

Informativa sulla privacy

La presente informativa sulla privacy ha lo scopo di informare gli utenti del sito web dell'Ufficio dell'Ombudsman della Svizzera e informa sulle finalità per cui i dati personali possono essere raccolti e utilizzati.

Responsabile

Responsabile del trattamento dei dati personali è il

Ombudsman del Ramo Viaggi Svizzero, Etzelstrasse 42, 8038 Zurigo

In caso di domande sulla protezione dei dati, si prega di scrivere all'indirizzo sopra indicato oppure inviate un'e-mail a info@ombudsman-touristik.ch con oggetto "Protezione dei dati".

1. Quali dati trattiamo?

Trattiamo i dati personali che riceviamo da voi o dal vostro rappresentante nel contesto di una richiesta di informazioni, di un reclamo o di una domanda di mediazione. Ciò include le informazioni fornite verbalmente, nonché quelle risultanti dai documenti da voi presentati all'ufficio del difensore civico.

Trattiamo solo i dati personali relativi all'interessato e al viaggio necessari per adempiere alle finalità di cui sopra. In particolare, a seconda della situazione personale dell'interessato e dei diritti che gli spettano, possono essere trattati i seguenti dati personali:

- Saluto, nome e cognome, data di nascita, numero di bambini e adulti in co-prenotazione, nome e cognome e data di nascita dei compagni di viaggio;
- Dati del documento d'identità/passaporto e numero di assicurazione nazionale
- Indirizzo di casa con via, codice postale e paese di residenza
- Dati di contatto come numero di telefono cellulare e indirizzo e-mail
- Dati di pagamento, come le coordinate bancarie complete
- Dati di prenotazione del viaggio, quali inizio e durata del viaggio, luogo del viaggio e singoli servizi di viaggio prenotati
- Dettagli di eventuali depositi e altri pagamenti già effettuati.

Inoltre, elaboriamo i dati che vi riguardano e che riceviamo dall'agenzia di viaggi o dal tour operator da voi selezionato, a cui si riferisce la vostra iscrizione, nell'ambito del contatto/accordo con l'agenzia di viaggi o il tour operator.

Se il trattamento dei dati è trasparente e riconoscibile, rinunciamo, per quanto possibile, a richiedere il consenso dell'interessato, a favore di un flusso di dati economico e di facile utilizzo.

La base giuridica per il trattamento dei dati personali è costituita dalle disposizioni della Legge svizzera sulla protezione dei dati. In base a tali disposizioni, i dati personali possono essere elaborati nella misura in cui ciò sia necessario per l'adempimento del contratto di viaggio tra l'interessato e il suo fornitore o agente di viaggio per il viaggio prenotato. Ciò vale

anche per il trattamento in relazione a misure precontrattuali richieste o comunque sollecitate dall'interessato.

Il modulo di contatto da noi offerto sul sito web per la richiesta di trattamento viene letto e utilizzato esclusivamente dal nostro ufficio.

2 Per quale scopo trattiamo i vostri dati?

Trattiamo i vostri dati per svolgere i nostri compiti in conformità con le disposizioni dell'ufficio del difensore civico, ossia per verificare la nostra competenza e, se necessario, per rispondere alla vostra richiesta e, se ci sono le condizioni, per svolgere una procedura di mediazione con l'azienda o le aziende coinvolte nel settore dei viaggi in Svizzera.

3. Accesso ai vostri dati / divulgazione dei vostri dati

Il personale dell'ufficio dell'ombudsman di Zurigo ha accesso ai vostri dati. Essi sono tenuti al segreto.

Nell'ambito delle nostre attività di mediazione, in conformità al regolamento della nostra fondazione, i dati che vi riguardano possono essere trasferiti alle aziende del settore turistico svizzero e non sono più soggetti alla presente dichiarazione sulla protezione dei dati presso tali aziende.

