

# Privacy

*Bagaglino Vacanze, Bagaglino Hotel, Bagaglino Resort*

**Gruppo ITALMONDO srl**

*Ultimo aggiornamento: 25 maggio 2018*

Bagaglino ® è un marchio Italmondo srl  
sede Legale 00192 Roma via Cola di Rienzo 285 – Partita Iva e Codice Fiscale  
08834200969 – Codice REA RM1511662 mail [italmondosrl@legalmail.it](mailto:italmondosrl@legalmail.it)

Questa informativa sulla privacy ("Informativa") si applica a Italmondo srl, le sue associate e tutti gli hotels e Resort all'interno del portfolio di marchi Bagaglino by Italmondo collettivamente, "Bagaglino" oppure "noi").

Questa informativa tiene in considerazione la guida alla Privacy aggiornata dal Garante della Privacy in base alle normative europee, potrebbe differire da leggi locali, pertanto chiediamo il consenso esplicito da parte dell'utente, e in caso di richiesta di esplicito consenso, tali informazioni saranno regolate come da seguente informazioni. Utilizzando uno qualsiasi dei nostri prodotti o servizi e/o accettando la presente Informativa, acconsenti alla raccolta e all'uso delle Informazioni personali come descritto di seguito. Ti preghiamo di osservare che questa Informativa non si applica al trattamento delle informazioni personali per conto di e soggette alle istruzioni di terze parti, quali compagnie aeree, società di autonoleggio e altri fornitori di servizi, società che organizzano o offrono pacchetti di viaggio, partner commerciali o clienti aziendali, le quali adottano proprie regole in osservanza della Privacy.

## **RACCOLTA INFORMAZIONI PERSONALI**

Durante i contatti o le interazioni con gli Ospiti finalizzate alla soddisfazione delle richieste della persona, all'hospitality, segreteria o amministrazione, raccogliamo le informazioni personali che possono includere: contatti, prenotazione, soggiorno o escursione, visita guidata; partecipazione a un programma di fidelizzazione o di iscrizione (compresi programmi in co-branding); partecipazione a concorsi o programmi di marketing (anche se l'Ospite non soggiorna in uno dei nostri hotel); acquisto e ricezione di prodotti o servizi; caratteristiche personali, nazionalità, reddito, numero di passaporto e data e luogo di rilascio; cronologia dei viaggi; informazioni di pagamento, come il numero della carta di pagamento e altre informazioni sulla carta, così come informazioni di autenticazione e altri dettagli di fatturazione e del conto relativi alla fatturazione elettronica; preferenze dell'Ospite; preferenze riguardo a marketing e comunicazione; informazioni sui veicoli che gli Ospiti potrebbero introdurre nelle nostre proprietà; commenti e opinioni sui nostri marchi o proprietà; affiliazione a programmi frequent flyer o di partner nel settore dei trasporti e numero di iscrizione; pacchetti con hotel, volo e autonoleggio prenotati; gruppi a cui gli Ospiti sono associati per soggiorni in hotel; e altri tipi di informazioni che si sceglierà di fornirci o che possiamo ottenere.

Possiamo avere l'esigenza di richiedere i dettagli degli accompagnatori, età del conducente dell'auto a noleggio. Possiamo inoltre raccogliere informazioni relative a conversazioni, compresi la registrazione o il monitoraggio delle chiamate al Servizio Clienti e altre comunicazioni, per esempio messaggi in-app e SMS. Inoltre, in alcune circostanze, raccogliamo anche altre informazioni personali, per esempio: Sondaggi: nei sondaggi riservati agli Ospiti richiediamo dati demografici o altre informazioni personali.

Raccolta presso le strutture: raccogliamo informazioni personali durante la registrazione/il check-in negli Hotel, comprese quelle richieste dalle leggi locali. Presso i nostri hotel e nelle aree comuni delle proprietà, possiamo utilizzare telecamere a circuito chiuso e altre misure di sicurezza che consentono di visualizzare /registrare immagini, posizione degli ospiti e visitatori nelle aree comuni, anche attraverso altri strumenti informatici come keycard, al fine di proteggere Ospiti, visitatori e personale come consentito dalla Legge. Altre informazioni personali possono essere richieste in fase di registrazione presso i punti servizio / attività: Reception, Consiere, centri benessere e spa, attività sportive e centri escursioni, punto noleggio biciclette, centro nautico, punto reception animazione e mini club, ristoranti, piscina, campi sportivi, spiaggia, bar, servizio baby-sitter, noleggio attrezzature e quanto altro utile al conseguimento della soddisfazione e sicurezza della struttura, del Personale, soprattutto dell'Ospite.

