

# Informativa sulla protezione dei dati personali eXperts

## 1. Titolare del trattamento

Noi, Deutsche Lufthansa AG (Venloer Straße 151-153, 50672 Colonia, Germania) (di seguito indicato con “Lufthansa”, “noi”, “ci”), la informiamo di seguito riguardo al trattamento dei suoi dati personali per quanto concerne l’utilizzo del nostro sito web [lufthansaexperts.com](http://lufthansaexperts.com) (di seguito indicato con “sito”).

Di seguito useremo il termine “compagnie aeree del Lufthansa Group”, con cui ci riferiamo alle compagnie aeree Austrian Airlines AG, Brussels Airlines SA/NV, Deutsche Lufthansa AG, Swiss International Air Lines Ltd ed Eurowings GmbH. Il Lufthansa Group comprende le compagnie aeree del Lufthansa Group come pure le altre società del Gruppo Lufthansa.

In caso avesse domande sulla protezione dei dati personali in correlazione al nostro sito web o ai servizi ivi offerti, non esiti a contattare il nostro Responsabile per la protezione dei dati: Responsabile per protezione dei dati del Lufthansa Group

Deutsche Lufthansa AG  
E-mail: [datenschutz@dlh.de](mailto:datenschutz@dlh.de)

Per informazioni, è pregato di contattare:  
Deutsche Lufthansa AG  
Informazioni sui dati personali  
FRA CJ/D  
60546 Francoforte

oppure tramite e-mail all’indirizzo: [datenauskunft@dlh.de](mailto:datenauskunft@dlh.de)

In linea di principio la comunicazione via e-mail con le compagnie aeree del Lufthansa Group non è cifrata.

Per consentirle di partecipare al programma eXperts, trasmettiamo i dati alle diverse compagnie aeree del Lufthansa Group al fine di adempiere all’interesse legittimo alla procedura in parallelo all’interno del gruppo Lufthansa.

## 2. Ambito di applicazione, scopo e base giuridica del trattamento dei dati personali

Nelle situazioni seguenti raccogliamo e utilizziamo i dati personali raccolti direttamente dai nostri utenti oppure da altre fonti (come illustrato di seguito):

### 2.1. Messa a disposizione del sito web e creazione dei file di registro

Quando gli utenti visitano il nostro sito web, a ogni pagina aperta del nostro sito Internet il sistema registra dati e informazioni automatiche del sistema del computer da cui si accede. In questa occasione vengono rilevati i seguenti dati (chiamati “**informazioni tecniche**”):

- informazioni sul tipo di browser e sulla versione utilizzata
- sistema operativo dell’utente

- indirizzo IP dell'utente
- data e ora dell'accesso
- siti web da cui il sistema dell'utente è arrivato al nostro sito Internet
- siti web visitati dal sistema dell'utente attraverso il nostro sito web

I dati vengono anche salvati nei file di registro del nostro sistema. Non viene effettuato il salvataggio di questi dati insieme ad altri dati personali dell'utente.

Raccogliamo e utilizziamo queste informazioni tecniche per scopi di sicurezza (della rete) (ad es. per poter combattere eventuali attacchi cibernetici), marketing e per meglio comprendere le necessità dei nostri utenti, nonché per migliorare costantemente il nostro sito web e per far sì che il sito sia accessibile ai computer degli utenti.

Il salvataggio dei file di registro avviene al fine di garantire la funzionalità del sito. Questi dati ci servono inoltre per ottimizzare il sito web e per garantire la sicurezza dei nostri sistemi informatici. La base giuridica per il salvataggio temporaneo dei dati e dei file di registro è l'art. 6, par. 1, lett. f del RGPD.

#### 2.1.1. Utilizzo di cookie

Il nostro sito web utilizza cookie. I cookie sono file di testo che vengono salvati nel browser di Internet o dal browser di Internet sul computer dell'utente. Quando un utente apre un sito web, il cookie viene salvato sul sistema operativo dell'utente. Questo cookie contiene una stringa di caratteri ben precisa che permette l'identificazione univoca del browser quando dallo stesso computer si accede nuovamente alla pagina web.

I cookie sono salvati sul computer dell'utente e, da questo, trasmessi al nostro sito. Lei, in qualità di utente, ha il pieno controllo sull'utilizzo dei cookie. Modificando le impostazioni del suo browser di Internet può disattivare o limitare la trasmissione di cookie. I cookie già salvati possono essere cancellati in qualsiasi momento. Questa operazione può anche essere effettuata in automatico. Se i cookie per il nostro sito web vengono disattivati, è possibile che lei non potrà più utilizzare appieno tutte le nostre funzionalità.

