INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
ARCADIA EMME VIAGGI S.R.L. – ARCADIA TOUR OPERATOR & DMC

Premessa
Arcadia Emme Viaggi S.r.l. (di seguito anche "Arcadia" o "Titolare") attribuisce particolare importanza alla tutela della riservatezza e alla protezione dei dati personali.
Con la presente informativa, redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR"), Arcadia intende fornire informazioni chiare e trasparenti sulle modalità di raccolta, utilizzo, conservazione e protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle proprie attività.
La presente informativa si applica, nei limiti dei trattamenti di cui Arcadia è Titolare, ai dati personali raccolti attraverso il sito internet aziendale, i sistemi di prenotazione, le comunicazioni commerciali e i rapporti contrattuali con clienti, viaggiatori, agenzie di viaggio, tour operator, strutture ricettive, fornitori e partner commerciali.

1. Titolare del trattamento
ARCADIA EMME VIAGGI S.R.L.
Sede legale: Viale Roma 61 – 47042 Cesenatico (FC), Italia
Partita IVA: 01196430407
Telefono: +39 0547 83090
Email: amministrazione@arcadiaviaggi.it
Sito web: www.arcadiaviaggi.it

Per qualsiasi richiesta relativa al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti previsti dal GDPR è possibile contattare il Titolare all'indirizzo email sopra indicato.

2. Categorie di dati personali trattati
Nell'ambito delle proprie attività, Arcadia può raccogliere e trattare le seguenti categorie di dati personali:
a) Dati anagrafici e identificativi: nome, cognome, data e luogo di nascita, nazionalità, residenza e, quando necessario, estremi dei documenti di identità o di viaggio.
b) Dati di contatto: indirizzo email, numero telefonico, indirizzo postale e altri recapiti forniti dall'interessato.
c) Dati relativi ai servizi turistici: destinazioni, date di viaggio, soggiorni, strutture prenotate, numero ed età dei partecipanti, escursioni, biglietti, trasferimenti, servizi accessori, preferenze e richieste connesse alla prenotazione.
d) Dati amministrativi e contrattuali: dati di fatturazione, codice fiscale, partita IVA, informazioni relative ai pagamenti, importi, rimborsi e documentazione contrattuale.
e) Dati professionali e commerciali: denominazione aziendale, ruolo, recapiti professionali e informazioni necessarie alla gestione dei rapporti con agenzie di viaggio, tour operator, strutture ricettive e altri partner.
f) Dati di navigazione: indirizzo IP, informazioni sul browser e sul dispositivo, dati tecnici, log e informazioni raccolte attraverso cookie e tecnologie analoghe.
g) Dati relativi alle comunicazioni: informazioni contenute nelle richieste di preventivo, nelle comunicazioni email, nelle richieste di assistenza e nei reclami.
In determinate circostanze, per esigenze specifiche connesse all'organizzazione dei servizi turistici, potrebbero essere trattati dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'articolo 9 del GDPR, quali informazioni relative alla salute, a disabilità o a particolari esigenze di assistenza.
Tali dati saranno trattati esclusivamente quando necessario e in presenza di un'idonea condizione di liceità prevista dal GDPR.

3. Finalità e basi giuridiche del trattamento
I dati personali sono trattati per le finalità di seguito indicate.
3.1 Richieste di informazioni e preventivi
Gestione delle richieste ricevute tramite sito web, email, telefono e altri canali aziendali; elaborazione di preventivi e proposte relative a soggiorni, pacchetti turistici, escursioni, esperienze e servizi accessori.
Base giuridica: articolo 6, paragrafo 1, lettera b), GDPR, quando il trattamento è necessario all'adozione di misure precontrattuali richieste dall'interessato; negli altri casi, ove applicabile, articolo 6, paragrafo 1, lettera f), GDPR.
3.2 Prenotazioni e organizzazione dei servizi turistici
Gestione, conferma ed esecuzione di prenotazioni alberghiere, pacchetti turistici, visite, escursioni, esperienze, biglietteria, trasferimenti e altri servizi turistici.
Il trattamento può comprendere la comunicazione dei dati ai fornitori incaricati dell'erogazione dei servizi acquistati.

Base giuridica: articolo 6, paragrafo 1, lettera b), GDPR, quando l'interessato è parte del contratto. Per i dati ricevuti da intermediari e relativi a viaggiatori non direttamente contraenti, la base giuridica è individuata in funzione dello specifico rapporto e delle finalità del trattamento.

3.3 Rapporti commerciali e contrattuali B2B

Gestione dei rapporti con agenzie di viaggio, tour operator, strutture ricettive, fornitori, distributori e partner commerciali, inclusi contratti, corrispondenza, prenotazioni e attività amministrative.

Base giuridica: articolo 6, paragrafo 1, lettere b) e f), GDPR, secondo la natura del rapporto e la posizione dell'interessato.

