

Informativa Trattamento dati personali ai sensi dell'art.13 del Reg.(UE) 2016/679

Gentile Cliente,

il trattamento dei suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, ed avverrà in modo da garantire un'adeguata sicurezza dei suoi dati personali da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, distruzione o danno accidentale, mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

1. Tipologie di dati oggetto del trattamento

Terme di Torre Canne srl (la Società) raccoglierà ed utilizzerà i seguenti dati personali a seconda delle specifiche finalità di cui al successivo paragrafo 2:

- a. informazioni personali, quali nome, cognome, età, data di nascita, luogo di nascita, estremi del documento di identità, codice fiscale;
- b. informazioni di contatto, quali indirizzo di residenza, indirizzo email, numero di telefono, numero di cellulare;
- c. informazioni sul pagamento, quali strumento di pagamento (carta di credito o di debito, bonifico bancario, ecc..) e relativi dati, compresi quelli di conto corrente;
- d. informazioni relative ai servizi e trattamenti acquistati, quali tipo di trattamento, valutazione sui servizi erogati, reclami, rimborsi o altre informazioni relative ai servizi richiesti, quelli rilevati dal personale nel corso dei trattamenti, quelli desumibili dal trattamento prenotato e dalle prescrizioni mediche presentate e che le normative vigenti consentono di raccogliere;
- e. informazioni relative al suo stato di salute: quali quelli desumibili dai trattamenti e servizi prenotati, da prescrizioni mediche, comunicati al medico in fase di accettazione o agli operatori nel corso della fruizione dei trattamenti.

2. Finalità del trattamento e base giuridica

A seconda delle specifiche circostanze in cui è avvenuta l'interazione con la Società, i dati personali potranno essere utilizzati per le seguenti finalità:

2.1 Per prenotazione dei trattamenti ed erogazione dei servizi prenotati, per finalità di prevenzione, assistenza ed erogazione di cure termali e terapie sanitarie.

I dati personali anagrafici e fiscali, informazioni di contatto, dati riguardanti i servizi prenotati, dati relativi al suo stato di salute, dettagli del pagamento e del conto corrente, segnalazioni e valutazioni sull'efficacia dei servizi fruiti e qualunque altro dato necessario per l'erogazione dei servizi prenotati, le saranno richiesti in fase di richiesta di prenotazione, via web, mail, telefonicamente o in struttura, e saranno utilizzati per adempiere ai vigenti obblighi normativi, contabili e fiscali e per finalità di raccolta e gestione delle prenotazioni dei trattamenti, per permetterle la fruizione dei trattamenti in convenzione con il SSN, per l'erogazione dei servizi richiesti, per indagini mediche e diagnostiche, per attività amministrativo-contabili strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con l'utente (prenotazione, pro-memoria dell'appuntamento, accettazione e refertazione di esami clinici o visite specialistiche; gestione amministrativa delle prestazioni ambulatoriali; registrazione delle esenzioni, attività certificatorie relative allo stato di salute, etc), per la rendicontazione agli enti competenti delle attività/prestazioni erogate (ASL – SSN).

In relazione a tale finalità, il trattamento dei suoi dati personali non necessita di consenso dell'utente, in quanto è necessario per l'esecuzione del contratto di cui l'utente stesso è parte o per l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'utente (art. 6, comma 1, lettera b, GDPR), ovvero è legittimato da un obbligo di legge (art. 6, comma 2, lettera c) per gli adempimenti obbligatori di natura contabile e/o fiscale.

Quanto al trattamento dei dati idonei a rivelare il suo stato di salute per finalità di assistenza, terapia e cura, incluse le attività amministrative strettamente connesse ed essenziali per il raggiungimento delle finalità di prevenzione, cura e diagnosi, la base giuridica del loro trattamento risiede nell'art. 9, comma 2, lettera h) e comma 3 del Reg. Ue 679/2016, nonché dell'art. 2 sexies, commi 1 e 2 d.lgs. 196/2003.

In tali casi il suo rifiuto di conferire dati comporterà l'impossibilità di predisporre e concludere il contratto ed erogare le cure ed i servizi richiesti.

2.2 Per finalità di gestione del rapporto, dei reclami, di assistenza e richiesta di informazioni.

I suoi dati personali quali dati anagrafici e di contatto saranno raccolti quando richiede una informazione o inoltra un reclamo o esprime un giudizio sui servizi ricevuti o quando deve essere gestita la sua richiesta di assistenza (ad esempio rappresentando esigenze o reclami, richiedendo informazioni, quando richiede o è necessario inviarle un preventivo, quando le forniamo chiarimenti e supporto per completare la vendita, per assisterla e per gestire eventuali reclami o le sue richieste di assistenza).