Feste ed eventi: Tutte le informazioni relative all'evento che si organizza nelle nostre strutture sono registrate come meglio descritto in "raccolta dati presso le strutture" secondo quanto previsto dalla legge.

Social media: scegliendo di aderire a offerte o pagine, profili e attività nei nostri social media, potremmo raccogliere alcune informazioni ricavandole dal profilo così come impostato all'interno del servizio di social media.

## **INFORMAZIONI PERSONALI DA TERZE PARTI**

Possiamo ricevere informazioni personali da terze parti, dalle compagnie aeree e dalle società di carte di credito e da altri partner, dai servizi dei social media rispettando le impostazioni personali su tali servizi; e da altre fonti di terze parti legalmente autorizzate a condividere i dati con noi. Utilizziamo e condividiamo queste informazioni (e possiamo aggiungere tali informazioni alle altre informazioni sull'Ospite di cui già disponiamo in archivio) per gli scopi stabiliti nella presente Informativa.

## **UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI PERSONALI**

Utilizziamo le tue informazioni personali per fornire e personalizzare i servizi che gli Ospiti richiedono e per garantire il livello di qualità acquistato o preventivato, per fornire informazioni prevendita, per gestire l'accesso ai nostri siti web e servizi social, per agevolare tutti i servizi di soddisfazione degli Ospiti, per gestire il programma di intrattenimento, i programmi sportivi e di relax, il soggiorno o la ristorazione, per informare attraverso il marketing diretto e per promuovere le vendite, per comunicare notizie sulla pianificazione di meeting ed eventi, per fornire o proporre newsletter, promozioni e offerte speciali in conformità la gestione della preferenza sulla comunicazione che le persone hanno espresso. Possiamo utilizzare le informazioni raccolte anche per fornire servizi

durante il soggiorno presso le strutture: messaggi, avvisi relativi ai pagamenti, conferme di prenotazione, lettere di arrivederci, schede gradimento ospiti, lettera di compleanno con promozione, buoni con scontistica sulla prossima vacanza nel circuito, messaggi di marketing, sondaggi, concorsi, estrazioni a premi e altre comunicazioni promozionali o di servizio. Le comunicazioni utilizzeranno i canali ufficiali della struttura, chiaramente riconoscibili tramite marchio o altri elementi propri del brand, come diciture scritte: e-mail, posta ordinaria, pubblicità online, social media, telefono, messaggi di testo (compresi SMS e MMS), notifiche push, messaggi nelle app e altri mezzi di comunicazione incluse le comunicazioni presso le strutture, come il televisore in camera, gli avvisi preposti in display, totem alla Reception o affissioni in camera e nei luoghi comuni.

Con il consenso dell'Ospite/ Utilizzatore dei canali di comunicazione dove vige per Legge la presente informativa, utilizziamo contenuti generati dall'Utente (fotografie, video, Post) tramite i servizi di social media, inviati tramite email o tramite i canali di messaggistica, per fornire pubblicità sullo schermo o sul nostro siti web e le nostre applicazioni.

## **INFORMAZIONI PERSONALI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO:**

La valutazione dell'Ospite/Utente è fondamentale per l'aggiornamento costante della qualità del soggiorno presso le nostre strutture. Possiamo utilizzare le informazioni personali dell'Ospite/Utente per migliorare i nostri canali di comunicazione, per mantenere l'interesse verso le nostre strutture, per eliminare disservizi, per mantenere il rapporto di fiducia con l' Ospite che ha già soggiornato. Durante il soggiorno, la connessione Wi-Fi potrebbe consentire all'Ospite la possibilità di utilizzare con i propri devices, la strumentazione elettronica a disposizione in camera o nelle aree comuni. Possiamo inoltre incontrare l' esigenza dell'Ospite di documentazione del soggiorno ai fini fiscali inviando via mail la ricevuta o la fattura, è responsabilità dell'Ospite utente fornire dati veritieri, quali indirizzo, codice fiscale e mail.

## **CORRETTEZZA, ANALISI E ADEGUAMENTO STATISTICO DEI DATI**

Le informazioni personali possono inoltre essere integrate con i dati provenienti da fonti di terze parti per i suddetti scopi di aggiornamento e analisi statistiche, report di vendita ed amministrativi, comunicazioni legali. Le informazioni di terze parti elencate nelle precedenti specifiche servono per ottenere un servizio mirato alla soddisfazione delle richieste e aspettative dell'Ospite.