3.4 Adempimenti amministrativi, fiscali e normativi

Gestione della fatturazione, della contabilità, degli obblighi fiscali e degli ulteriori adempimenti previsti dalla normativa applicabile.

Base giuridica: articolo 6, paragrafo 1, lettera c), GDPR.

3.5 Assistenza clienti e gestione dei reclami

Gestione di richieste di assistenza, modifiche delle prenotazioni, cancellazioni, rimborsi, contestazioni e controversie.

Base giuridica: esecuzione contrattuale, adempimento di obblighi legali o legittimo interesse alla tutela dei diritti del Titolare, secondo i casi.

3.6 Marketing e comunicazioni promozionali

Invio di newsletter, offerte turistiche, promozioni, aggiornamenti su prodotti e servizi, iniziative commerciali ed eventuali comunicazioni relative a eventi o manifestazioni.

Le comunicazioni potranno essere inviate mediante email e altri canali effettivamente utilizzati da Arcadia, nel rispetto della normativa applicabile.

Base giuridica: consenso dell'interessato ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), GDPR, salvo i casi in cui la normativa consenta un diverso fondamento giuridico.

Il consenso è facoltativo e può essere revocato in qualsiasi momento.

Il mancato consenso al marketing non pregiudica la possibilità di richiedere informazioni, ricevere preventivi o acquistare servizi turistici.

4. Provenienza dei dati personali

I dati personali possono essere raccolti direttamente presso l'interessato oppure ricevuti da soggetti terzi, quali agenzie di viaggio, tour operator, portali di prenotazione, strutture ricettive, fornitori e partner commerciali.

In tali circostanze Arcadia tratta i dati per le finalità pertinenti alla propria attività e fornisce, ove previsto, le informazioni richieste dall'articolo 14 del GDPR, secondo le tempistiche applicabili e fatte salve le eccezioni previste dal Regolamento.

5. Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati necessari alla gestione delle richieste, alla conclusione e all'esecuzione dei contratti e all'adempimento degli obblighi di legge è necessario per le rispettive finalità.

Il mancato conferimento può comportare l'impossibilità di elaborare un preventivo, confermare una prenotazione o erogare il servizio richiesto.

Il conferimento dei dati per finalità facoltative, quali il marketing basato sul consenso, è libero e non condiziona l'accesso ai servizi turistici.

6. Modalità del trattamento e misure di sicurezza

I dati personali sono trattati mediante strumenti cartacei, informatici e telematici, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, esattezza e limitazione della conservazione previsti dal GDPR.

Arcadia adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato ai rischi, al fine di prevenire perdita, distruzione, accesso non autorizzato, divulgazione o trattamento illecito dei dati.

L'accesso ai dati è consentito esclusivamente al personale autorizzato e ai soggetti legittimati, nei limiti delle rispettive funzioni.

7. Destinatari dei dati personali

Per le finalità indicate nella presente informativa, i dati personali possono essere comunicati, ove necessario, alle seguenti categorie di destinatari:

- Strutture ricettive, hotel, resort e altri fornitori di alloggio;
- Organizzatori di escursioni, visite guidate, musei, attrazioni ed esperienze turistiche;
- Fornitori di servizi di trasporto e trasferimento;
- Agenzie di viaggio, tour operator e intermediari turistici;
- Piattaforme di prenotazione e distribuzione;

- Fornitori di software gestionali, sistemi di prenotazione, servizi informatici e hosting;
- Fornitori di servizi di pagamento e intermediari finanziari;
- Consulenti amministrativi, fiscali, legali e professionali;
- Fornitori di servizi di comunicazione e marketing;
- Autorità pubbliche e organismi competenti, nei casi previsti dalla legge.

I destinatari trattano i dati in qualità di titolari autonomi, contitolari o responsabili del trattamento, secondo i rispettivi ruoli e gli accordi applicabili.
I dati personali non sono oggetto di diffusione indiscriminata.

8. Trasferimento dei dati verso Paesi terzi
In relazione all'organizzazione di servizi turistici internazionali e all'utilizzo di piattaforme e fornitori tecnologici, alcuni dati personali potrebbero essere trasferiti verso Paesi situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo.
Tali trasferimenti, ove effettuati, avvengono nel rispetto delle disposizioni del Capo V del GDPR, sulla base di decisioni di adeguatezza, garanzie appropriate o delle specifiche deroghe consentite dalla normativa.

