

La versione originale di questa informativa sulla privacy è stata redatta in inglese e successivamente tradotta in altre lingue. Queste traduzioni interne sono fornite unicamente per cortesia e non hanno valore legale.

Informativa sulla Privacy

1. Informazioni generali sul trattamento dei dati personali

(1) La protezione dei tuoi dati personali ("**Dati**") è particolarmente importante per noi. Pertanto, desideriamo informarti dettagliatamente sui dati che vengono trattati quando utilizzi i nostri siti web e servizi ("**Attività di trattamento dei dati**").

(2) In conformità all'Art. 4 Nr. 7 del Regolamento generale sulla protezione dei dati ("**GDPR**"), il responsabile del trattamento:

CA Customer Alliance GmbH
Ullsteinstr. 130 | Turm B
12109 Berlino
Telefono: +49 (0)30 762 890 00
E-mail: info@customer-alliance.com

(di seguito: "**Customer Alliance**"). Ulteriori informazioni dettagliate sono disponibili nel nostro avviso legale.

(3) Puoi contattare il nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo dataprotection@customer-alliance.com o per posta scritta al nostro indirizzo con l'aggiunta "der Datenschutzbeauftragte".



2. Attività di trattamento dei dati durante la visita ai nostri siti web

(1) Se utilizzi i nostri siti web solo a scopo informativo, ossia se non ti registri, non lasci valutazioni o fornisci in altro modo informazioni, raccogliamo solo i dati personali che il tuo browser trasmette al nostro server. Se desideri visualizzare i nostri siti web, raccogliamo i seguenti dati, che sono tecnicamente necessari per consentirci di mostrarti i nostri siti web e garantire la stabilità e la sicurezza:

- Indirizzo IP,
- Data e ora della richiesta,
- Differenza di fuso orario rispetto all'ora legale di Greenwich (GMT),
- Contenuto della richiesta (sito/pagina specifica),
- Stato di accesso/codice di stato HTTP,
- Quantità di dati trasferiti rispettivi,
- Sito web di provenienza della richiesta,
- Browser,
- File di registro del server,
- Sistema operativo e la sua interfaccia,
- Lingua e versione del software del browser.

(2) La base giuridica è l'Art. 6 Par. 1 Sent. 1 lit. f del GDPR e i dati vengono salvati solo per la durata della tua visita.

3. Attività di trattamento dei dati tramite l'uso di cookie e strumenti di tracciamento

(1) Oltre ai dati sopra menzionati, vengono salvati cookie sul tuo dispositivo quando utilizzi i nostri siti web. I cookie sono piccoli file di testo che vengono salvati sull'unità disco rigido in associazione al browser che stai utilizzando e attraverso i quali vengono inviate informazioni a noi. I cookie non possono essere utilizzati per avviare programmi o trasferire virus al tuo dispositivo. Servono a rendere la tua esperienza su Internet più user-friendly ed efficace. La base giuridica è l'Art. 6 Par. 1 Sent. 1 lit. f del GDPR.

(2) Puoi configurare le impostazioni del tuo browser per soddisfare le tue preferenze, ad esempio rifiutando di accettare i cookie. Ti ricordiamo che potresti non essere in grado di utilizzare tutte le funzioni e le caratteristiche dei nostri siti web.

3.1. Cookie creati da Customer Alliance

(1) I nostri siti web utilizzano cookie temporanei e cookie persistenti:

(a) I cookie temporanei vengono eliminati automaticamente quando chiudi il tuo browser o effettui il logout. Includono i cookie di sessione. I cookie di sessione salvano un cosiddetto ID di sessione tramite il quale diverse query dal tuo browser possono essere assegnate alla stessa sessione. Ciò consente al tuo dispositivo di essere riconosciuto quando ritorni al nostro sito web. I cookie di sessione vengono eliminati quando effettui il logout.

