

Privacy Policy – Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 (“GDPR”)

Ultimo aggiornamento: 08.06.2018

Il titolare del trattamento è Arriva Italia S.r.l., con sede in via Trebazio 1, 20145, Milano (“**Titolare**”).

Il Titolare ha nominato un responsabile della protezione dei dati personali (“**Data Protection Officer**” o “**DPO**”), che Lei potrà contattare per l’esercizio dei Suoi diritti, nonché per ricevere qualsiasi informazione relativa agli stessi e/o alla presente informativa, scrivendo a privacy@arriva.it.

La protezione ed il rispetto dei Suoi dati personali sono importanti per Arriva Italia (di seguito “Arriva Italia”).

La presente informativa (insieme ai Termini di utilizzo dei nostri siti www.arriva.it e estore.arriva.it e a qualunque altro documento a cui in essi si fa riferimento) indica le basi in forza delle quali qualunque dato personale raccolto presso di Lei o da Lei fornitoci, sarà da noi trattato. La invitiamo a leggere attentamente quanto segue al fine di comprendere la nostra visione e le nostre pratiche relativamente ai Suoi dati personali e le relative modalità di trattamento. Visitando i siti www.arriva.it e estore.arriva.it o fornendo le informazioni e i dati personali nei casi descritti di seguito, Lei sta prendendo atto e, ove del caso, acconsentendo ai trattamenti descritti nella presente informativa.

1. Quali dati personali raccogliamo?

- **Dati da Lei forniti.** Compilando i form disponibili sui nostri siti www.arriva.it e estore.arriva.it (i “**Siti**”) o mettendosi in contatto con noi tramite telefono, e-mail o altre modalità, Lei ci fornirà i Suoi dati personali. Inoltre, ci fornirà i Suoi dati personali anche in altre occasioni quali, ad esempio, al momento della Sua registrazione per l’utilizzo del Siti, per scaricare e utilizzare la nostra App, sottoscrivere i nostri servizi, acquistare biglietti, utilizzare il servizio Wi-Fi presente sui nostri automezzi, partecipare ad un concorso, promozione o sondaggio, riportare una problematica relativa ai nostri siti o fare un reclamo, proporre la Sua candidatura nell’ambito della sezione “lavora con noi”, o proporre altre segnalazione nell’apposita area (es.: oggetti smarriti). I dati personali fornitici in tali occasioni potrebbero includere il Suo nome, data di nascita, indirizzo, indirizzo e-mail e numero di telefono, informazioni di natura finanziaria quali, ad esempio, quelle relative alla carta di credito, la Sua fotografia, posizione geografica, indirizzo IP o MAC o altri dettagli riguardanti l’utilizzo del Suo dispositivo mobile o computer portatile.
- **Dati da noi raccolti.** In occasione di ogni Suo accesso e visita ai nostri Siti, al pari delle App, noi potremmo automaticamente raccogliere le seguenti informazioni a Lei relative:
 - informazioni di natura tecnica, quali l’indirizzo IP utilizzato per connettere il Suo dispositivo mobile o computer ad Internet, le Sue informazioni di login, tipologia e versione del browser, impostazioni relative al fuso orario, tipologia e versione dei plug-in del browser, sistema e piattaforma operativa;
 - informazioni relative al Suo accesso, incluso l’intero URL, flussi di clic verso, attraverso e dai nostri siti (compresa la data e l’orario); prodotti che avete visionato o ricercato; tempi di risposta della pagina, errori di download, durata delle visite a determinate pagine, informazioni sull’interazione della pagina (quali scorrimento, clic e mouse-over) e metodi utilizzati per navigare dalla pagina e qualsiasi numero di telefono utilizzato per contattare il servizio clienti.
- **Informazioni che riceviamo da altre fonti.** Potremmo ricevere informazioni su di Lei qualora utilizzi qualunque altro Sito che gestiamo o usufruisca di altri servizi che forniamo. Lavoriamo altresì a stretto contatto con terze parti (incluse, a titolo esemplificativo, partner commerciali, sub-fornitori di servizi

tecnici, di pagamento e di consegna, fornitori di analisi, fornitori di informazioni sulle ricerche, agenzie di credito) e potremmo ricevere da tali soggetti informazioni su di Lei.

- **Dati appartenenti a categorie particolari (c.d. dati sensibili).** Non cercheremo intenzionalmente o sistematicamente di raccogliere, conservare o, altrimenti, utilizzare informazioni su di Lei qualificate come “categorie particolari di dati” o “dati sensibili” (per esempio, informazioni relative all’adesione ad un’organizzazione sindacale, origine etnica o informazioni relative allo stato di salute).

2. Cookies

I nostri Siti utilizza cookies al fine di poterLa distinguere da altri utenti dei nostri Siti. Ciò ci consente di fornirLe una ottimale esperienza di navigazione quando visita i nostri Siti nonché di migliorare i nostri siti. Per maggiori informazioni sui cookies che utilizziamo e sulle finalità per cui li utilizziamo La invitiamo a prendere visione delle nostre Cookie policy salvate sui Siti.

