

# INFORMAZIONI PERSONALI

## INFORMATIVA SULLA PRIVACY DI RELAIS & CHÂTEAUX

La presente Informativa sulla privacy fornisce maggiori informazioni sull'origine e sull'utilizzo delle informazioni raccolte quando si visita il nostro sito web [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) e i siti affiliati, ad eccezione dei siti con specifiche informative sulla privacy (in appresso il "**Sito**"), la nostra applicazione mobile e, più in generale, nell'ambito di qualsiasi rapporto che si possa intrattenere con la nostra azienda, anche attraverso i social network (di seguito, insieme, il "**Trattamento**"). Il presente documento è adottato nel rispetto della normativa francese ed europea applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Relais & Châteaux si riserva il diritto di modificare la presente Informativa in qualsiasi momento e raccomanda di consultarla regolarmente.

Da parte del soggetto interessato, invitiamo a garantire che tutte le informazioni fornite a Relais & Châteaux e/o agli Etablissements Hôtelières siano sincere, accurate e aggiornate. Se viene richiesto di fornire l'accesso a informazioni relative a terzi (ad esempio, le persone con cui si soggiorna), si richiede inoltre di aver fatto attenzione:

- a fornire l'accesso solo alle informazioni strettamente necessarie,
- a garantire che queste persone siano ben informate e non abbiano sollevato obiezioni, o anche, quando è richiesto il consenso, di garantire di aver ottenuto tale consenso,
- e a inviare a queste ultime una copia della presente Informativa sulla privacy, in cui l'uso del termine "**voi/lei/soggetto interessato**" si applica sia al soggetto interessato che ai terzi in questione.

## 1. DEFINIZIONI

I termini e le espressioni identificati da una lettera maiuscola, siano essi utilizzati al singolare o al plurale, hanno il significato indicato al momento del loro primo utilizzo, o nella presente Informativa, o nelle nostre Condizioni Generali di Prenotazione consultabili all'indirizzo [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr\\_yield\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr_yield_fr.pdf) o nelle nostre Condizioni Generali di Vendita e Utilizzo delle Offerte Regalo consultabili all'indirizzo [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_it.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_it.pdf), o nelle nostre Condizioni generali per la creazione di un account, consultabili all'indirizzo [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu\\_hosp\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf), o nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati ("**RGPD**").

## 2. IDENTITÀ DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Con la presente La informiamo che i Suoi Dati Personali sono trattati da Relais & Châteaux Entreprise, con sede legale in 58-60 rue de Prony, 75017 Parigi (di seguito "**Relais & Châteaux**" o "**Noi**").

Quando viene effettuato nell'ambito del Programma di Riconoscimento dei Clienti, questo Trattamento è attuato congiuntamente a Relais & Châteaux dagli esercizi alberghieri, il cui elenco è disponibile all'indirizzo <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablissements>, presso i quali potrebbe essere richiesto di soggiornare. Gli esercizi alberghieri e Relais & Châteaux hanno definito i rispettivi obblighi al riguardo mediante un accordo, ai sensi dell'articolo 26 del RGPD. In linea di massima, tale accordo prevede che Relais & Châteaux

abbia un ruolo predominante nella definizione delle finalità principali, dei mezzi di Trattamento, dei periodi di conservazione e delle misure di sicurezza applicabili. Per quanto riguarda l'attuazione dei diritti ai sensi del successivo articolo 7, è possibile presentare le proprie richieste sia a Relais & Châteaux che all'esercizio alberghiero interessato, con la precisazione che, per maggiore efficacia, solo Relais & Châteaux sarà responsabile di qualsiasi aggiornamento dei Dati personali sugli strumenti comuni.

### 3. QUALI DATI PERSONALI VENGONO RACCOLTI?

Potrebbe essere richiesto di fornire i Dati Personali quando si naviga sul Sito, si utilizza l'applicazione mobile o quando ci si mette in contatto con Noi.

