documento sono conservati con i dati della prenotazione.

I dati dell'account registrato sul sito, comprese le credenziali di accesso, saranno conservati fino alla cancellazione su richiesta dell'utente o, in mancanza, per 36 mesi dall'ultimo accesso; i dati delle prenotazioni non confermate saranno cancellati dopo 30 giorni; i dati di navigazione e i registri di sicurezza del sito sono conservati secondo quanto indicato nella Privacy policy del sito. Altri dati personali raccolti nell'ambito dell'erogazione dei servizi saranno conservati per il tempo strettamente necessario all'erogazione del servizio.

5. CATEGORIE DI SOGGETTI CUI POSSONO ESSERE COMUNICATI I DATI

I dati raccolti dal Titolare del trattamento verranno condivisi solo per le finalità di cui sopra; non condivideremo o trasferiremo i Vostri dati personali a terzi diversi da quelli indicati nella presente Informativa. Nel corso delle nostre attività i dati personali potranno essere comunicati alle seguenti categorie di destinatari:

a) fornitori dei servizi che compongono il pacchetto turistico acquistato (vettori, strutture ricettive, corrispondenti locali, guide, fornitori di servizi accessori) e agenzie di viaggio, quali titolari autonomi del trattamento;
b) alle Compagnie di assicurazione che prestano le coperture accessorie e collegate con i pacchetti e servizi turistici acquistati;
c) fornitori della piattaforma di vendita online, di hosting e di sviluppo del sito, fornitore del sistema gestionale di prenotazione dell'agenzia, società informatiche, fornitori dei servizi di posta elettronica e di invio di comunicazioni, agenzie di comunicazione, servizi tecnici terzi, quali responsabili del trattamento;
d) fornitori di servizi di pagamento (Nexi, PayPal), quali titolari autonomi del trattamento per la gestione del pagamento;
e) società del Gruppo Autoguidovie che prestano al Titolare servizi amministrativi, informatici, legali e di comunicazione, quali responsabili del trattamento;
f) persone, società o studi professionali che prestino attività di assistenza e consulenza al Titolare del trattamento, in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria e finanziaria;
g) soggetti cui la facoltà di accedere ai dati sia riconosciuta da disposizioni di legge o da ordini delle autorità, fra cui autorità aeroportuali, portuali, doganali e di frontiera.

Tali soggetti sono nominati anche, ove opportuno, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare.

L’elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento.
Ove l’interessato abbia espresso il proprio consenso per la finalità di cui alla lettera c), i dati di contatto potranno essere comunicati alle altre società del Gruppo Autoguidovie, che li tratteranno quali titolari autonomi per le proprie iniziative di informazione e promozione commerciale; l’elenco aggiornato delle società del Gruppo può essere richiesto al Titolare ed è pubblicato sul sito internet del Titolare.
Trasferimenti verso Paesi terzi. Per i pacchetti con destinazione al di fuori dell’Unione europea, i dati necessari all’esecuzione dei servizi sono comunicati ai fornitori locali (vettori, strutture ricettive, corrispondenti) stabiliti nel Paese di destinazione: tale trasferimento è necessario all’esecuzione del contratto concluso dall’interessato o stipulato a suo favore (art. 49, par. 1, lett. b e c, del Regolamento). I fornitori di servizi informatici del Titolare operano di norma nell’Unione europea; ove stabiliti in Paesi terzi, il trasferimento avviene sulla base di decisioni di adeguatezza della Commissione europea o delle clausole contrattuali standard, di cui l’interessato può chiedere copia al Titolare.

6. DIRITTI DEGLI INTERESSATI CON RIGUARDO AI PROPRI DATI PERSONALI

L’interessato, ossia la persona fisica alla quale i dati personali si riferiscono, ha diritto di domandare al Titolare del trattamento l’accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché di domandare la limitazione oppure opporsi al loro trattamento. L’interessato è inoltre titolare del diritto alla portabilità dei dati. L’interessato ha altresì il diritto di revocare in ogni momento i consensi prestati e di opporsi all’invio di comunicazioni promozionali, scrivendo ai recapiti del Titolare o del Responsabile della Protezione dei Dati indicati al paragrafo 1 oppure utilizzando il collegamento di disiscrizione presente in ogni comunicazione. Per esercitare tali diritti è possibile fare riferimento ai contatti indicati in questa informativa.
Tutte le richieste ricevute verranno trattate e riscontrate secondo quanto in concreto previsto dalle norme applicabili, anche con riferimento all’effettiva sussistenza dei presupposti per il loro accoglimento. In mancanza di tale sussistenza, il Titolare del trattamento potrà non dar seguito al le richieste. Il Titolare del trattamento effettua ogni sforzo per dare risposta alle richieste legittime e fondate entro un mese dal loro ricevimento. A seconda della complessità e del numero delle richieste, nonché di quanto indicato sopra, tale termine può essere prorogato di due mesi. All’esito conclusivo della gestione della richiesta e contro lo stesso, l’interessato ha la possibilità di proporre reclamo all’autorità di controllo www.garanteprivacy.it e di proporre ricorso giurisdizionale.

La presente informativa è stata aggiornata in data 09/11/2026

Per il Cliente:

ESPRESSIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (uso in agenzia)

Il Sottoscritto (Nome) _____ Cognome) _____

dichiara di aver letto l'informativa resa dal Titolare e:

c) acconsente al trattamento dei dati personali per finalità di informazione e promozione commerciale da parte di Girobus Viaggi S.r.l. o delle Società del Gruppo Autoguidovie.

☐ SI ☐ NO

(Data) _____ (Firma) _____