## **QUALI INFORMAZIONI PERSONALI CONDIVIDIAMO**

Possiamo condividere le informazioni personali con le altre strutture del gruppo Bagaglio, con i nostri fornitori di servizi e con altre terze parti, con i proprietari e gestori di hotel, i proprietari degli hotel in gestione ma non di proprietà, e i resort frazionati o in multiproprietà, che potrebbero singolarmente o congiuntamente utilizzare le informazioni personali per fornire servizi e per attività sopra meglio descritte.

Partner commerciali: per svolgere la nostra attività collaboriamo con partner commerciali, che assicurano servizi e forniture di beni e tecnologie. Abbiamo attivato presso le nostre strutture convenzioni con altre attività del territorio, o altri servizi come noleggio di auto o

attrezzature nautiche o servizi di visite guidate, convenzioni con agriturismi, per offrire i servizi richiesti, potrebbe essere necessario fornire le informazioni personali che verranno anche utilizzate per garantire l'erogazione del servizio, l'utilizzo del bene, la funzionale comunicazione di servizio e l'advertising di novità o programmazioni future. Fornitori di servizi: ci affidiamo a terzi che forniscono servizi e prodotti su nostro incarico e con contratto che disciplina modalità della fornitura in termini legali, potremmo condividere con loro le tue informazioni personali con le finalità sopra meglio descritte; negli accordi contrattuali i fornitori si impegnano a proteggere le informazioni personali condivise (registrazioni a server, dati utili al servizio etc).

I fornitori antifrode che gestiscono dati web e mail o dei server dei programmi di gestione devono utilizzare i dati, ma non condividerli, per rilevare eventuali frodi.

## **ALTRE INFORMAZIONI**

Il termine "informazioni riservate" indica le tue informazioni relative a razza od origine etnica, opinioni politiche, religione o altri credi, appartenenza a sindacati, salute, vita od orientamento sessuale, informazioni genetiche, precedenti penali e dati biometrici utilizzati ai fini di un'identificazione univoca. Non raccogliamo informazioni riservate, a meno che non siano fornite volontariamente dall'Ospite/Utente per soddisfare particolari necessità quali ad esempio indicazioni necessarie per disabilità o particolari esigenze alimentari e attenzioni da osservare durante il soggiorno ad esempio con i bambini.

## **INFORMAZIONI PERSONALI DEI MINORI.**

Nei nostri canali di comunicazione non raccogliamo informazioni personali di Utenti minori di 18 anni. Il rapporto di comunicazione e commerciale avviene tra adulti, le informazioni sui minori devono essere inviate solo con il consenso dei genitori o di chi ne fa le veci. Durante la prenotazione o il soggiorno è necessario indicare dati personali dei minori per predisporre il servizio di ospitalità, formulare il preventivo. In vacanza presso le nostre strutture, il genitore è tenuto a comunicare i propri dati di nome, cognome, telefono mobile, numero camera/appartamento e nome minore, ai punti di accoglienza dedicati ai servizi di sport e intrattenimento (Mini e Junior Club, Scuola sci etc), tali indicazioni sono utilizzate esclusivamente ai fini della reperibilità; i dati non saranno conservati in archivi. Ogni struttura è dotata di assicurazione come da normativa. Alla Reception una scheda apposita conterrà il modulo da riempire nel caso di riprese fotografiche o televisive in occasione di eventi o manifestazioni, in cui si richiederà il consenso esplicito per tali attività, finalizzate alla promozione e rappresentazione delle nostre strutture sui vari canali di comunicazione.

## **LINK E INTERNET PROVIDER**

Bagolino collabora con Provider Internet per offrire l'accesso Wi-Fi agli Ospiti. L'utilizzo del servizio Internet presso i nostri Hotel e Resort è soggetto a termini di utilizzo e norme sulla privacy del Provider Internet terzo. È possibile accedere a tali termini e norme utilizzando i link sulla pagina di accesso del servizio o visitando il sito web del Provider.

## **PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI PERSONALI**

Bagolino ha adottato provvedimenti per proteggere le informazioni personali da accesso non autorizzato, divulgazione, alterazione o distruzione e si impegna per mantenerle aggiornate. Invitiamo esplicitamente gli affiliati e i fornitori di servizi con i quali condividiamo le informazioni personali a impegnarsi per mantenere protette tali informazioni. Per le

transazioni online, utilizziamo tecnologia apposita per la sicurezza a protezione delle informazioni personali trasmesse attraverso il sito di prenotazione. I nostri partner fornitori della tecnologia web aggiornano con frequenza algoritmi e antivirus al fine della sicurezza, tuttavia nel web è sempre possibile una violazione dei server virtuali: è nostra norma trasferire i dati acquisiti su server in rete locale situati direttamente presso le strutture, per il tempo necessario all'espletamento dei servizi, e per il tempo indicato dal reparto amministrativo per gli usi di Legge.

