

# POLITICA DI RISERVATEZZA DEI DATI

---

Yelloh! Village, iscritta al Registro di Commercio e delle Società di Nîmes al numero 432 366 839, ha sempre avuto a cuore il rispetto della vita privata e la protezione dei dati personali dei suoi clienti. Conformemente al Regolamento Generale in materia di Protezione dei Dati (RGPD) entrato in vigore in tutti i paesi dell'Unione europea il 25 maggio 2018, Yelloh! Village presenta oggi la sua politica di riservatezza dei dati. Questa politica potrà evolvere, in particolare se la legislazione dovesse subire delle modifiche.

## Domanda 1: Quali sono i dati raccolti?

Durante la navigazione sul sito internet [www.yellohvillage.it](http://www.yellohvillage.it), chiediamo in varie occasioni all'utente di fornirci diversi dati personali.

Ad esempio:

- Quando esegue una prenotazione
- Quando si collega al suo spazio personale
- Quando comunica sulla nostra chat
- Quando risponde al nostro questionario di soddisfazione
- Quando utilizza la nostra app mobile.
- Quando si abbona alla newsletter o utilizza il nostro modulo di contatto

I dati richiesti sono i seguenti:

- I suoi dati personali: cognome, nome, data di nascita, luogo di nascita, indirizzo personale, numero di telefono e fax, numero di cell, numero di carta d'identità, targa del suo veicolo
- Le informazioni sugli accompagnatori: cognome, nome, data e luogo di nascita, per i quali s'impegna ad ottenere i consensi preliminari
- Gli elementi legati al conto cliente: password, cronologia dei soggiorni, preferiti, preferenze di viaggio (data di soggiorno, campeggio e sistemazione prenotata, durata del soggiorno)
- Le informazioni commerciali: abbonamento alla newsletter, push SMS commerciali, ricevimento delle offerte dei partner
- Le informazioni per il pagamento (modalità di pagamento, somma versata)
- Gli scambi effettuati con noi per posta, messaggi elettronici, servizio di chat, conversazioni telefoniche o sui social network, risposte ai questionari di soddisfazione
- Le informazioni relative al suo utilizzo del nostro sito internet e/o app mobile
- Le informazioni riguardanti le sue candidature sul nostro sito di offerte d'impiego (CV, lettera di motivazione, foto)

Raccogliamo anche altri dati che possono essere attivati o disattivati a partire dai dispositivi dell'utente:

- La posizione geografica in tempo reale del suo smartphone se ha attivato questa funzione. Questi dati sono chiesti ma non sono conservati.

L'utente può decidere di non fornirci queste informazioni, tuttavia, una parte dei servizi e delle funzionalità che proponiamo potrebbero non funzionare completamente. Le informazioni necessarie per il corretto funzionamento dei nostri servizi e delle nostre funzionalità sono sempre identificate da un asterisco nei nostri moduli.

## Domanda 2: Come sono utilizzati?

I dati dell'utente da noi raccolti sono utilizzati in vari casi:

- Gestire e confermare una prenotazione: percepire il pagamento, confermare la sua prenotazione e inviargli delle informazioni relative al suo soggiorno mediante SMS, e-mail o l'app mobile.
- Permettergli di navigare sul sito internet [www.yellohvillage.it](http://www.yellohvillage.it) o sulla nostra app mobile, accedere al suo spazio "Il mio conto" sui nostri vari supporti e approfittare di servizi, prodotti e informazioni disponibili.
- Comunicare sull'attualità Yelloh! Village e sulle nostre novità, ma anche proporgli offerte e servizi personalizzati. L'utente può modificare in qualsiasi momento le sue preferenze di abbonamento andando nel suo spazio "Il mio conto".
- Effettuare studi e test tecnici aventi l'obiettivo di ottimizzare il nostro sito, migliorare i nostri strumenti e servizi e offrire all'utente un'esperienza di navigazione sempre migliore.
- Rispondere alle sue domande, aspettative e ai suoi reclami quando utilizza il nostro modulo di contatto o la nostra chat, garantirne il follow up e migliorare il servizio ai clienti
- Raccogliere il suo parere in seguito ad un soggiorno grazie al nostro questionario di soddisfazione, ma anche per eseguire degli studi statistici.
- Registrare e gestire la sua partecipazione ai concorsi a premi proposti sui vari supporti (Facebook, Instagram...) durante tutto l'anno e inviargli le sue vincite.
- Analizzare il suo percorso e redigere un profilo al fine di comprendere, anticipare e valutare le sue preferenze e di conseguenza proporgli delle offerte adeguate alle sue aspettative. Nell'ambito di questo trattamento, le sue informazioni personali possono essere trasmesse ai nostri fornitori di servizi tecnici. Per l'espletamento di queste analisi, verrà richiesto all'utente il suo consenso preliminare nel suo spazio cliente.
- Rispettare la legge e rispondere alle domande eventuali rivolteci dagli organi di giustizia, accertarci del rispetto delle CGV, avvertire le autorità in caso di maneggi contrari alla legge e proteggere i nostri diritti in caso di pregiudizi o danni.

