

## **POLITICA SULLA PRIVACY**

Club Med SAS, iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero 572 185 684 e le sue Filiali (di seguito, "Club Med" o "Noi"), ritengono importante proteggere i tuoi dati personali e garantire il rigoroso rispetto delle disposizioni relative alla tutela della privacy e al trattamento dei dati personali, in particolare al Regolamento europeo relativo alla tutela delle persone fisiche in merito al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (Regolamento UE 2016/679 del 26 aprile 2016), la Legge francese sulla protezione dei dati (Loi informatique et libertés) del 6 gennaio 1978, modificata nel 2004 (di seguito, le "leggi in vigore").

La presente Carta dei dati personali (di seguito, la "Carta") ha lo scopo di descrivere come e quando il Club Med, in qualità di titolare del trattamento, raccoglie, utilizza e divulga alcuni dati personali (di seguito, i "Dati") da te comunicati per rispondere alle tue richieste e per ottimizzare e migliorare la qualità dei nostri servizi.

1. Quando si applica la Carta?
2. Quali dati raccoglie il Club Med?
3. Come utilizza il Club Med i Dati raccolti?
4. Quali cookie utilizza il Club Med?
5. Per quanto tempo il Club Med conserva i tuoi dati?
6. Quali categorie di destinatari ricevono i tuoi Dati?
7. Quali sono le basi legali per il trattamento dei vostri Dati?
8. Quali sono i vostri diritti?
9. I tuoi Dati saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea?
10. La protezione dei tuoi Dati da parte del Club Med.
11. Revisione della Carta
12. Quando si applica la presente Carta?

La presente Carta ti informa su come i tuoi Dati vengono raccolti, trattati e utilizzati quando:

- prenoti un soggiorno con Club Med;
- visiti il sito web di Club Med o la nostra applicazione mobile (di seguito, il "Sito Web");
- ti iscrivi alla nostra newsletter Club Med (informazioni su prodotti e offerte speciali) e ai contenuti personalizzati;
- contatti il nostro Servizio Clienti;
- partecipi ai nostri concorsi.
- scambi messaggi con noi tramite WhatsApp

## 2. Quali dati raccoglie Club Med?

### 2.1 Dati inviati direttamente a noi

Ci fornisci i tuoi Dati quando:

- Ti registri al Sito compilando i vari form relativi al tuo account o caricando i Dati;
- prenoti un pacchetto vacanza;
- partecipi a concorsi;
- compili un questionario Club Med;
- comunichi con il nostro Servizio Clienti.
- scambi con noi messaggi tramite WhatsApp

Tali Dati possono, ad esempio, essere costituiti da:

- Cognome e nome/i;
- Data di nascita;
- Genere;
- Indirizzo postale;
- Indirizzo email;
- Numero/i di telefono;
- Mezzi di pagamento;
- Cronologia delle prenotazioni.

Lo stesso vale per tutte le informazioni fornite su chiunque prenoti un pacchetto turistico. A questo proposito, ti impegni ad ottenere il loro consenso preventivo prima di divulgare i loro Dati.

Puoi scegliere di non divulgarci determinate informazioni; tuttavia, questa decisione potrebbe impedire a te di utilizzare i nostri servizi. Le informazioni necessarie per la fornitura dei nostri servizi sono contrassegnate da un asterisco nei nostri moduli di raccolta delle informazioni.

### 2.2 Dati raccolti automaticamente

Durante la navigazione sul Sito, Club Med può raccogliere i seguenti Dati, nel rigoroso rispetto delle leggi vigenti e dei Suoi diritti:

- Funzionalità del sistema operativo, del browser o dei dispositivi (computer, pad, smartphone) che utilizzi per accedere ai nostri servizi;
- La tua posizione, come il tuo indirizzo IP;
- Il tuo percorso di navigazione e le tue interazioni con i contenuti del

Sito Web, come le pagine visualizzate, le parole chiave di ricerca utilizzate, la frequenza delle tue visite al Sito Web, la pubblicità cliccata.