Ulteriori informazioni sui cookie da noi utilizzati, sugli scopi e sulle basi giuridiche sono disponibili nella nostra [Cookie Policy](#).

#### 2.2. Utilizzo dei servizi offerti sul nostrosito

Sul nostro sito Internet [lufthansaexperts.com](http://lufthansaexperts.com) offriamo una serie di servizi. Per poter offrire tali servizi, dobbiamo raccogliere e trattare i dati personali dell'utente o del nostro cliente.

##### 2.2.1. Sito

Per poter visitare il nostro sito web e utilizzarne i servizi deve registrarsi una volta a questo scopo su [lufthansaexperts.com](http://lufthansaexperts.com). In questa occasione, alla registrazione per eXperts verranno trasmessi e trattati i seguenti dati dalla maschera di inserimento:

- indirizzo e-mail e paese dell'agenzia di viaggi
- nome, cognome e titolo
- posizione ricoperta nell'agenzia di viaggi e punti chiave di attività

Facoltativamente, può trasmetterci anche le seguenti informazioni:

- numero di telefono
- data di nascita

Per consentirle di partecipare al programma eXperts, in ambito della procedura di registrazione le verrà richiesto di accettare le condizioni di partecipazione.

Analizziamo le visite al sito [lufthansaexperts.com](https://lufthansaexperts.com) con l'obiettivo di rilevare le preferenze degli utenti e ottimizzare il sito web di conseguenza. A questo scopo, salviamo di default il login eXperts, ad es. DE123456, del visitatore. Il login non sarà messo in relazione alle pagine visitate. eXperts tratta e utilizza i dati personali per gli scopi del servizio all'interno del sito [lufthansaexperts.com](https://lufthansaexperts.com); ossia per poterle presentare un'offerta su misura e/o per consentirle di non dover ripetere dati già inseriti e solo nell'ambito di applicazione necessario. Nell'ambito dell'analisi web vengono valutati a fini statistici esclusivamente dati in forma anonima e aggregata.

Per poter mantenere aggiornato il nostro database, identifichiamo e analizziamo regolarmente i profili inattivi per poi procedere alla loro eventuale cancellazione.

Trattiamo questi dati innanzitutto per eseguire il contratto (art. 6, par. 1, lett. b del RGPD) come pure per perseguire il nostro legittimo interesse (art. 6, par. 1, lett. f del RGPD) e per inviarle informazioni rilevanti sulle compagnie aeree del Lufthansa Group.

Al momento della registrazione raccogliamo inoltre i seguenti dati:

- informazioni sul tipo di browser e sulla versione utilizzata
- sistema operativo dell'utente
- indirizzo IP dell'utente
- data e ora dell'accesso
- siti web da cui il sistema dell'utente è arrivato al nostro sito Internet
- siti web visitati dal sistema dell'utente attraverso il nostro sito web

### 2.2.2. Newsletter

Sul nostro sito Internet ha la possibilità di abbonarsi a una newsletter gratuita. In questa occasione, all'iscrizione per la newsletter verranno trasmessi e trattati i seguenti dati dalla maschera di inserimento:

- indirizzo e-mail e paese dell'agenzia di viaggi
- nome, cognome e titolo
- posizione ricoperta nell'agenzia di viaggi e punti chiave di attività

Facoltativamente, può trasmetterci anche le seguenti informazioni:

- numero di telefono
- data di nascita

Al momento della registrazione raccogliamo inoltre i seguenti dati:

- informazioni sul tipo di browser e sulla versione utilizzata
- sistema operativo dell'utente
- indirizzo IP dell'utente
- data e ora dell'accesso
- siti web da cui il sistema dell'utente è arrivato al nostro sito Internet

- siti web visitati dal sistema dell'utente attraverso il nostro sito web

Trattiamo i dati in relazione alla newsletter per poterle inviare notizie che le forniscano informazioni su temi interessanti riguardo alle compagnie aeree del Lufthansa Group, Star Alliance o ai partner in joint venture e del settore turistico. Trattiamo e utilizziamo inoltre l'indirizzo e-mail inserito anche per recapitarle offerte personalizzate, inviti e sondaggi tra gli utenti in relazione alla newsletter.

Se un link nella newsletter dovesse condurla al nostro sito, ci fornisce inoltre il permesso di trattare e utilizzare il suo indirizzo IP come pure dati geografici, web-beacon o tecnologie simili, per verificare se le offerte a lei presentate corrispondono alle sue esigenze.