9. Periodo di conservazione dei dati
I dati personali sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, fatti salvi gli obblighi di conservazione previsti dalla legge.
In particolare:

- **Dati amministrativi e contabili:** per i termini previsti dalla normativa applicabile, ordinariamente fino a 10 anni per i documenti soggetti a tale obbligo.
- **Dati relativi a prenotazioni e contratti:** per la durata del rapporto e per il successivo periodo necessario all'adempimento degli obblighi normativi o alla tutela dei diritti.
- **Dati relativi a richieste e preventivi:** per il periodo necessario alla gestione della richiesta e all'eventuale seguito commerciale legittimo.
- **Dati utilizzati per marketing:** per un periodo proporzionato alle finalità e documentato dal Titolare, ferma restando la possibilità di revocare il consenso.
- **Dati tecnici e di navigazione:** per periodi proporzionati alle esigenze di funzionamento e sicurezza dei sistemi.
-

10. Trattamento dei dati relativi ai minori
Nell'ambito dell'organizzazione dei servizi turistici, Arcadia può trattare dati personali relativi a minori, esclusivamente nei limiti necessari alla prenotazione e all'erogazione dei servizi richiesti.
Quando il trattamento richiede il consenso di chi esercita la responsabilità genitoriale, questo viene acquisito secondo le disposizioni applicabili.

11. Dati di navigazione e cookie
I sistemi informatici e le procedure software utilizzati per il funzionamento del sito www.arcadiaviaggi.it possono acquisire, durante il normale esercizio, dati la cui trasmissione è implicita nell'utilizzo dei protocolli Internet.
Tali informazioni possono comprendere indirizzi IP, tipo di browser, sistema operativo, identificativi tecnici, indirizzi delle risorse richieste, orari di accesso e parametri relativi alla navigazione.
Questi dati sono trattati per consentire il corretto funzionamento del sito, garantire la sicurezza dei sistemi e, ove necessario, accertare eventuali responsabilità in caso di illeciti informatici.
Il sito può inoltre utilizzare cookie e tecnologie analoghe.
L'impiego di strumenti di tracciamento non tecnici che richiedano consenso è subordinato alla preventiva acquisizione di una valida manifestazione di volontà dell'utente.

12. Processi decisionali automatizzati e profilazione
Il Titolare del trattamento non utilizza i dati personali degli interessati per effettuare attività di profilazione, né adotta processi decisionali basati unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici o incidano in modo analogo significativamente sugli interessati, ai sensi dell'articolo 22 del Regolamento UE 2016/679.

13. Diritti dell'interessato
Ai sensi degli articoli 15 e seguenti del GDPR, l'interessato può esercitare, nei casi e nei limiti previsti dalla normativa, i seguenti diritti:
Diritto di accesso (art. 15): ottenere conferma dell'esistenza di un trattamento e accedere ai propri dati personali.
Diritto di rettifica (art. 16): ottenere la correzione dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti.
Diritto alla cancellazione (art. 17): richiedere la cancellazione dei dati nei casi previsti dal GDPR.
Diritto di limitazione (art. 18): ottenere la limitazione del trattamento nelle circostanze previste dalla normativa.

Diritto alla portabilità (art. 20): ricevere i propri dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, quando ricorrono i presupposti previsti dal GDPR.
Diritto di opposizione (art. 21): opporsi al trattamento nei casi previsti dalla normativa, incluso il diritto di opporsi in qualsiasi momento al marketing diretto.
Diritti relativi ai processi decisionali automatizzati (art. 22): beneficiare delle tutele previste dal GDPR rispetto a determinate decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati.
L'interessato può inoltre revocare in qualsiasi momento il consenso precedentemente prestato, senza pregiudicare la liceità dei trattamenti effettuati prima della revoca.

14. Modalità di esercizio dei diritti
Le richieste relative al trattamento dei dati personali possono essere inviate a: **amministrazione@arcadiaviaggi.it**
Arcadia fornisce riscontro senza ingiustificato ritardo e, di regola, entro un mese dal ricevimento della richiesta, fatte salve le proroghe consentite dal GDPR.

15. Diritto di proporre reclamo
L'interessato che ritenga che il trattamento dei propri dati personali avvenga in violazione del GDPR ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità previste dall'articolo 77 del Regolamento.
Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito istituzionale: www.garanteprivacy.it
Resta salvo il diritto di ricorrere alle competenti autorità giudiziarie.

16. Collegamenti e servizi di terzi
Il sito web di Arcadia può contenere collegamenti a siti, portali e piattaforme gestiti da soggetti terzi.
I trattamenti effettuati da tali soggetti in qualità di titolari autonomi sono disciplinati dalle rispettive informative privacy.

17. Modifiche e aggiornamenti
Arcadia si riserva di aggiornare la presente informativa in conseguenza di modifiche normative, organizzative, tecnologiche o relative alle attività e ai servizi offerti.
La versione aggiornata sarà resa disponibile attraverso i canali aziendali pertinenti.

Ultimo aggiornamento della bozza: 29 ottobre 2026.

ARCADIA EMME VIAGGI S.R.L.
Viale Roma 61 – 47042 Cesenatico (FC), Italia
P. IVA 01196430407
Email: amministrazione@arcadiaviaggi.it
Sito web: www.arcadiaviaggi.it