I fornitori di servizi da noi interpellati possono avere accesso ai vostri dati per un breve periodo di tempo per la manutenzione, il controllo e l'assistenza dei nostri sistemi di elaborazione dati o in relazione alla manutenzione tecnica e amministrativa dell'ufficio del difensore civico. Questi fornitori di servizi sono tenuti al segreto da parte nostra. I dati personali saranno trasferiti a paesi terzi (paesi al di fuori dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo - SEE) o a un'organizzazione internazionale solo in casi eccezionali, qualora si rendano necessari chiarimenti con organismi all'estero.

Se ci inviate la vostra richiesta, il vostro reclamo o la vostra richiesta di mediazione per telefono, per iscritto, per e-mail o per via elettronica (per e-mail o tramite la funzione di upload disponibile sulla homepage via Internet), i vostri dati saranno elaborati e memorizzati da un fornitore di servizi esterno che agisce per noi come elaboratore di ordini secondo le nostre istruzioni.

La trasmissione di informazioni via Internet comporta rischi per la sicurezza. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per la sicurezza e la riservatezza dei dati durante la trasmissione elettronica.

Nota importante: si prega di notare che i procedimenti dinanzi all'ufficio del difensore civico sono riservati e che non divulghiamo a terzi alcuna informazione sui singoli casi che consenta di trarre conclusioni sui nomi delle parti in causa.

Trattamento dei dati per l'adempimento di obblighi legali

Inoltre, trattiamo i dati personali per adempiere agli obblighi di legge (ad esempio, requisiti normativi, obblighi di legge commerciale e fiscale per la tenuta di registri e per fornire prove).

4. Destinatari dei dati personali

I dati personali saranno trasmessi o altrimenti trasferiti a terzi solo se ciò è necessario ai fini dell'elaborazione del contratto o della fatturazione, o se è stato dato il consenso preventivo, o se esiste una base legale per il trasferimento.

Per il funzionamento del nostro sito web e della nostra infrastruttura tecnica, collaboriamo con fornitori di servizi esterni che agiscono come elaboratori di ordini per noi e trattano i dati personali solo in conformità alle nostre istruzioni. I fornitori di servizi che ci supportano sono fornitori di software (SaaS), fornitori di servizi IT, in particolare fornitori di servizi per la manutenzione di software e hardware, fornitori di hosting e fornitori di servizi di posta elettronica.

Inoltre, i dati possono essere trasmessi a terzi incaricati di fornire consulenza all'Ombudsman svizzero del settore viaggi, quali società di consulenza o studi legali, consulenti fiscali, revisori dei conti o fornitori di servizi di consulenza analoghi, nonché, se del caso, all'autorità di vigilanza competente per noi (Autorità di vigilanza della Fondazione, Dipartimento federale dell'interno). Questi ultimi non operano regolarmente come responsabili del trattamento. Tuttavia, sono soggetti a obblighi di riservatezza stabiliti per legge o per contratto.

5 Cookie

Possiamo utilizzare i cosiddetti cookie per fornire servizi specifici al sito web. I cookie sono piccoli file di testo che vengono memorizzati sul computer del visitatore e contengono dati relativi al rispettivo utente per consentirgli di accedere a varie funzioni.

I siti web possono utilizzare sia cookie di sessione che cookie persistenti. Un cookie di sessione viene memorizzato temporaneamente sul computer utilizzato durante la navigazione del sito web. Un cookie di sessione viene cancellato non appena il browser Internet viene chiuso o non appena la sessione è scaduta dopo un certo periodo di tempo. Un cookie permanente rimane sul computer fino a quando non viene eliminato.

Utilizziamo i cookie necessari per consentire la fornitura dei servizi da noi dovuti o per garantire la funzionalità dei nostri servizi. Il nostro interesse consiste quindi nel garantire la fornitura delle funzioni dei nostri servizi. Possiamo chiedere il consenso per l'utilizzo di altri cookie non necessari.