## Domanda 3: Che cos'è un cookie?

Quando visitate il nostro sito, vi viene attribuito un « cookie » (un piccolo file di testo) permanente che viene archiviato sul disco rigido del vostro computer. Il cookie permette di identificarvi quando visitate il nostro sito perché possiamo migliorare la vostra navigazione sul sito e personalizzare la vostra esperienza online (riconoscimento automatico, memorizzazione dei vostri residence preferiti..).

Raccogliamo inoltre informazioni tecniche sul vostro computer ogni volta che aprite una pagina durante la vostra visita sui nostri siti. Tali informazioni vertono sul vostro indirizzo IP (protocollo Internet), sul sistema operativo utilizzato, sul tipo di browser e sull'indirizzo di un Web di provenienza, all'occorrenza. Raccogliamo queste informazioni per migliorare la qualità della vostra esperienza durante la visita sul nostro sito e non vendiamo, né cediamo a terzi le suddette informazioni.

La maggior parte dei browser accetta automaticamente i cookies, ma potete eliminarli o attivare la funzione per rifiutare i cookies. Poiché ogni browser è diverso, dovete verificare nel menu « Help » del vostro browser come modificare le preferenze per quanto riguarda i cookies. Il comportamento del sito rimane invariato e tutte le funzionalità accessibili.

#### **Domanda 4: A chi trasmettiamo le informazioni che riguardano l'utente?**

Possiamo essere portati a condividere i suoi dati con aziende terze, e più precisamente con le aziende tecnologiche sub-contraenti che ci consentono di proporgli la personalizzazione delle nostre offerte e dei nostri servizi sul nostro sito internet e sulla nostra app mobile – nel rispetto della legislazione -, le aziende di pagamenti protetti, nonché i nostri partner nei trasporti come Cartrawler e Bravofly.

#### **Domanda 5: Come sono protetti i dati dell'utente?**

Al fine di proteggere i dati dell'utente, è stata implementata una procedura di sicurezza rigorosa. I dati utilizzati sono criptati e protetti mediante il protocollo SSL (Secure Socket Layer) allo scopo di gestirli e trasferirli con la massima sicurezza attraverso una connessione protetta su una rete dedicata.

I dati personali dell'utente sono conservati in Europa e, in certi casi, sono comunicati a dei terzi situati in paesi al di fuori del SEE, sempre nel rispetto di questa stessa politica di riservatezza conformemente alle leggi europee di protezione dei dati. Noi chiediamo loro di trattare le informazioni relative all'utente con la stessa esigenza che Yelloh! Village ha implementato nel rispetto delle RGPD.

#### **Domanda 6: Quanto tempo conserviamo i dati dell'utente?**

Conserviamo i suoi dati personali durante il tempo necessario per realizzare le prestazioni e i servizi sopra citati. Se dispone d'un conto cliente, i suoi dati sono conservati durante il periodo d'utilizzo di questo conto.

I dati personali relativi alle sue prenotazioni sono conservati più a lungo affinché possiamo adempiere ai nostri obblighi legali (quali la regolamentazione fiscale o in materia di vendita e a fini di garanzia).

#### **Domanda 7: Quali sono i diritti dell'utente?**

Conformemente alla legge, ha il diritto di conoscere la natura dei dati personali raccolti, di accedere, rettificare, aggiornare o eliminare questi dati. Può modificare le sue preferenze riguardanti il trattamento delle sue informazioni personali (redazione di un profilo, abbonamento alla newsletter...), chiedere il trasferimento delle sue informazioni a suo vantaggio oppure a quello d'un terzo.

Per esercitare tutti questi diritti, può collegarsi al suo conto o contattare il nostro servizio ai clienti: [customerservice@yellohvillage.com](mailto:customerservice@yellohvillage.com).

#### **Domanda 8: Chi controlla questi dati?**

EUROPE PLEIN AIR SA è responsabile del trattamento dei dati personali degli utenti. La società ha sede ad Aigues-Mortes (30), 7 chemin du Môle, Francia.

Il nostro delegato per la protezione dei Dati (DPO) si accerta del rispetto della nostra politica di riservatezza. In caso di reclamo, l'utente può rivolgersi a [dpo@yellohvillage.com](mailto:dpo@yellohvillage.com)