(b) I cookie persistenti vengono eliminati automaticamente dopo un periodo di tempo prestabilito che può variare da un cookie all'altro. Puoi eliminare i cookie nelle impostazioni di sicurezza del tuo browser in qualsiasi momento.

(2) Utilizziamo i cookie per identificarti nelle visite successive ai nostri siti web, nel caso in cui tu abbia un account con noi. In caso contrario, dovresti effettuare nuovamente il login ogni volta che visiti i nostri siti web.

3.2. Google Analytics

(1) Utilizziamo Google Analytics, un servizio di analisi web fornito da Google Inc. ("**Google**"). Google Analytics utilizza anche i cookie. Le informazioni generate dal cookie sull'uso dei nostri siti web vengono di solito trasmesse e memorizzate su un server di Google negli Stati Uniti.

(2) Se l'anonimizzazione dell'IP è attivata, Google abbrevia il tuo indirizzo IP all'interno degli Stati membri dell'Unione europea e in altri paesi aderenti all'Accordo sullo Spazio economico europeo. Solo in casi eccezionali l'indirizzo IP completo viene trasmesso a un server di Google negli Stati Uniti e abbreviato lì. L'anonimizzazione dell'IP è attivata sul nostro servizio web. Su nostra richiesta, Google utilizzerà queste informazioni per analizzare l'uso dei nostri siti web, compilare rapporti sull'attività e fornirci altri servizi relativi all'uso dei nostri siti web e di Internet.

(3) Secondo Google, l'indirizzo IP che il tuo browser trasmette a Google Analytics non è associato ad altri dati Google. Puoi impedire che i cookie vengano salvati modificando le impostazioni appropriate nel software del tuo browser (vedi n. 2.2, Par. 3). Inoltre, puoi impedire a Google di acquisire e successivamente elaborare i dati generati dal cookie e relativi al tuo utilizzo (compreso il tuo indirizzo IP) scaricando e installando il plug-in del browser disponibile al seguente link: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=it>.

3.3. HubSpot

(1) Le tue informazioni di contatto, così come altre informazioni che ci fornisci, vengono elaborate per nostro conto sui server del nostro fornitore di servizi HubSpot. Ci riserviamo il diritto di utilizzare queste informazioni per contattare i visitatori dei nostri siti web tramite posta o telefono e per verificare quali dei servizi offerti dalla nostra azienda sono interessanti per loro.

- (2) HubSpot è una società di software degli Stati Uniti con una filiale in Irlanda. Contatto: HubSpot, One Dockland Central, Dublino 1, Irlanda, telefono: +353 1 5187500.
- (3) Se utilizzi il nostro modulo di contatto, registriamo, tramite HubSpot, i dati che ci fornisci. Vengono elaborati esclusivamente i dati personali che fornisci nel corso della registrazione e dell'interazione. Questi dati includono, in particolare, le tue informazioni di contatto, come nome, indirizzo e-mail, nome dell'azienda, indirizzo e numero di telefono. I tuoi dati personali includono anche ulteriori informazioni su di te che sono disponibili pubblicamente su Internet e che sono aggregate da HubSpot.
- (4) Inoltre, utilizziamo anche HubSpot per registrare le informazioni di navigazione al fine di analizzare e successivamente migliorare l'utilizzo dei nostri servizi web. Si tratta di dati relativi al tuo computer e alla tua visita al nostro sito web, in particolare il tuo indirizzo IP, la tua posizione, il browser che stai utilizzando, la durata della tua visita e le pagine che apri.
- (5) Utilizziamo anche i cookie in connessione con HubSpot. I cookie notificano al server che sei tornato su una pagina specifica. Le informazioni precedentemente fornite possono quindi essere recuperate e puoi utilizzare nuovamente la funzione che ti è stata messa a disposizione.