Ciò comprende anche la sua interazione con la newsletter, ossia sapremo se, quando e per quanto tempo è stata aperta la newsletter e quali link nella newsletter sono stati visitati.

La base giuridica per il trattamento dei dati dopo la registrazione alla newsletter da parte dell'utente, in presenza di un consenso dell'utente, è l'art. 6, par. 1, lett. a del RGPD.

### 2.2.3. Pagine d'azione per concorsi e formazioni online

Quando gli utenti visitano pagine d'azione di eXperts (ad es. il dominio experts-promotion.com), a ogni pagina che viene aperta del nostro sito Internet il sistema registra automaticamente dati e informazioni del sistema del computer da cui si accede. In questa occasione vengono rilevati i seguenti dati (chiamati **"informazioni tecniche"**):

- informazioni sul tipo di browser e sulla versione utilizzata
- sistema operativo dell'utente
- data e ora dell'accesso
- siti web da cui il sistema dell'utente è arrivato al nostro sito Internet
- siti web visitati dal sistema dell'utente attraverso il nostro sito web
- ID eXperts ("login") dell'utente
- indirizzo e-mail dell'utente

I dati vengono anche salvati nei file di registro del nostro sistema. In questo caso non sono interessati l'indirizzo IP dell'utente o altri dati che permettono di collegare i dati a un utente. Non viene effettuato il salvataggio di questi dati insieme ad altri dati personali dell'utente.

Raccogliamo e utilizziamo queste informazioni tecniche per scopi di sicurezza (della rete) (ad es. per poter combattere eventuali attacchi cibernetici), marketing e per meglio comprendere le necessità dei nostri utenti, nonché per migliorare costantemente il nostro sito e per far sì che il sito sia accessibile ai computer degli utenti.

La base giuridica per il salvataggio temporaneo dei dati è l'art. 6, par. 1, lett. f del RGPD.

#### 2.2.3.1. Utilizzo di cookie

Le nostre pagine d'azione utilizzano cookie. I cookie sono file di testo che vengono salvati nel browser di Internet o dal browser di Internet sul computer dell'utente. Quando un utente apre un sito web, il cookie viene salvato sul sistema operativo dell'utente. Questo cookie contiene una

stringa di caratteri ben precisa che permette l'identificazione univoca del browser quando dallo stesso computer si accede nuovamente alla pagina web.

I cookie sono salvati sul computer dell'utente e, da questo, trasmessi al nostro sito. Lei, in qualità di utente, ha il pieno controllo sull'utilizzo dei cookie. Modificando le impostazioni del suo browser di Internet può disattivare o limitare la trasmissione di cookie. I cookie già salvati possono essere cancellati in qualsiasi momento. Questa operazione può anche essere effettuata in automatico. Se i cookie per il nostro sito web vengono disattivati, è possibile che lei non potrà più utilizzare appieno tutte le nostre funzionalità.

#### 2.2.3.2. Strumenti di rilevazione

Sulle nostre pagine d'azione utilizziamo i seguenti strumenti di rilevazione e (re)marketing:

- eTracker

La base giuridica per l'impiego degli strumenti elencati è il nostro interesse legittimo ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f del RGPD per lo scopo di incrementare l'efficienza del nostro sito web e del marketing (diretto).

Ulteriori informazioni sugli strumenti impiegati sono riportate nell'Allegato/nella "Tracking Tool Policy".

#### ***Allegato – Indicazioni sugli strumenti di rilevazione e remarketing impiegati***

eTracker:

A seconda dei servizi eTracker utilizzati, vengono raccolti, trattati o salvati i seguenti tipi di dati personali (ai sensi della definizione dell'art. 4, n. 1 del RGPD):

- indirizzi IP abbreviati
- fingerprint digitali
- user agent
- informazioni geografiche
- identificativo del dispositivo mobile a cui è rivolto l'hashtag
- dati di contatto di utenti degli account e destinatari di fatture e rapporti
- inserimenti dei moduli sostituiti da caratteri jolly (UX Analytics)
- indirizzi e-mail di dialoghi opt-in (Smart Messaging)
- identificatori cross-device a cui è rivolto l'hashtag (facoltativo)
- ID e-mail destinatari anonimizzati (facoltativo)

#### 2.2.4. Sondaggi e ricerca di mercato

In ambito di ricerche di mercato, possiamo invitarla a partecipare a dei sondaggi al fine di migliorare i nostri servizi e i nostri prodotti. La partecipazione ai progetti di ricerca di mercato è sempre volontaria. I dati raccolti nell'ambito di un progetto di ricerca di mercato sono valutati esclusivamente in forma anonimizzata e non vengono pubblicati.