La natura obbligatoria o facoltativa delle informazioni richieste è indicata al momento della raccolta da un asterisco. Le informazioni contrassegnate da un asterisco sono obbligatorie in quanto essenziali per l'elaborazione delle richieste, per l'elaborazione della Prenotazione o per soddisfare un obbligo normativo. Le altre informazioni hanno generalmente lo scopo di conoscere meglio il soggetto interessato o di migliorare i servizi che vengono offerti. Sono pertanto facoltative.

Inoltre, alcuni Dati personali possono essere raccolti anche indirettamente, in particolare dagli esercizi alberghieri.

Relais & Châteaux raccoglie e tratta, in particolare, dati identificativi (ad esempio, il vostro cognome, nome) e dati di contatto personali e familiari, dati di contatto (ad esempio, l'indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail), informazioni economiche e finanziarie (ad esempio, il numero della carta di pagamento), dati relativi ai gusti, alle preferenze e alle abitudini di vacanza, dati relativi alle preferenze e abitudini di vacanza, dati di marketing, dati di connessione (ad esempio, l'indirizzo IP, i dati di navigazione) e, più in generale, dati relativi al motivo per cui si ha un rapporto con Noi (ad esempio, dati relativi alle Prenotazioni, agli Ordini, alle richieste di informazioni, alle opinioni, ai reclami).

Relais & Châteaux non raccoglie volontariamente informazioni sensibili, come quelle relative all'origine razziale o etnica, alle opinioni politiche, alle convinzioni religiose o filosofiche, all'appartenenza sindacale, ai dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale e chiede di non fornirle questo tipo di informazioni.

### 4. QUAL È LO SCOPO DELLA RACCOLTA DEI DATI PERSONALI E PER QUANTO TEMPO VENGONO CONSERVATI?

➤ **Se non si dispone di un account per il Programma di riconoscimento clienti**

Finalità	Basi legali	Durata della conservazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione delle prenotazioni effettuata su base non professionale</li> </ul>	Esecuzione di un contratto di cui è parte il soggetto interessato o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta del soggetto interessato	3 anni dalla data del soggiorno o dell'ordine, poi archiviati per 7 anni prima di essere cancellati.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione degli Ordini di offerte regalo effettuati su base non professionale</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione dell'Account (Account Standard creato su base non professionale)</li> </ul>		3 anni dopo l'ultima connessione all'Account Standard o dopo l'ultimo contatto con noi.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miglioramento e personalizzazione dei servizi di Relais &amp; Châteaux</li> </ul>	Interessi legittimi di Relais & Châteaux (miglioramento dei suoi servizi e prospezione)	<b>In caso di registrazione nell'ambito di una prenotazione</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle iscrizioni alla newsletter</li> </ul>		<b>o di un ordine:</b> 3 anni dopo l'ultimo contatto con Noi <b>In caso di iscrizione alla newsletter:</b> fino a quando non si richiede di annullare l'iscrizione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle operazioni di prospezione</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione di statistiche commerciali e reportistica statistica</li> </ul>	Interessi legittimi di Relais & Châteaux (miglioramento dei servizi)	10 anni dalla data del soggiorno o dell'Ordine.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione, monitoraggio e miglioramento delle relazioni con i clienti, misurazione della qualità e della soddisfazione (in particolare questionari pre e post prenotazione).</li> </ul>	Esecuzione di un contratto di cui è parte il soggetto interessato Interessi legittimi di Relais & Châteaux (miglioramento dei servizi)	2 anni dopo l'ultimo contatto con noi o con una delle nostre strutture alberghiere.  A partire da 2 anni dopo l'ultimo contatto, l'intero questionario viene reso anonimo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle controversie e di eventuali fatture non pagate</li> </ul>	Esecuzione di un contratto di cui è parte il soggetto interessato Interessi legittimi di Relais & Châteaux la société (difesa dei diritti legali)	Per la durata del procedimento (fino alla scadenza delle procedure di ricorso) Conservazione delle fatture per 10 anni.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle richieste di diritti sui Dati Personali</li> </ul>	Adempimento degli obblighi legali di Relais & Châteaux	5 anni dal trattamento della richiesta.