In tali casi non è richiesto il suo consenso essendo la base giuridica di tale trattamento l'esecuzione del contratto e/o delle fasi precontrattuali su sua esplicita richiesta (art 6, comma 1, lettera b) GDPR.

Il mancato conferimento dei suoi dati potrebbe comportare l'impossibilità di gestire le sue richieste, i reclami ed ogni attività per le finalità di cui al presente capo 2.2.

2.3 Per finalità di somministrazione di questionari e sondaggi sul gradimento dei servizi prestati

Il trattamento dei dati anagrafici e di contatto unitamente alle date di fine cure, potrà essere svolto per attività post-vendita di somministrazione di questionari e sondaggi sul gradimento dei servizi, effettuati sia in struttura, sia con invio del questionario a mezzo mail, o eseguiti tramite contatto telefonico, sms, messaggistica istantanea ecc.) onde rilevare la soddisfazione del cliente, individuare soluzioni e ambiti per il miglioramento sia collettivi che individuali.

La base giuridica di tale trattamento dati è il consenso, che è facoltativo, e l'eventuale rifiuto di prestarlo comporterà l'impossibilità di somministrarle questionari e sondaggi. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento.

2.4 Per le finalità di marketing e per informarla, anche via sms o e-mail, su apertura della struttura termale e su servizi erogati

I suoi dati personali di contatto quali nome, cognome, indirizzo postale, indirizzo di posta elettronica, numero telefonico fisso e mobile, data di nascita, potranno essere utilizzati per contattarla telefonicamente o inviare, presso il suo domicilio o presso la casella di posta elettronica o telefonica o sms e messaggistica, anche in modo automatizzato, informazioni, anche sull'inizio della stagione termale, offerte e sconti, auguri e periodica documentazione - anche pubblicitaria e anche edita e inviata da terzi (ad

esempio a mezzo di pubblicazioni periodiche) sulla struttura termale, per aggiornarla sulle tariffe, i servizi e le offerte da noi praticate.

La base giuridica di tale trattamento dati è il consenso, che è facoltativo, e l'eventuale rifiuto di prestarlo comporterà l'impossibilità di comunicarle informazioni commerciali. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento.

Il suo indirizzo di posta elettronica fornito nel contesto della prenotazione di un servizio sarà inoltre utilizzato da Terme di Torre Canne per proporle servizi analoghi. Per tale utilizzo non occorre il consenso, in quanto previsto dall'art.130 del D.Lgs 196/03 (soft spam), ma la informiamo che si può opporre a tale uso al momento nel conferimento dell'indirizzo e-mail o in qualsiasi altro momento e comunque in occasione dell'invio di ogni comunicazione cliccando sull'apposito link.

3. Destinatari

I dati personali conferiti non saranno oggetto di diffusione, se non imposta da norme di legge o espressamente autorizzata, e potranno essere comunicati a soggetti che:

- operano in qualità di Autorizzati dal Titolare per le finalità sopra indicate. A tal fine Terme di Torre Canne garantisce che il personale interno è debitamente formato in merito all'importanza della protezione dei dati personali e che utilizza strumenti sicuri che si rendono necessari di volta in volta;
- operano in qualità di Titolare autonomi del trattamento, qualora ciò risponda ad un obbligo di legge (ad es. enti previsti dalla legge per le pratiche connesse all'erogazione delle cure termali in convezione quali ASL, Regione, INAIL; esercenti la professione di avvocato, per l'assistenza legale in eventuali controversie, istituti bancari, compagnie di assicurazione) ovvero operino in veste di DPO (ove titolari autonomi) ed i dati siano necessari allo svolgimento di tale ruolo indipendente per consentire al Titolare una piena conformità alla normativa nazionale ed europea sulla data protection.
- operano in qualità di Responsabili esterni del Trattamento, ossia soggetti contrattualmente autorizzati che operano in nome e per conto di Terme di Torre canne, impegnati nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte (ad es. società che si occupa dei servizi contabili e amministrativi, società di cui Terme di Torre canne si avvale per l'erogazione dei suoi servizi, società specializzate in invio mail e sms, software house, agenzie di comunicazione e marketing).