Per alcune delle nostre offerte possiamo collaborare con terze parti e pertanto, quando visitate un sito web di questo tipo, possono essere memorizzati anche cookie di aziende partner (cookie di terze parti).

6 File di log, plug-in e servizi

Ogni volta che si accede ai nostri siti web, i dati di utilizzo vengono trasmessi dal rispettivo browser Internet e memorizzati in file di log, i cosiddetti file di log del server. I record di dati memorizzati in questo processo contengono i seguenti dati:

- la pagina da cui è stata richiesta la pagina (il cosiddetto URL di riferimento)
- il nome e l'URL della pagina richiesta
- la data e l'ora della richiesta
- la descrizione del tipo, della lingua e della versione del browser web utilizzato

- l'indirizzo IP del computer richiedente
- la quantità di dati trasferiti
- il sistema operativo
- se la richiesta è andata a buon fine (stato di accesso/codice di stato HTTP)
- la differenza di fuso orario GMT

Questi dati non possono essere assegnati a persone specifiche. Questi dati non vengono uniti ad altre fonti di dati. Ci riserviamo il diritto di controllare questi dati a posteriori se veniamo a conoscenza di indizi concreti di utilizzo illegale. Abbiamo interesse a perseguire, prevenire e punire l'uso illegale del nostro sito web.

Il nostro sito web utilizza Google Analytics, un servizio fornito da Google Ireland Ltd, Google Building Gordon House, Barrow St, Dublin 4, Irlanda e Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA; entrambi insieme "Google", per cui Google Ireland Ltd è responsabile del trattamento dei dati personali. Google utilizza dei cookie, che vengono memorizzati sul vostro dispositivo e consentono un'analisi del sito web da parte loro. Le informazioni generate dal cookie sull'utilizzo del sito web da parte dell'utente verranno trasmesse e memorizzate da Google su un server negli Stati Uniti. Abbiamo aggiunto il codice "anonymizeIP" a Google Analytics. Questo garantisce che tutti i dati vengano raccolti in forma anonima. Solo in casi eccezionali l'indirizzo IP completo viene trasmesso a un server di Google negli Stati Uniti e lì abbreviato. Google analizza i dati raccolti per nostro conto, in modo da poter tracciare un quadro delle visite e del comportamento degli utenti sul nostro sito web. Questo ci consente di migliorare i nostri servizi, i contenuti del sito e il suo design. Potete impedire la memorizzazione dei cookie modificando le impostazioni del vostro browser (vedi le nostre osservazioni sui cookie). È possibile disattivare Google Analytics scaricando e installando il componente aggiuntivo del browser di Google.

Sul nostro sito web utilizziamo il software di analisi web Matomo (<https://matomo.org>), un servizio fornito da InnoCraft Ltd, 150 Willis Street, 6011 Wellington, Nuova Zelanda, ("Matomo"). Matomo può essere utilizzato per creare e valutare profili di utilizzo pseudonimizzati. A tal fine possono essere utilizzati dei cookie (si veda il termine "cookie" di cui sopra). I cookie consentono, tra l'altro, il riconoscimento del browser Internet. I dati raccolti con la tecnologia Matomo (compreso il vostro indirizzo IP pseudonimizzato) vengono elaborati sui nostri server. Le informazioni generate dal cookie nel profilo utente pseudonimo non vengono utilizzate per identificare personalmente il visitatore di questo sito web e non vengono unite ai dati personali del portatore dello pseudonimo. Matomo viene utilizzato per l'analisi statistica del comportamento degli utenti a fini di ottimizzazione e marketing. Anche questo è un nostro legittimo interesse. È possibile impedire la memorizzazione dei cookie e quindi l'analisi da parte di Matomo mediante l'impostazione del browser.

Sul nostro sito web utilizziamo Google Tag Manager. Questo raccoglie dati sul comportamento degli utenti sul nostro sito web e li trasmette ai nostri strumenti di analisi. Google Tag Manager non ha accesso ai dati, ma si limita a raccogliarli. Poiché Google Tag Manager non elabora dati personali, si prega di fare riferimento alle spiegazioni sui rispettivi servizi di tracciamento e alle linee guida sull'utilizzo di Google Tag Manager.