Per la gestione dei sondaggi e la valutazione delle opinioni, Deutsche Lufthansa AG collabora con un fornitore esterno di servizi che ha accesso ai dati personali. Il fornitore di servizi mette a

disposizione il software tramite il quale le opinioni vengono raccolte e successivamente anonimizzate. La base giuridica per l'esecuzione di ricerche di mercato è l'art. 6 (1) b del RGPD.

#### 2.2.5. Valutazioni di natura statistica

Non è escluso che i suoi dati vengano utilizzati per valutare le preferenze dei nostri membri ("valutazione statistica") in un data warehouse ai fini del marketing orientato agli interessi, dell'approccio individuale e dell'ottimizzazione continua delle nostre procedure commerciali. Effettuiamo questo trattamento per ottenere una migliore comprensione di cosa si aspettano da noi i nostri clienti e per essere in grado di offrirle una comunicazione su misura. Queste valutazioni ci aiutano inoltre a individuare frodi, a effettuare revisioni e a garantire la sicurezza; pertanto effettuiamo questo trattamento per perseguire il nostro legittimo interesse, ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. f del RGPD.

#### 2.3. Il nostro legittimo interesse al trattamento dei dati personali

Nel caso in cui l'art. 6, paragrafo 1, lett. f del RGPD sia la base giuridica per il trattamento, oltre agli scopi sopra riportati il nostro legittimo interesse è costituito da:

- protezione dell'azienda da danni materiali e immateriali
- professionalizzazione (dei nostri prodotti e servizi)
- ottimizzazione dei costi (controllo e minimizzazione)

#### 2.4. Altri obblighi di trattamento

Se siamo legalmente obbligati, trattiamo dati personali per rispondere a obblighi di conservazione commerciale o di diritto fiscale oppure per soddisfare i requisiti delle leggi per la sicurezza (ad es. § 7 LuftSiG, la legge tedesca sulla sicurezza aerea). Ulteriori informazioni sui termini di conservazione sono disponibili alla voce "Durata del trattamento".

#### 2.5. Obbligo di fornire dati personali

Per soddisfare requisiti legali o contrattuali, nelle maschere di inserimento sul nostro sito web abbiamo contrassegnato i relativi campi che lei deve obbligatoriamente compilare affinché possiamo adempiere al contratto o servizio da lei desiderato.

### 3. Durata del trattamento

I suoi dati personali saranno cancellati non appena non saranno più necessari per gli scopi descritti. Può accadere che i dati personali vengano conservati per il periodo necessario a far valere pretese nei confronti del Lufthansa Group (termine di prescrizione legale da tre a dieci anni). I dati personali sono inoltre salvati qualora e fintantoché le linee aeree del Lufthansa Group siano obbligate per legge a farlo. I corrispondenti oneri della prova e obblighi di conservazione risultano, tra gli altri, dal codice di commercio, dalla legge tributaria e dalla legge contro il riciclaggio di denaro. Ai sensi di queste leggi, i termini di conservazione arrivano fino a dieci anni.

### 4. Diritto di opposizione ai sensi dell'art. 21 del RGPD

Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che la riguardano, ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. e oppure f del RGPD; compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

Il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali che la riguardano, salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Qualora i dati personali che la riguardano siano trattati per finalità di marketing diretto, lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto.

Qualora lei si dovesse opporsi al trattamento per finalità di marketing diretto, i dati personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità.

Nel contesto dell'utilizzo di servizi della società di informazione, e fatta salva la direttiva 2002/58/CE, lei può esercitare il suo diritto di opposizione con mezzi automatizzati che utilizzano tecniche specifiche.

## 5. Condivisione dei dati personali con terze parti

Per poter offrire i nostri prodotti e servizi, sulla base dei nostri obblighi contrattuali o secondo il nostro legittimo interesse, potremmo dover condividere i suoi dati personali con terze parti all'interno o all'esterno di Deutsche Lufthansa AG. Questi destinatari sono categorizzati nel modo seguente:

- fornitori di servizi:
  - trasporto
  - marketing
  - IT (fornitori di servizi di hosting del sito, di supporto informativo o di analisi del sito)
  - recupero crediti
- membri del Lufthansa Group
- membri di Star Alliance
- partner turistici
- altre compagnie aeree
- uffici e autorità statali

Trattiamo i suoi dati personali (ad es. dati anagrafici, di contatto e di pagamento) al momento della prenotazione di biglietti aerei tramite una maschera di inserimento del sito Internet eXperts. Questi dati vengono trattati innanzitutto per adempiere al contratto, per emettere il biglietto aereo da lei richiesto e per farle pervenire la conferma della prenotazione (art. 6, paragrafo 1, lett. b del RGPD), ma anche per garantire il nostro legittimo interesse (art. 6, paragrafo 1, lett. f del RGPD) e per fornirle le informazioni rilevanti sul volo da lei prenotato e sulla meta del suo viaggio.