Questi dati di navigazione vengono raccolti utilizzando i cookie. Per ulteriori informazioni sui cookie, vedere la domanda 4.

### 3. In che modo Club Med utilizza i Dati raccolti?

#### 3.1 Dati provenienti da altre fonti

Potremmo anche raccogliere Dati tramite terze parti, inclusi in particolare i social media, quando ti registri o accedi ai nostri servizi utilizzando un account di terze parti. In tal caso, l'utente verrà informato dei dati che ci sono stati trasmessi dalla terza parte interessata.

Utilizziamo, memorizziamo ed elaboriamo i tuoi dati per elaborare le tue richieste, gestire il nostro rapporto commerciale e ottimizzare i nostri servizi e strumenti per creare e mantenere un ambiente più sicuro e per rispettare i nostri obblighi legali.

#### 3.2 Esecuzione di un contratto

Utilizziamo i tuoi Dati per gestire la prenotazione del tuo pacchetto turistico e per eseguire vari servizi correlati.

In particolare, utilizziamo i tuoi Dati per elaborare i tuoi pagamenti, per informarti tramite SMS, e-mail o qualsiasi altro mezzo di comunicazione su come viene eseguito il contratto che stipuli con noi (informazioni sul tuo viaggio, eventuali ritardi di trasporto, sul tuo programma fedeltà "Great Members", servizi extra proposti, ecc.).

Nell'ambito della nostra attività commerciale, possiamo utilizzare partner commerciali per fornire determinati servizi per il nostro conto.

Ad esempio, non abbiamo una nostra flotta di aerei, treni o pullman. Siamo tenuti a stipulare contratti con vari vettori per offrirti modi per portarti nei nostri vari resort. Di conseguenza, alcuni dei tuoi Dati (cognome, nome, data di nascita, ecc.) saranno forniti al vettore per l'emissione di un titolo di viaggio.

I nostri partner commerciali non possono utilizzare i tuoi Dati per scopi diversi da quelli necessari per eseguire i servizi che hai richiesto. Sono

inoltre tenuti a trattare i tuoi Dati nel rigoroso rispetto della Normativa Esistente.

### 3.3 Fornire all'utente l'accesso al Sito Web e a determinati servizi

Utilizziamo i Dati forniti da te per identificarti al fine di accedere al tuo Account sul Sito Web (di seguito "Account Cliente"), il cui accesso è limitato alle persone autenticate.

### 3.4 Invio della newsletter e dei contenuti personalizzati di Club Med

Se, durante la prenotazione di un pacchetto turistico, la creazione del tuo account sul Sito Web o successivamente all'interno del tuo Account Cliente, hai spuntato la casella o compilato il modulo per ricevere la newsletter di Club Med (informazioni sui prodotti Club Med e sulle offerte commerciali) e i contenuti personalizzati, potremmo utilizzare i tuoi Dati per inviarti, in base alle tue preferenze (in particolare, via e-mail, SMS, telefono o lettera):

- Informazioni sul sito web;
- Inviti a eventi Club Med che potrebbero interessarti;
- Informazioni sulle nostre offerte;
- Informazioni sugli aggiornamenti della Carta o sulle misure di sicurezza.

Per interrompere la ricezione di offerte e comunicazioni commerciali da parte di Club Med, l'utente può annullare l'iscrizione in qualsiasi momento (i) facendo clic sul link di annullamento dell'iscrizione o completando la procedura di opposizione indicata nelle comunicazioni di Club Med o (ii) contattandoci (vedere la Sezione 8 di seguito). Puoi anche opposti alla ricezione di chiamate di telemarketing registrandoti su Bloctel.

Potremmo anche utilizzare i tuoi Dati per inviarti messaggi pubblicitari che potrebbero interessarti su siti web di terze parti o su piattaforme di social media. Per maggiori informazioni, ti suggeriamo di leggere i termini relativi all'utilizzo dei tuoi Dati su tali siti web e/o piattaforme di terze parti.