Tali società, enti ed organizzazioni riceveranno esclusivamente i dati personali necessari per espletare i servizi concordati o per adempiere agli obblighi di legge e non saranno autorizzati a utilizzarli per qualunque altra finalità.

La Società potrà inoltre comunicare i suoi dati personali a terzi laddove previsto dalla normativa vigente (ad es. autorità di pubblica sicurezza, enti locali), in caso di procedimenti legali, in risposta a una richiesta proveniente dalle forze dell'ordine che si fondi su basi legittime, per proteggere i diritti, la privacy, la sicurezza o le proprietà della Società o del pubblico.

L'elenco completo dei responsabili del trattamento designati e dei soggetti terzi a cui vengono comunicati i dati può essere ottenuto utilizzando i contatti indicati nella presente informativa.

Trasferimento dei dati in paesi extra UE: Non è previsto alcun trasferimento di dati in paesi extra UE, ma qualora dovesse essere necessario trasferire dati personali all'estero al fine di perseguire le finalità sopra indicate, sarà effettuato nel rispetto delle garanzie previste dalla legge.

4. Periodo di conservazione

I dati da Lei conferiti saranno conservati per un periodo non superiore a 10 anni per finalità contrattuali (anche per eventuale esercizio dei diritti contrattuali), contabili/fiscali ed amministrative (art. 2220 c.c.), ovvero per consentire alla Società di mantenere una prova dei rispettivi diritti e obblighi.

I dati relativi alla somministrazione di questionari saranno conservati per il tempo necessario all'elaborazione di report statistici anonimi sulla base dei dati ricavati dai questionari ricevuti, e comunque per il più breve tempo possibile e successivamente distrutti o anonimizzati, salvo il tempo necessario al trattamento individuale di eventuali segnalazioni negative.

I dati sanitari saranno conservati per i seguenti periodi: a) **le cartelle cliniche, unitamente ai relativi referti** (Cir. Min. Sanità del 19 dicembre 1986 n. 900 2/AG454/260) e la **documentazione radiologica** (art. 4, d.m. 14 febbraio 1997), in forma cartacea e/o digitale, saranno conservati per 10 anni, ovvero anche oltre in caso intervenissero azioni giudiziarie o richieste delle autorità che prorogassero il tempo di conservazione fino all'esaurimento dei relativi procedimenti; b) tutti gli altri dati sanitari saranno conservati per il solo periodo di tempo necessario al ciclo delle cure, e relativamente al periodo delle stesse, ove non vi sia un motivo sanitario e/o di tutela dei diritti dell'interessato nonché di Terme di Torre Canne srl al trattamento ulteriore, e comunque saranno conservati per un periodo non superiore ai 5 anni dall'ultima prestazione termale usufruita.

Con riferimento alle finalità di **marketing** i dati saranno conservati fino a revoca del consenso e comunque, in mancanza di revoca, non oltre 24 mesi dall'ultima richiesta.

Alla scadenza del termine di conservazione i dati saranno cancellati o resi anonimi, salvo siano necessari per altre finalità di cui alla presente informativa il cui termine di conservazione legittimo non sia ancora trascorso (ad esempio i dati anagrafici da cancellare per finalità di marketing potrebbero essere ancora necessari per finalità contrattuali di cui al punto 2.1 nel caso siano inclusi in unico data base) o al termine del periodo abbiano altra adeguata e legittima base giuridica. In tali casi non si potrà provvedere alla loro definitiva cancellazione o anonimizzazione, ma il Titolare non potrà utilizzare più quei dati per la finalità cessata.

5. Titolare e Responsabile protezione dati

Per qualsiasi ulteriore informazione potrà rivolgersi al Titolare del trattamento, Terme di Torre Canne srl, Viale Bovio 235 - 65124 Pescara (PE), e-mail: privacy@termeditorrecanne.it o al Responsabile della protezione dei dati inviando una mail a: rpd@termeditorrecanne.it oppure scrivendo a: Responsabile della protezione dei dati – Viale Bovio 235 - 65124 Pescara.

6. Sicurezza e Riservatezza dei dati personali

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato unicamente da personale autorizzato e da eventuali soggetti esterni appositamente nominati responsabili del trattamento e sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, minimizzazione e trasparenza, avverrà sia su supporto informatico che cartaceo e in modo da garantire un'adeguata sicurezza dei suoi dati personali da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, distruzione o danno accidentale, mediante misure tecniche e organizzative adeguate.