3.4. Calendly

Utilizziamo Calendly.com, un servizio fornito da Calendly Inc., 1315 Peachtree St NE, Atlanta, GA 30309, USA, per pianificare appuntamenti online. Questo sito fornisce una piattaforma esterna per la pianificazione degli appuntamenti. La pianificazione degli appuntamenti è integrata nel codice sorgente del nostro sito web tramite uno script. Utilizzando il pianificatore di appuntamenti, utilizzi automaticamente i servizi di Calendly.com. I dati trasmessi servono a scopi di sicurezza e documentazione. I dati raccolti includono: nome, indirizzo IP al momento della pianificazione dell'appuntamento, data programmata e orario programmato. Questi dati non vengono condivisi con terze parti e vengono utilizzati solo per l'amministrazione e l'organizzazione degli appuntamenti e per le statistiche interne. Utilizzando il pianificatore di appuntamenti, confermi di accettare questo. Ulteriori informazioni su Calendly.com sono disponibili [qui](#).

3.5. Facebook, Custom Audiences e servizi di marketing di Facebook

- (1) All'interno della nostra offerta online, a causa dei nostri legittimi interessi nell'analisi, nell'ottimizzazione e nell'esercizio economico della nostra offerta online e per questi

scopi, utilizziamo il cosiddetto "Facebook-Pixel" del social network Facebook, che è gestito da Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, USA, o, se sei un residente dell'UE, Facebook Ireland Ltd, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublino 2, Irlanda ("**Facebook**").

- (2) Facebook è certificato secondo il Privacy-Shield Framework e quindi garantisce l'osservanza del diritto europeo sulla protezione dei dati (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>).
- (3) Da un lato, il Facebook-Pixel consente a Facebook di identificare gli utenti dei nostri servizi online come gruppo target per la visualizzazione di annunci (cosiddetti "Facebook-Ads"). Di conseguenza, utilizziamo il Facebook-Pixel per garantire, per quanto possibile, che gli annunci Facebook che abbiamo inserito vengano visualizzati solo agli utenti di Facebook che hanno manifestato interesse per i nostri servizi online o che presentano determinati criteri o attributi (ad esempio, interessi per determinati argomenti o prodotti come accertato in base ai siti web visitati dall'utente) che trasmettiamo a Facebook (cosiddette "Custom Audiences"). Utilizzando il Facebook-Pixel, miriamo inoltre a garantire che i nostri annunci Facebook corrispondano agli interessi potenziali degli utenti e non vengano percepiti come disturbanti, molesti o fastidiosi. Inoltre, utilizzando il Facebook-Pixel, aiutiamo a comprendere l'efficacia degli annunci Facebook per scopi statistici e di ricerca di mercato in quanto possiamo vedere se gli utenti vengono indirizzati al nostro sito web dopo aver cliccato su un annuncio Facebook (cosiddetta "Conversione").
- (4) Il Facebook-Pixel è immediatamente integrato quando viene aperta una delle nostre pagine web e può memorizzare un cosiddetto cookie sul tuo dispositivo. Se successivamente effettui l'accesso a Facebook o visiti Facebook mentre sei connesso, la tua visita al nostro servizio online viene associata al tuo profilo. I dati raccolti relativi a te sono anonimi per noi e quindi non ci consentono di dedurre l'identità degli utenti. I dati, tuttavia, sono memorizzati e trattati da Facebook, in modo che possano essere collegati al rispettivo profilo utente e utilizzati da Facebook o per le nostre ricerche di mercato e scopi pubblicitari. Nel caso in cui dovessimo trasferire dati a Facebook per scopi di confronto, tali dati sono criptati in locale dal browser e successivamente trasmessi a Facebook tramite una connessione sicura https. Questo avviene esclusivamente allo scopo di effettuare un confronto con i dati che sono stati anch'essi criptati da Facebook.
- (5) Facebook elabora i dati in conformità con la politica sull'uso dei dati di Facebook. Informazioni generali corrispondenti sulla visualizzazione degli annunci Facebook, nella politica sull'uso dei dati di Facebook: <https://www.facebook.com/policy.php>. Informazioni speciali e dettagli sul Facebook-Pixel e su come funziona possono essere trovati nella

sezione di assistenza di Facebook: <https://www.facebook.com/business/help/651294705016616>.