Raccomandiamo per privacy e sicurezza l'invio di qualsiasi informazione inerente carte di pagamento e indicazioni personali via mail.

## **TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DELLE INFORMAZIONI PERSONALI**

Bagaglino ha attività commerciali in diverse località, rapporto di incoming turistico con ospiti e partner internazionali; per garantire la qualità del servizio, l'Ospite/Utente è consapevole che sarà necessaria la condivisione di alcuni dati personali, tale attività sarà regolata da legge sulla Privacy Europea, ma ci sarà particolare attenzione all'osservanza di particolari normative locali.

## **MODIFICA E ACCESSO ALLE INFORMAZIONI PERSONALI**

L'Ospite/Utente potrà richiedere l'aggiornamento, la cessazione della condivisione, dei dati personali utilizzando la mail di riferimento di ciascuna struttura. Per maggior sicurezza risponderemo attraverso la mail utilizzata durante la prenotazione.

### **Cookie Policy**

I cookie vengono utilizzati sul nostro sito Web per consentire agli utenti un servizio e un'esperienza di navigazione migliore.

### **Cosa sono i cookie?**

I cookie sono piccoli file di testo inviati dal Sito al terminale dell'interessato (solitamente al browser), dove vengono memorizzati per essere poi ritrasmessi al Sito alla successiva visita del medesimo utente. Un cookie non può richiamare nessun altro dato dal disco fisso dell'utente, nè trasmettere virus informatici o acquisire indirizzi email. Ogni cookie è unico per il web browser dell'utente.

### **Quali cookie utilizziamo?**

Cookie tecnici di sessione

I cookie utilizzati sul sito [www.villacoopede.it](http://www.villacoopede.it), hanno la finalità di eseguire autenticazioni informatiche o il monitoraggio di sessioni e la memorizzazione di informazioni tecniche specifiche riguardanti gli utenti che accedono ai server del gestore del servizio di manutenzione del sito, e dei servizi di prenotazione dell'albergo.

Ai sensi dell'articolo 122, comma 1, del Codice della privacy (nella formulazione vigente a seguito della entrata in vigore del d.lgs.69/2012) i cookie "tecnici" possono essere utilizzati anche in assenza del consenso dell'interessato.

Per la massima trasparenza, si elencano di seguito una serie di cookie tecnici e di casi di operatività specifica sul Sito:

- i cookie impiantati nel terminale dell'utente/contraente direttamente (che non saranno utilizzati per scopi ulteriori) come ad esempio cookie di sessione utilizzati per le prenotazioni on line sul Sito, cookie di autenticazione, cookie di personalizzazione (ad esempio, per la scelta della lingua di navigazione); tali cookie rimangono attivi solamente per la durata della sessione.
- i cookie utilizzati per analizzare statisticamente gli accessi/le visite al sito (cookie cosiddetti "analytics") che perseguono esclusivamente scopi statistici (e non anche di profilazione o di marketing) e raccolgono informazioni in forma aggregata senza possibilità di risalire alla identificazione del singolo utente. In questi casi, dal momento che la normativa vigente prescrive che per i cookie analytics sia fornita all'interessato l'indicazione chiara e adeguata delle modalità semplici per opporsi al loro impianto (compresi eventuali meccanismi di anonimizzazione dei cookie stessi), specifichiamo di seguito le modalità per disattivare i cookie installati. La durata dei cookie di sessione di analytics è di 30 minuti.

### **Come modificare le impostazioni sui cookie**

La maggior parte dei browser permette di cancellare i cookie dal disco fisso del computer, di bloccare l'accettazione dei cookie o di ricevere un avviso prima che un cookie venga memorizzato.

Pertanto, per la rimozione dei cookie invitiamo l'utente a seguire le istruzioni presenti sulle pagine dedicate dei vari browser:

Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=it>

Firefox: <https://support.mozilla.org/it/kb/Gestione%20dei%20cookie>

Internet Explorer: <http://windows.microsoft.com/it-it/windows7/how-to-manage-cookie-in-internet-explorer-9>

Safari: [http://support.apple.com/kb/HT1677?viewlocale=it\\_IT](http://support.apple.com/kb/HT1677?viewlocale=it_IT)

### **Cosa succede se si disattivano i cookie?**

Tuttavia, se l'utente blocca o cancella un cookie, potrebbe essere impossibile ripristinare le preferenze o le impostazioni personalizzate specificate in precedenza e la nostra capacità di personalizzare l'esperienza dell'utente sarà limitata.