Sul nostro sito web utilizziamo i cosiddetti web font per la visualizzazione uniforme dei caratteri, forniti da Google. Quando richiamate una delle nostre pagine, il vostro browser carica i web font necessari nella cache del browser per visualizzare correttamente testi e caratteri. Il browser utilizzato stabilisce una connessione con i server di Google. Questo informa Google che il nostro sito web è stato visitato tramite il vostro indirizzo IP. Se il vostro browser non supporta i web font, il vostro computer utilizzerà un font standard. I Google Web

Fonts vengono utilizzati per garantire una presentazione uniforme e accattivante delle nostre offerte online. Per ulteriori informazioni sui Google Web Font, consultare le FAQ sui Google Web Font: <https://developers.google.com/fonts/faq>.

Il meccanismo di segnalazione dell'utente per la privacy degli Stati Uniti viene utilizzato su un sito web per dare agli utenti la possibilità di dare o negare il consenso al trattamento dei loro dati personali. Questo meccanismo può essere implementato in vari modi, come ad esempio un sistema di opt-in o opt-out che consente all'utente di scegliere quali dati possono essere trattati o meno.

Global Site Tag (gtag.js) è un sistema di gestione dei tag sviluppato da Google. Viene utilizzato per tracciare e gestire dati come il traffico, le vendite, le conversioni e altro ancora attraverso un'unica riga di codice. Consente alle aziende di implementare tag di tracciamento per vari scopi, come Google Ads, Google Analytics e altro.

7. Durata della conservazione dei dati

In linea di principio, cancelliamo i dati personali non appena non sono più necessari per gli scopi sopra menzionati, a meno che non sia ancora necessaria una conservazione temporanea. Ad esempio, archiviamo i dati personali sulla base degli obblighi legali di prova e di conservazione dei dati, che derivano, tra l'altro, dal Codice delle Obbligazioni svizzero (CO), dall'Ordinanza sui registri aziendali (GebüV), dalla Legge sull'imposta sul valore aggiunto (IVA) e dal Codice penale (STGB) (obblighi di conservazione dei registri aziendali). Di conseguenza, i periodi di conservazione sono fino a dieci anni completi. Inoltre, conserviamo i dati personali per il periodo in cui è possibile far valere i propri diritti nei confronti della nostra azienda (periodo di prescrizione legale).

8. Diritti dell'interessato

Nell'ambito delle disposizioni di legge applicabili, gli interessati hanno il diritto di ottenere in qualsiasi momento informazioni gratuite sui loro dati personali da noi memorizzati, sulla loro origine e sui destinatari, sullo scopo del trattamento dei dati e, se del caso, il diritto di farli correggere o cancellare.

A tal fine, nonché per ulteriori domande sul tema dei dati personali, potete contattarci in qualsiasi momento utilizzando i dati di contatto forniti nella presente dichiarazione sulla protezione dei dati.

Gli interessati possono anche avere il diritto di limitare l'elaborazione dei loro dati e il diritto di ricevere i dati che hanno fornito in un formato strutturato, comunemente utilizzato e leggibile da una macchina.

Se ci avete dato il consenso al trattamento dei dati personali per scopi specifici, potete revocare il vostro consenso in qualsiasi momento con effetto futuro. Se trattiamo i vostri dati per proteggere interessi legittimi, potete opporvi a questo trattamento per motivi legati alla vostra situazione particolare. Se non possiamo dimostrare l'esistenza di motivi legittimi impellenti per un ulteriore trattamento che prevalgano sui vostri interessi, diritti e libertà, non tratteremo più i vostri dati.

Inoltre, gli interessati hanno la possibilità di rivolgersi a un'autorità di controllo della protezione dei dati (FDPIC).

Zurigo, 05 luglio 2023