- (6) Puoi scegliere di non permettere la raccolta dei tuoi dati da parte del Facebook-Pixel e l'utilizzo per la visualizzazione di annunci Facebook. Per personalizzare quali tipi di annunci ti vengono mostrati all'interno di Facebook, puoi aprire la pagina corrispondente fornita da Facebook e seguire le istruzioni per la configurazione della pubblicità basata sull'uso: <https://www.facebook.com/settings?tab=ads>. Queste impostazioni si applicano indipendentemente dalle piattaforme, ossia valgono per tutti i dispositivi, ad esempio computer desktop o dispositivi mobili.
- (7) Puoi scegliere di non utilizzare i cookie per la misurazione della portata e scopi promozionali tramite la pagina di disattivazione della Network Advertising Initiative (<http://optout.networkadvertising.org/>) e inoltre il sito web statunitense (<http://www.aboutads.info/choices>) o il sito web europeo (<http://www.youronlinechoices.com/uk/your-ad-choices/>).

3.6. LinkedIn Conversion-Tracking

Utilizziamo lo strumento di remarketing "LinkedIn Conversion-Tracking" fornito da LinkedIn Ireland, Wilton Plaza, Wilton Place, Dublino 2, Irlanda ("**LinkedIn**"). A questo scopo, i nostri siti web integrano il tag di LinkedIn Insight, che consente a LinkedIn di raccogliere dati statistici pseudonimi sulla tua visita e l'uso del nostro sito web e di fornirci statistiche aggregate su questa base. Inoltre, queste informazioni vengono utilizzate per mostrarti offerte e raccomandazioni specifiche e rilevanti dopo che ti sei informato sul sito web su determinati servizi, informazioni e offerte. Le informazioni rilevanti vengono memorizzate in un cookie. Puoi impedire che i cookie vengano memorizzati apportando un'apposita modifica nelle impostazioni del tuo browser. Ulteriori informazioni sono disponibili anche nella politica sulla privacy di LinkedIn (<https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>).

4. Attività di trattamento dei dati quando ci contatti

Quando ci contatti tramite e-mail, telefono o un modulo di contatto, elaboriamo i dati che fornisci (ad esempio, indirizzo e-mail, nome e/o numero di telefono) al fine di rispondere alle tue domande o elaborare le tue richieste. I dati che fornisci possono essere memorizzati nel nostro sistema di gestione delle relazioni con i clienti o in un'organizzazione di interrogazioni comparabili. Il consenso che fornisci nel corso del contatto fornisce la base giuridica per tali attività di trattamento dei dati (Art. 6, paragrafo 1, lettera b) del GDPR).

5. Attività di trattamento dei dati nel contesto della compilazione, dell'analisi e della presentazione delle recensioni

5.1. Richieste di feedback

- (1) Quando vieni contattato da Customer Alliance con una richiesta di lasciare una recensione, i dati che Customer Alliance elabora derivano da un partner contrattuale di Customer Alliance che attualmente ti sta fornendo servizi e che ti ha fornito servizi immediatamente prima che tu fossi contattato da Customer Alliance. Per le richieste di feedback, Customer Alliance è incaricata dei tuoi dati principali e di contatto, nonché delle informazioni generali rilevanti per l'esecuzione dei servizi, che vengono elaborati per le richieste di feedback.
- (2) La base giuridica è l'Art. 6, paragrafo 1, frase 1, lettera f del GDPR. Abbiamo bisogno di questi dati per richiedere il feedback.

5.2. Lasciare recensioni

Se lasci una recensione, Customer Alliance elabora nome, età, genere e tipo di viaggio, nella misura in cui fornisci tali informazioni, insieme all'indirizzo IP, al tipo di browser, alla versione del browser e al tipo e modello di dispositivo utilizzato, al fine di generare e processare una recensione. La base giuridica è fornita dall'Art. 6, paragrafo 1, lettera b e f del GDPR.