Può quindi accadere che i suoi dati personali vengano trasmessi in paesi terzi o a organizzazioni internazionali. Per la sua protezione e la protezione dei dati personali, in caso di tali trasferimenti di dati sono previste garanzie adeguate ai sensi e nel rispetto delle disposizioni legali (in particolare l'applicazione di clausole contrattuali tipo UE) oppure è stata emessa una decisione di adeguatezza della Commissione europea (art. 45 del RGPD).

Trova informazioni sulle clausole contrattuali tipo dell'UE all'indirizzo [<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:IT:PDF>]. La Commissione europea mette a disposizione le relative informazioni sulle sue decisioni di adeguatezza alla pagina [[https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries\\_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu)].

Può anche richiedere una copia delle misure di sicurezza impiegate scrivendo a [datenschutz@dlh.de](mailto:datenschutz@dlh.de).

Siamo obbligati inoltre per legge a mettere a disposizione i dati personali ad autorità tedesche e internazionali, ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. c del RGPD in relazione a direttive o accordi internazionali.

## 6. Diritti dell'interessato

Deutsche Lufthansa AG ritiene importante la trasparenza delle proprie procedure di trattamento. Di conseguenza, per noi è importante che oltre al diritto di opposizione gli interessati possano, in caso di esistenza delle relative condizioni legali, esercitare anche i seguenti diritti:

- diritto di accesso, art. 15 del RGPD
- diritto alla rettifica, art. 16 del RGPD
- diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio"), art. 17 del RGPD
- diritto di limitazione di trattamento, art. 18 del RGPD
- diritto alla portabilità dei dati, art. 20 del RGPD

Per poter esercitare i suoi diritti, invii un'e-mail a [datenauskunft@dlh.de](mailto:datenauskunft@dlh.de). Per poter trattare la sua richiesta, nonché a scopi di identificazione, le ricordiamo che dovremo trattare i suoi dati personali ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lett. c del RGPD.

Ha inoltre il diritto di presentare reclamo presso un'autorità di controllo. L'autorità di controllo responsabile per Deutsche Lufthansa AG è:

### **The Officer for Data Protection and Freedom of Information of the State of Hesse**

Postfach 3163  
65021 Wiesbaden  
Germany

## 7. Consenso

Se ci ha fornito il consenso per il trattamento dei suoi dati personali, con la presente le ricordiamo che può revocare tale consenso in qualsiasi momento.

Se desidera revocare tale consenso, ci invii un'e-mail all'indirizzo [datenauskunft@dlh.de](mailto:datenauskunft@dlh.de)

Se ha fornito il consenso alla newsletter, può revocare tale consenso autonomamente cliccando sul link "Annullare iscrizione" contenuto nella newsletter oppure modificando le impostazioni nel suo profilo (nel menu "Il mio profilo" su [lufthansaexperts.com](http://lufthansaexperts.com)).

In tutti gli altri casi oppure qualora dovesse riscontrare problemi nel revocare il suo consenso su questo sito Internet, la preghiamo di rivolgersi a [datenauskunft@dlh.de](mailto:datenauskunft@dlh.de).

Ricordi che la sua revoca del consenso ha effetto solo sul futuro e che non ha alcun effetto sulla liceità del trattamento dei dati raccolti prima della sua revoca. Malgrado la sua revoca, in alcuni casi avremo il diritto di continuare a trattare i dati personali su una base giuridica diversa, come ad es. per adempiere a un contratto.

#### **8. Liberatoria e limiti delle presenti disposizioni sulla protezione dei dati**

Le presenti disposizioni sulla protezione dei dati riguardano esclusivamente trattamenti del sito [lufthansaexperts.com](https://lufthansaexperts.com) e siti web esterni affini (ad es. experts-promotion.com). Altri siti web non sono interessati dalle presenti disposizioni sulla protezione dei dati e pubblicano proprie disposizioni sulla protezione dei dati.