### 3.5 Per finalità di profilazione

Potremo inoltre trattare i tuoi Dati per operazioni di profilazione.

La profilazione è il processo automatizzato dei tuoi Dati per analizzare, anticipare e valutare i tuoi interessi e le tue preferenze al fine di inviarti contenuti personalizzati e offerte commerciali adatte alle tue specifiche esigenze.

Club Med condividerà i tuoi Dati solo con fornitori di servizi di terze parti per determinare il tuo profilo e le tue preferenze e inviarti contenuti Club Med più pertinenti. Club Med non divulgherà i tuoi Dati a partner commerciali.

L'utente può opporsi in qualsiasi momento all'utilizzo dei propri Dati per finalità di profilazione accedendo al proprio Account o contattandoci (si veda la Sezione 8 di seguito).

### 3.6 Ottimizzazione del sito web e dei nostri servizi

Utilizziamo i tuoi Dati per effettuare analisi, test tecnici (che potrebbero includere l'anonimizzazione dei tuoi Dati) e deduplicazione dei dati al fine di migliorare e ottimizzare il Sito Web e personalizzare i nostri strumenti e servizi. Ciò significa, ad esempio, garantire che la visualizzazione dei nostri contenuti sia adattata al tuo dispositivo o ospitare i tuoi dati su server ancora più sicuri, ecc.

### 3.7 Gestione dei reclami

Quando contatti telefonicamente il nostro Servizio Clienti o utilizzando il modulo di contatto disponibile sul Sito Web o con qualsiasi altro mezzo messo a disposizione da Club Med (social media, chat, ecc.), utilizziamo i tuoi Dati (comprese le registrazioni delle sue chiamate, previo consenso dell'utente) per:

- rispondere e risolvere il reclamo;
- tracciare e gestire il follow-up del tuo reclamo;
- migliorare il servizio clienti.

### 3.8 Per statistiche e sondaggi interni

Potremmo utilizzare i tuoi Dati per effettuare varie analisi statistiche e/o per chiederti di partecipare ai nostri sondaggi.

### 3.9 Garantire il rispetto degli obblighi legali e giudiziari

I Tuoi Dati potranno essere utilizzati per:

- rispondere a una richiesta di un'autorità amministrativa o giudiziaria, di un rappresentante delle forze dell'ordine, di un funzionario

dell'organo giurisdizionale o per conformarsi a una decisione giudiziaria;

– garantire il rispetto delle nostre condizioni generali di vendita e della Carta;

– proteggere i nostri diritti e/o ottenere un risarcimento per qualsiasi danno che potremmo subire o mitigarne le conseguenze;

– prevenire qualsiasi atto contrario alle leggi vigenti, compresa in particolare la prevenzione dei rischi di frode.

### 3.10 Gestione della partecipazione dell'utente ai concorsi

Quando partecipi a concorsi, ci fornisci una certa quantità di Dati. Questi dati sono essenziali per la partecipazione dell'utente e per l'assegnazione di un premio.

Con il tuo previo ed esplicito consenso, potremo utilizzare questi Dati per inviarti la newsletter Club Med (informazioni su prodotti e offerte commerciali) e contenuti personalizzati.

### 3.11 Gestire la tua partecipazione a progetti solidali individuati dalla Fondazione Club Med

Quando partecipi alla raccolta fondi "Club Med Foundation Funds" che raccoglie donazioni finanziarie da parte dei nostri Clienti disposti a sostenere progetti di solidarietà individuati dalla Fondazione Club Med, ci fornirai alcuni Dati. Tali Dati saranno necessari per prendere in considerazione la tua partecipazione e consentiranno l'invio della tua ricevuta fiscale.

## 4. Quali cookie utilizza Club Med?

Club Med utilizza cookie e altre tecnologie di tracciamento sui propri siti web. Per saperne di più su come Club Med utilizza questi cookie e su come configurarli, si prega di consultare la nostra politica sui tracker utilizzando il link "Cookie" in fondo alle nostre pagine web.