5.3. Analisi e presentazione delle recensioni

L'analisi e la presentazione delle recensioni possono contenere informazioni relative al revisore (ad esempio, età, foto del profilo o tipo di viaggio) e alla fonte della recensione. I dati aggregati provengono sia da fonti proprie che da fonti pubblicamente accessibili. La base giuridica è fornita dall'Art. 6, paragrafo 1, lettera f del GDPR. Ciò ci consente di migliorare la qualità delle recensioni.

6. Attività di trattamento dei dati durante l'esecuzione del contratto

- (1) Se ti registri con noi e crei e utilizzi un account utente, elaboriamo i tuoi dati principali, di contatto e di pagamento, nonché i tuoi dati di comunicazione, di accesso e di contratto al fine di adempiere, elaborare e fatturare i servizi contrattuali. I tuoi dati principali, di contatto e di pagamento sono necessari per la conclusione del contratto. Senza di essi, il contratto non può essere concluso. Per lo scopo sopra menzionato, i tuoi dati possono essere trasferiti a fornitori di servizi che ci supportano nella nostra attività e che naturalmente abbiamo selezionato con la massima cura e diligenza. Tali fornitori di servizi includono, in particolare, i fornitori di servizi tecnici che ci supportano nella prestazione dei nostri servizi.

(2) Il rapporto contrattuale esistente costituisce la base giuridica (Art. 6, paragrafo 1, frase 1, lettera b del GDPR).

7. Altre attività di trattamento dei dati

(1) Se hai dato il tuo consenso a ricevere le nostre promozioni (newsletter, SMS, e-mail, posta, ecc.), utilizzeremo i tuoi dati personali per informarti delle nostre offerte tramite i rispettivi mezzi di comunicazione. Se hai accettato di essere contattato in modo promozionale da terzi, consegneremo i dati necessari a tali terzi per consentire loro di informarti delle loro offerte. Puoi revocare il tuo consenso a essere contattato in modo promozionale in qualsiasi momento.

(2) Ci riserviamo il diritto di utilizzare i tuoi dati per contattarti nel caso in cui i nostri servizi subiscano o abbiano subito importanti cambiamenti o sviluppi.

8. I tuoi diritti

(1) Hai i seguenti diritti nei nostri confronti in merito ai dati personali che ti riguardano:

- Diritto di accesso (Art. 15 del GDPR),
- Diritto di rettifica ed cancellazione (Art. 16 e 17 del GDPR),
- Diritto alla limitazione del trattamento (Art. 18 del GDPR),
- Diritto di opposizione al trattamento (Art. 21 del GDPR),
- Diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 del GDPR).

(2) Inoltre, hai il diritto di presentare reclamo a un'autorità di controllo per la protezione dei dati in merito al trattamento dei tuoi dati da parte nostra.

(3) Vorremmo sottolineare che qualsiasi consenso da te fornito in materia di protezione dei dati può essere revocato in qualsiasi momento, con effetto immediato. Lo stesso vale quando hai dato il consenso a essere contattato in modo promozionale. Per farlo, ti preghiamo di contattarci informalmente via e-mail all'indirizzo: info@customer-alliance.com. Una tale revoca può comportare che i nostri servizi non siano più disponibili affatto, o solo con restrizioni.

9. Cancellazione dei dati, periodo di conservazione

(1) I dati che conserviamo verranno cancellati non appena non saranno più necessari per lo scopo per cui sono stati memorizzati e la legge non prescrive un obbligo di legge per la conservazione dei dati. Nel caso in cui i dati dell'utente non siano cancellati in quanto necessari per altri o legalmente ammissibili, il loro trattamento sarà limitato. Ciò significa che i dati saranno bloccati e non verranno trattati per altri scopi. Ciò si applica, ad

esempio, ai dati dell'utente che devono essere conservati per motivi di diritto commerciale o fiscale.