➤ **Se si dispone di un account per il Programma di riconoscimento clienti**

L'adesione al Programma di Riconoscimento Clienti e l'apertura di un Account associato hanno lo scopo di consentire di essere riconosciuti quando si soggiorna in uno degli esercizi alberghieri membri dell'Associazione Relais & Châteaux, di beneficiare di servizi personalizzati che rispondano alle aspettative condividendo con loro le preferenze di vacanza, nonché di offrire la possibilità di consultare lo storico delle prenotazioni e degli ordini senza limiti di tempo.

Per questo motivo, quando ci si iscrive a questo programma, conserviamo la maggior parte dei Dati personali per la durata della adesione, secondo le modalità descritte di seguito.

<b>Finalità</b>	<b>Basi legali</b>	<b>Durata della conservazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle prenotazioni effettuata su base non professionale</li> </ul>	Esecuzione di un contratto di cui è parte il soggetto interessato o esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta del soggetto interessato	Per tutta la durata dell'iscrizione e per i 30 giorni successivi alla cessazione dell'iscrizione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione degli Ordini di offerte regalo effettuati su base non professionale</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dell'Account creato su base non professionale/Esecuzione e monitoraggio del Programma di Riconoscimento Clienti</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento e personalizzazione dei servizi di Relais &amp; Châteaux</li> </ul>	Interessi legittimi di Relais & Châteaux (miglioramento dei suoi servizi e attività di ricerca).	Per tutta la durata dell'iscrizione e per i 30 giorni successivi alla cessazione dell'iscrizione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle iscrizioni alla newsletter</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle operazioni di prospezione</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborazione di statistiche di vendita e di rapporti statistici</li> </ul>	Interessi legittimi di Relais & Châteaux (miglioramento dei suoi servizi)	10 anni dalla data del soggiorno o dell'Ordine.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione, monitoraggio e miglioramento delle relazioni con i clienti, misurazione della qualità e della soddisfazione (in particolare questionari pre e post prenotazione).</li> </ul>	Esecuzione di un contratto di cui è parte il soggetto interessato Interessi legittimi di Relais & Châteaux (miglioramento dei servizi)	2 anni dopo l'ultimo contatto con noi o con una delle nostre strutture alberghiere.  A partire da 2 anni dopo l'ultimo contatto, l'intero questionario viene reso anonimo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle controversie e di eventuali fatture non pagate</li> </ul>	Esecuzione di un contratto di cui è parte il soggetto interessato Interessi legittimi di Relais & Châteaux la société (difesa dei diritti legali)	Per la durata del procedimento (fino alla scadenza delle procedure di ricorso) Conservazione delle fatture per 10 anni.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle richieste di diritti sui Dati Personali</li> </ul>	Adempimento degli obblighi legali di Relais & Châteaux	5 anni dal trattamento della richiesta.

I Dati Personali trattati nell'ambito del Programma di Riconoscimento Clienti saranno accessibili agli Stabilimenti solo per il tempo necessario alla preparazione e al monitoraggio delle Prenotazioni, ovvero fino a un massimo di un mese prima del soggiorno e un mese dopo la partenza.

➤ **Dati raccolti tramite cookie durante la navigazione sul Sito o l'utilizzo dell'applicazione mobile**

Cookie	Editore	Finalità	Base giuridica	Durata della conservazione
IDE	googleadwordsremarketing googleadwordsconversion	Servizio pubblicitario	Consenso	1 anno
MUID	bing	Servizio pubblicitario		1 anno
MUIDB	bing	Servizio pubblicitario		1 anno
_uetsid	bing	Servizio pubblicitario		1 giorno
_uetvid	bing	Servizio pubblicitario		16 giorni
eb-profile	earlybirds	Servizio pubblicitario		12 mesi
eb-lastactivity-hash	earlybirds	Servizio pubblicitario		12 mesi
anj	gamed	Servizio pubblicitario		180 giorni
uuid2	gamed	Servizio pubblicitario		180 giorni
IDSYNC	gamed	Servizio pubblicitario		180 giorni