## 5. Per quanto tempo Club Med conserva i tuoi dati?

Come regola generale, i Tuoi Dati sono conservati solo per il tempo necessario a svolgere le operazioni per le quali i Dati sono stati raccolti.

A seconda della categoria di Dati, Club Med conserva i Dati per i seguenti periodi di tempo:

- I Dati dei potenziali clienti vengono conservati per un massimo di tre anni dall'ultimo contatto avviato con Club Med;
- I dati relativi ai clienti che hanno sottoscritto un pacchetto sono conservati per un periodo di 3 anni dopo la fine del rapporto contrattuale con Club Med, che scade al termine del programma fedeltà "Grand Members" (maggiori informazioni cliccando sul link "Grand Members Program" sul sito web di Club Med);
- Le coordinate bancarie non vengono conservate dopo il pagamento del pacchetto e/o dei servizi ordinati, a meno che l'utente non abbia dato il proprio consenso alla loro registrazione o, in caso di pagamento ricorrente, nel qual caso vengono conservate per tutta la durata del nostro rapporto contrattuale;
- I dati raccolti automaticamente tramite i cookie, compresi i dati di navigazione, sono conservati per un massimo di 13 mesi;
- I dati relativi alla tua partecipazione a progetti di solidarietà individuati dalla Fondazione Club Med sono conservati per un periodo di 3 anni;
- I dati relativi ai documenti di identità che ci invii in occasione dell'esercizio del tuo diritto di accesso o rettifica sono conservati per un massimo di 12 mesi;
- I dati relativi a un incidente che ha portato all'inclusione dell'utente nell'elenco degli incidenti di Club Med vengono conservati fino a quando l'incidente di pagamento non viene risolto o, in mancanza, per un periodo di 5 anni;
- Le informazioni che ci consentono di tenere conto dei diritti di opposizione delle persone interessate sono conservate per un massimo di tre anni a partire dall'esercizio di tale diritto.
- I dati relativi alle conversazioni WhatsApp vengono conservati per 1 anno se utilizzati per scopi statistici, di analisi della qualità e di follow-up.
- I dati relativi alle registrazioni delle tue chiamate (previo tuo consenso) e i dati relativi all'elaborazione dei tuoi reclami sono conservati per un periodo di 1 anno.

Su richiesta, possiamo anche cancellare i tuoi dati, seguendo le istruzioni dettagliate nell'articolo 8.

Si noti che alla scadenza di tali periodi, e al ricevimento della richiesta di cancellazione, i Dati dell'utente possono essere archiviati al fine di adempiere agli obblighi legali, contabili e fiscali (ad esempio, l'obbligo di conservare le fatture per 10 anni ai sensi dell'articolo L.123-22 del

Codice del commercio francese e/o durante il periodo di prescrizione applicabile e/o per la durata di qualsiasi controversia legale.

## 6. Quali categorie di destinatari ricevono i tuoi Dati?

Potremmo condividere i tuoi Dati con varie terze parti, tra cui in particolare:

- le nostre entità affiliate per fornire all'utente i servizi richiesti o agire in qualità di responsabili del trattamento dei dati in conformità con le leggi applicabili;
- i nostri partner commerciali, fornitori e/o responsabili del trattamento che trattano i tuoi Dati per nostro conto e secondo le nostre istruzioni, o in qualità di Titolari del trattamento per le finalità specificate nella Sezione 3 (inclusi in particolare vettori, compagnie di assicurazione, autorità doganali, fornitori di servizi locali, istituti finanziari, responsabili tecnici del trattamento, ecc.). Prestiamo particolare attenzione affinché tali terze parti forniscano garanzie adeguate per assicurare la protezione e la sicurezza dei tuoi Dati;
- autorità francesi o straniere debitamente autorizzate, in particolare a seguito di procedimenti giudiziari o richieste di trasmissione di dati.