- (2) In conformità alle disposizioni legali pertinenti, tali dati verranno conservati per 6 anni ai sensi dell'articolo 257, paragrafo 1 del Codice Commerciale Tedesco (libri contabili, inventari, bilanci di apertura, bilanci annuali, lettere commerciali, documenti contabili, ecc.) e per 10 anni ai sensi dell'articolo 147, paragrafo 1 del Codice Fiscale Tedesco (conti, registri, rapporti di situazione, documenti contabili, lettere commerciali o aziendali, documenti rilevanti ai fini fiscali, ecc.).

10. Trasmissione dei dati a terzi e fornitori di terze parti

- (1) I dati vengono trasmessi a terzi solo in conformità alle disposizioni legali applicabili. Trasmettiamo dati dell'utente a terzi solo se, ad esempio, ciò è necessario per scopi contrattuali ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b del GDPR o sulla base di legittimi interessi nell'operazione economica ed efficace ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera f del GDPR.
- (2) Nel caso in cui impieghiamo subappaltatori per fornire i nostri servizi, adotteremo le opportune precauzioni legali e le relative misure tecniche e organizzative al fine di garantire che i tuoi dati personali siano protetti in conformità alle disposizioni legali applicabili.
- (3) Nel caso in cui vengano utilizzati contenuti, strumenti o altri mezzi di terze parti (di seguito congiuntamente definiti "Fornitori di terze parti") nell'ambito della presente informativa sulla privacy e le sedi dichiarate dei Fornitori di terze parti siano situate in un paese terzo, è da presumere che i dati siano trasferiti nei paesi in cui i Fornitori di terze parti hanno le loro sedi dichiarate. I paesi terzi devono essere intesi come quei paesi in cui il GDPR non costituisce una legge direttamente applicabile, cioè in generale paesi al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo. I dati sono trasferiti solo in paesi terzi se è garantito un adeguato livello di protezione dei dati, l'utente ha fornito un consenso esplicito o la legge prevede un'altra forma di autorizzazione per tale trasferimento.

11. Disposizioni finali

- (1) Impieghiamo misure di sicurezza tecniche e organizzative per proteggere i dati che abbiamo raccolto, in particolare contro la manipolazione accidentale o intenzionale, la perdita, la distruzione o l'attacco da parte di persone non autorizzate. Le nostre misure di sicurezza sono soggette a un continuo miglioramento in linea con gli sviluppi tecnologici e l'evoluzione.
- (2) Date le costanti evoluzioni tecniche nei nostri servizi, aggiorneremo periodicamente la nostra informativa sulla privacy. Nel caso in cui le modifiche alla nostra informativa sulla privacy non influiscano sull'uso dei dati dell'account utente che già abbiamo, l'informativa

sulla privacy aggiornata avrà effetto dalla data della sua pubblicazione sul nostro sito web. Le modifiche alla nostra informativa sulla privacy che influiscono sul nostro utilizzo dei dati che sono già stati raccolti e memorizzati sono consentite solo se sono ragionevoli e possono essere ragionevolmente attese da parte tua. In tali casi, sarai informato tempestivamente tramite e-mail, sul nostro sito web, nella nostra applicazione o tramite altri mezzi. Hai il diritto di opporsi alla nuova informativa sulla privacy entro (4) quattro settimane dalla notifica della sua entrata in vigore. Nel caso in cui ti opponga alla nuova politica, ci riserviamo il diritto di risolvere il rapporto contrattuale e cancellare il tuo account utente. Si presume che tu accetti la nuova politica se non dichiari diversamente entro il termine stabilito per l'opposizione. All'atto della notifica della nuova politica sulla privacy, ti informeremo del tuo diritto di opposizione e della rilevanza del termine per l'opposizione.