APID	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
B	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
apx_conv1	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
apx_conv1020997	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
apx_conv1021500	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
apx_seg1	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
apx_seg14205345	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
apx_seg14206188	gamed	Servizio pubblicitario	180 giorni
it	facebook	Social network	3 mesi
_fbp	facebook	Social network	3 mesi
_hjid	hotjar	Misurazione del pubblico	1 anno
_hjIncludedInSample	hotjar	Misurazione del pubblico	Sessione
_hjAbsoluteSessionInProgress	hotjar	Misurazione del pubblico	30 minuti
Prova di TLD	hotjar	Misurazione del pubblico	Sessione
_hjIncludedInSessionSample	hotjar	Misurazione del pubblico	30 minuti
etuix	eulerian	Misurazione del pubblico	25 mesi

➤ **In generale**

In ogni caso, i Dati personali sono conservati in un database attivo per un periodo non superiore a quello necessario per le finalità per cui sono stati raccolti, e in particolare per i periodi indicati nelle tabelle precedenti.

Al termine di questo periodo, alcuni Dati personali saranno archiviati con accesso limitato per un periodo non superiore ai termini di prescrizione legale o agli obblighi di archiviazione applicabili, e saranno poi distrutti.

## **5. CONDIVISIONE DEI DATI A CARATTERE PERSONALE**

I Dati personali raccolti nell'ambito del Trattamento potranno essere trasmessi:

- internamente ai reparti autorizzati di Relais & Châteaux; e
- all'interno del gruppo Relais & Châteaux ai dipartimenti autorizzati dell'Associazione Relais & Châteaux e alle sue filiali;
- agli esercizi alberghieri membri dell'Associazione Relais & Châteaux presso i quali il soggetto interessato potrà effettuare una Prenotazione e/o che potrà visitare.

I Dati Personali potranno essere trasmessi anche a Terzi che potranno utilizzarli per i loro scopi (e in particolare ad agenti per la gestione di una controversia come avvocati, ufficiali giudiziari, ecc. e ad alcuni social network come Facebook quando si utilizza il nostro Sito o la nostra applicazione mobile in connessione con questi social network). Allo stesso modo, nel caso in cui una delle società del gruppo a cui appartiene Relais & Châteaux o tutti o parte dei suoi beni vengano acquisiti da una terza parte, i Dati personali potranno essere resi accessibili a qualsiasi persona coinvolta nella preparazione e nel completamento della transazione e inclusi nei beni trasferiti.

Se il soggetto interessato sceglie di utilizzare la soluzione di finanziamento 3X Oney, offerta da Oney Bank, per acquistare uno o più Box, anche i Dati personali legati al suo Ordine saranno condivisi con Oney Bank. Oney Bank tratterà quindi questi Dati personali in qualità di Titolare del trattamento, per le proprie finalità, che comprendono, in particolare, la precompilazione del modulo di richiesta del credito richiesto, l'esame delle domande al fine di decidere la concessione di soluzioni di finanziamento, la gestione del credito e il recupero dei crediti e la lotta contro le frodi.

Infine, i Dati personali saranno trasmessi ai subappaltatori di Relais & Châteaux ai sensi della normativa; questi ultimi non sono autorizzati a utilizzarli per conto proprio.