## 7. Quali sono le basi giuridiche per il trattamento dei tuoi Dati?

In conformità con le leggi vigenti, ci basiamo su diverse basi giuridiche per trattare i tuoi Dati, tra cui:

- il tuo previo consenso espresso al trattamento dei tuoi Dati per una delle finalità elencate nella Sezione 3;
- l'esecuzione del contratto che hai stipulato con noi;
- la necessità di adempiere a un obbligo di legge o di difenderci in caso di procedimenti giudiziari;
- gli interessi legittimi perseguiti da Club Med;

## 8. Quali sono i tuoi diritti?

### 8.1 Diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione

Puoi chiederci di accedere, rettificare, aggiornare, limitare o eliminare le proprie informazioni personali.

Puoi inoltre esercitare il diritto di opporsi al trattamento dei propri dati personali.

### 8.2 Il diritto alla portabilità dei tuoi Dati



Il diritto alla portabilità ti consente di recuperare alcuni tuoi Dati personali, ovvero:

- Dati che ci hai inviato direttamente come specificato nella Sezione 2.1;
- Dati generati dall'utilizzo del Sito Web da parte dell'utente, come specificato nella Sezione 2;

Ci impegniamo a rispondere alla tua richiesta entro un tempo ragionevole e non oltre il limite di tempo previsto dalla legge.

### 8.3 Il diritto di determinare cosa succede ai tuoi dati

Hai diritto di stabilire linee guida generali o specifiche per la conservazione, la cancellazione e la divulgazione dei propri Dati dopo la chiusura dell'account.

### 8.4 Contatto

Per esercitare i tuoi diritti, puoi rivolgere la tua richiesta:

Tramite lettera a: Club Med, Service Relation Client, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, Francia e allegare alla richiesta una copia dei documenti d'identità.

Via posta a: [relation-clients.france@clubmed.com](mailto:relation-clients.france@clubmed.com), e precisamente come il titolo della tua e-mail "Esercizio dei diritti".

In caso di ragionevoli dubbi sulla tua identità, potremmo chiederti ulteriori informazioni che saranno necessarie per confermare la tua identità.

Se ritieni che i tuoi diritti non siano stati rispettati, puoi, in qualsiasi momento, presentare un reclamo al Responsabile della protezione dei dati (DPO) di Club Med inviando una lettera a: DPO - Service Relation Client, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, Francia o tramite [dpo@clubmed.com](mailto:dpo@clubmed.com)

### 8.5. Diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

È inoltre possibile presentare il reclamo all'autorità di regolamentazione competente (in Francia, CNIL: [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ).

## 9. I tuoi Dati saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea?

Potremmo trasferire i tuoi Dati in paesi al di fuori dell'Unione Europea per le sole finalità indicate nella presente Carta.

Quando i tuoi dati vengono trasferiti, ci assicuriamo che siano protetti in conformità con i livelli di protezione previsti in Europa.

I trasferimenti vengono effettuati esclusivamente verso paesi che la Commissione europea riconosce come fornitori di un livello adeguato di protezione dei dati.

I dati possono essere trasferiti in un paese che non offre un livello di protezione adeguato, in particolare se il pacchetto turistico si svolge in tale paese. In tal caso, Club Med e i suoi partner o fornitori di servizi si impegnano a implementare garanzie adeguate a disciplinare il trasferimento (ad es. clausole contrattuali standard della Commissione Europea), che puoi richiedere inviando una lettera al DPO come sopra specificato.

10. La protezione dei tuoi dati da parte di Club Med  
Club Med si impegna a garantire l'integrità e l'affidabilità dei Dati che le vengono affidati, anche adottando tutte le misure fisiche, organizzative e logistiche necessarie per impedire qualsiasi alterazione o distruzione di tali Dati e assicurando l'accesso sicuro solo alle persone autorizzate al trattamento dei Dati.

#### 11. Modifiche

Club Med potrebbe essere tenuta a modificare il presente Statuto in caso di modifica delle leggi applicabili. Le eventuali modifiche saranno pubblicate su questo sito web o saranno comunicate via posta.

Ultimo aggiornamento ad agosto 2023

## **Lista dei Cookie utilizzati dal Club Med**

[Lista dei Cookie utilizzati dal Club Med](#)