Nell'improbabile eventualità in cui la Società ritenga che la sicurezza dei suoi dati personali in suo possesso o sotto il suo controllo sia stata o possa essere stata compromessa, la informerà dell'accaduto secondo le modalità previste dalla legge vigente, utilizzando i metodi da essa prescritti

L'elenco aggiornato e completo dei responsabili del trattamento è disponibile presso il Titolare e può essere richiesto al Titolare ai recapiti sopra indicati.

I dati sono conservati con l'impiego di misure di sicurezza idonee a impedire l'accesso da parte di personale non autorizzato e a garantire la riservatezza e l'integrità degli stessi.

7. Diritti dell'interessato

In qualunque momento e gratuitamente, scrivendo una email a privacy@termeditorrecanne.it o inviando una richiesta a Terme di Torre Canne srl – Via Viale Bovio 235 - 65124 Pescara (PE), Lei potrà esercitare i diritti che Le sono riconosciuti, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE 2016/679, ovvero:

1. chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali trattati;
2. ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali trattati, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, il periodo di conservazione dei dati o i criteri utili per determinarlo;
3. aggiornare o rettificare i dati personali, affinché siano sempre esatti;
4. cancellare i dati personali quando non più necessari per le finalità del trattamento, qualora sussistano le condizioni di legge ed il trattamento non sia giustificato da altro legittimo motivo;
5. limitare il trattamento dei dati personali, qualora ne sussistano le condizioni, tra cui l'inesattezza, l'opposizione al trattamento, il trattamento illecito.
6. ottenere la portabilità dei dati, qualora il trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, ossia riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento;
7. opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto o effettuato mediante processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione. dispositivo automatico, anche al fine di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento;
8. revocare il consenso, qualora fornito per specifiche attività di trattamento. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
9. il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di Controllo: fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziaria, il reclamo può essere presentato all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali sul sito web: www.garanteprivacy.it.

8. Aggiornamenti della presente informativa - Comunicazioni

La Società, a propria discrezione, si riserva il diritto di cambiare, modificare, aggiungere o eliminare parti della presente Informativa sulla Privacy in qualunque momento, pubblicandone la versione revisionata sulla presente pagina del Sito Web e aggiornando la data dell'Ultima modifica di seguito indicata.

In alcuni casi, la Società potrebbe fornire ulteriori comunicazioni relative a modifiche rilevanti della presente Informativa sulla Privacy pubblicando un avviso sulla pagina iniziale del presente Sito Web.

Qualora le modifiche comportino nuovi o ulteriori trattamenti che prevedano il consenso dell'interessato e comunque nei casi previsti dalla normativa vigente, i suoi dati personali non saranno oggetto degli ulteriori trattamenti senza il suo esplicito consenso.

Distinti saluti

Terme di Torre Canne srl

oooooooooooo

Il sottoscritto _____ dichiara di aver letto e compreso la presente informativa privacy.

Con riferimento al paragrafo 2.3 dell'Informativa (Trattamento per finalità di somministrazione di questionari e sondaggi sul gradimento dei servizi prestati) e sulla base delle finalità ivi indicate, Lei potrà prestare i seguenti consensi (barrare con crocetta davanti l'opzione che preferisce):

Accetta Non accetta

Che i dati anagrafici e di contatto unitamente alle date di fine cure potranno essere trattati per attività post-vendita di somministrazione di questionari e sondaggi sul gradimento dei servizi, effettuati sia in struttura, sia con invio del questionario a mezzo mail, o eseguiti tramite contatto telefonico, sms, messaggistica istantanea ecc.).

Con riferimento al paragrafo 2.4 dell'Informativa (finalità di marketing e per inviarle altre informazioni) e sulla base delle finalità ivi indicate, Lei potrà prestare i seguenti consensi (barrare con crocetta davanti l'opzione che preferisce):

Accetta Non accetta

Che i suoi dati vengano trattati per ricevere le promozioni riguardanti le varie tipologie di prodotti della nostra impresa, per contattarla telefonicamente o inviare, presso il suo domicilio o presso la casella di posta elettronica o telefonica o con sms o messaggistica, anche in modo automatizzato, informazioni, anche sull'inizio della stagione termale offerte e sconti, auguri e periodica documentazione - anche pubblicitaria e anche edita e inviata da terzi (ad esempio a mezzo di pubblicazioni periodiche) sulla struttura termale, per aggiornarla sulle tariffe, i servizi e le offerte da noi praticate.

Luogo e data, _____

Firma cliente