## 6. TRASFERIMENTI INTERNAZIONALI

I Dati Personali potranno essere resi accessibili ad alcuni dei nostri Subappaltatori ai sensi della normativa, alcuni dei quali potrebbero trovarsi al di fuori dell'Europa, in paesi riconosciuti dalle autorità europee come in grado di garantire un adeguato livello di protezione dei Dati Personali, ma anche in paesi che non beneficiano di tale riconoscimento. Al fine di garantire un adeguato livello di protezione della privacy dei soggetti interessati, sono state adottate adeguate garanzie per disciplinare i Trasferimenti. I Paesi interessati da questi Trasferimenti e le opportune salvaguardie adottate sono riassunti nella tabella seguente:

Paese	Decisione di adeguatezza della Commissione europea	Garanzie adeguate
Uruguay	Sì	
Argentina	Sì	
Stati Uniti d'America	No	Clausole contrattuali standard
Giappone	No	Clausole contrattuali standard
Mauritius	No	Clausole contrattuali standard
Australia	No	Clausole contrattuali standard
India	No	Clausole contrattuali standard
Brasile	No	Clausole contrattuali standard
Messico	No	Clausole contrattuali standard
Cina	No	Clausole contrattuali standard

I Dati Personali potranno essere resi accessibili anche alle filiali dell'Associazione Relais & Châteaux situate in Svizzera, nel Regno Unito e negli Stati Uniti, nonché ad alcuni Stabilimenti Relais & Châteaux (il cui elenco è consultabile all'indirizzo <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablisements>) che possono essere situati al di

fuori dell'Europa, in paesi riconosciuti dalle autorità europee come in grado di fornire un livello adeguato di protezione dei dati personali, ma anche in paesi che non beneficiano di tale riconoscimento. Alcune delle finalità descritte nel precedente articolo 4, come la gestione delle Prenotazioni o l'esecuzione e il monitoraggio del Programma di Riconoscimento Clienti, richiedono pertanto il Trasferimento dei Dati Personali al di fuori dell'Europa e rendono tali Trasferimenti leciti. Tuttavia, al fine di garantire un livello ancora più elevato di protezione della privacy degli Interessati, ogni esercizio situato al di fuori dell'Europa in un paese che non beneficia del suddetto riconoscimento ha stipulato con Relais & Châteaux le clausole contrattuali standard stabilite dalla Commissione Europea, al fine di disciplinare il loro rapporto e garantire un elevato livello di protezione dei Dati Personali.

Per ulteriori informazioni sulle garanzie adeguate che regolano questi trasferimenti, contattare il responsabile della protezione dei dati di Relais & Châteaux al seguente indirizzo: [dpo@relaischateaux.com](mailto:dpo@relaischateaux.com).

## 7. I DIRITTI

Ricordiamo che si ha il diritto di accedere, di rettificare i dati errati che riguardano il soggetto interessato e, nei casi previsti dalla normativa, di opporvi, di cancellare alcuni dei Dati Personali, di limitarne l'uso o di chiederne la portabilità in vista della trasmissione a terzi, di revocare il consenso, se siamo portati a basare il trattamento sul consenso, ma anche, se risiedete in Francia, di definire il destino dei Dati Personali dopo la morte.

Per esercitare uno di questi diritti, è sufficiente contattare il Responsabile della protezione dei dati di Relais & Châteaux al seguente indirizzo

Relais & Châteaux Entreprise

DPO

58-60, rue de Prony

75017 Parigi

Francia

o inviare un'e-mail a:

[dpo@relaischateaux.com](mailto:dpo@relaischateaux.com)

Se, per motivi di sicurezza, non siamo in grado di identificare il soggetto interessato con certezza, si deve allegare alla richiesta una fotocopia di un documento d'identità. La risposta sarà inviata entro un mese al massimo dalla data di ricevimento della richiesta, a meno che tale termine non venga prorogato alle condizioni previste dal RGPD.

Inoltre, ricordiamo che Relais & Châteaux può, in conformità con la normativa, rifiutarsi di soddisfare alcune richieste relative ad alcuni di questi diritti (in particolare il diritto di cancellazione), per motivi legittimi quali la necessità di difendere diritti legali o le esigenze di un obbligo legale di conservazione di alcuni dati.

Il soggetto interessato ha inoltre il diritto di presentare un reclamo alla Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Informiamo che, se non si desidera essere oggetto di un'attività commerciale di vendita al telefono, è possibile iscriversi gratuitamente alla lista di opposizione al canvassing telefonico Bloctel.