3. Finalità e base giuridica dei trattamenti

Dati da Lei forniti: utilizziamo i dati da Lei forniti per le seguenti finalità ed in forza delle basi giuridiche di trattamento di seguito precisate:

Finalità del trattamento	Base giuridica del trattamento
a) Adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti e/o normative nazionali o comunitarie, oppure da organi di vigilanza e controllo o da autorità giudiziaria o da altre autorità a ciò legittimate.	Adempimento di un obbligo legale da parte nostra.
b) Soddisfazione delle richieste da Lei di volta in volta formulate tramite la compilazione degli appositi <i>form</i> disponibili sui Siti.	Esecuzione del contratto / soddisfazione della richiesta dell’interessato.
c) Soddisfazione della Sua richiesta di registrazione ai Siti e fornitura dei servizi connessi (es.: acquisto titoli di viaggio).	Esecuzione del contratto / soddisfazione della richiesta dell’interessato.
d) Vendita del/dei biglietto/i per il viaggio da Lei selezionato.	Esecuzione del contratto / soddisfazione della richiesta dell’interessato.
e) Gestione delle candidature e dei curriculum vitae, ai fini della eventuale selezione e conclusione di un contratto di lavoro o collaborazione	Esecuzione del contratto / soddisfazione della richiesta dell’interessato.
f) Invio di comunicazioni di natura commerciale (ivi incluse newsletter) sulle attività ed i servizi del Titolare	Legittimo interesse del Titolare
g) Geolocalizzazione della Sua posizione al fine di consentirci di fornirLe informazioni più accurate relativamente ai mezzi ed ai percorsi disponibili.	Consenso.

Dati da noi raccolti. I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento di questo Siti web acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet. Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate ad interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli utenti. In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al Siti, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo ed all'ambiente informatico dell'utente.

Tali dati costituiscono il registro dei collegamenti. Questi dati vengono utilizzati da Arriva Italia al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso dei Siti e per controllarne il corretto funzionamento. Il registro dei collegamenti viene poi mantenuto a disposizione dell'Autorità Giudiziaria ed esibito solo dietro esplicita richiesta.

Base giuridica del trattamento e natura del conferimento. Come potrà rilevare, la base giuridica dei trattamenti sopra descritti dipende dai dati personali di volta in volta raccolti e trattati nonché dallo specifico contesto in cui vengono raccolti.

Fatta eccezione per la finalità di invio di comunicazioni commerciali e di geolocalizzazione indicate nella precedente tabella rispettivamente alle lettere f) e g), il conferimento dei dati personali per le finalità riportate nella precedente tabella alle lettere a), b), c), d) ed e) è obbligatorio. Pertanto, il Suo eventuale rifiuto di fornire i Suoi dati personali non ci consentirà di fornirLe le informazioni, i servizi e, in ogni caso, il riscontro alla richiesta da Lei formulata tramite i Siti.

Diversamente, per la finalità di invio di comunicazioni commerciali di cui alla lettera f) della precedente tabella, il conferimento dei dati personali è facoltativo, con la conseguenza che un Suo eventuale rifiuto non ci impedirà di dare seguito alla richiesta da Lei formulata tramite i Siti.

Allo stesso modo, per la finalità di geolocalizzazione (lettera g) della precedente tabella), il conferimento dei dati personali non è obbligatorio. Pertanto, un eventuale rifiuto di fornire i Suoi dati personali per tale finalità non ci impedirà di soddisfare in ogni caso la richiesta da Lei formulata tramite i Siti ma esclusivamente di fornirLe informazioni più accurate relativamente ai mezzi ed ai percorsi disponibili. Con riferimento alla geolocalizzazione - che si basa sul Suo consenso, La informiamo che, in qualsiasi momento, ha il diritto di revocare il consenso prestato.

4. Condivisione delle Vostre informazioni

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, potremmo comunicare i Suoi dati personali alle seguenti categorie di destinatari:

- autorità pubbliche, organi di vigilanza e controllo, nonché competenti autorità giudiziarie, agenzie governative o altre terze parti anche al fine di esercitare, instaurare o difendere nostri diritti in sede giudiziaria;
- società del Gruppo Deutsche Bahn (www.bahn.de);
- società del Gruppo Arriva (www.arriva.co.uk);
- società controllate o partecipate da Arriva Italia S.r.l.;

- soggetti che svolgono per conto di Arriva Italia compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi per la clientela;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione dei Siti e del proprio sistema informativo;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela;
- studi e società che forniscono servizi ad Arriva Italia nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione, certificazione delle attività poste in essere da Arriva Italia anche nell'interesse dei propri clienti ed utenti;
- società e consulenti specializzati nello svolgimento di colloqui informativi, nell'esecuzione dei test psicoattitudinali e nella valutazione dei loro risultati;
- società per la fornitura di servizi funzionali al reclutamento/selezione (quali, a titolo esemplificativo, i servizi informatici o di archiviazione).

Potremmo altresì comunicare i Suoi dati personali ad un **acquirente o potenziale acquirente (ed i loro agenti e consulenti)** in relazione a qualunque operazione di riorganizzazione, ristrutturazione, fusione o vendita, o altro trasferimento di beni, fermo restando che, in queste ipotesi, informeremo qualunque soggetto destinatario dei Suoi dati personali che dovrà utilizzarli esclusivamente per le finalità indicate nella presente informativa.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di responsabili del trattamento all'uopo nominati da Arriva Italia. I dati personali potranno inoltre, essere conosciuti dai dipendenti/consulenti di Arriva Italia i quali sono stati appositamente nominati soggetti autorizzati al trattamento.

5. Periodo di conservazione dei dati personali

Non tratteremo i Suoi dati personali per un periodo superiore a quello necessario a perseguire le finalità per le quali i dati personali sono stati raccolti e, successivamente, li conserveremo esclusivamente per il periodo necessario a rispettare la normativa vigente (ivi incluse le previsioni di prescrizione di diritti).

La tabella che segue espone in maggiore dettaglio il periodo per cui Arriva Italia conserverà le diverse tipologie di dati personali:

<i>Finalità del trattamento</i>	<i>Periodo di conservazione dei dati personali</i>
Adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti e/o normative nazionali o comunitarie, oppure da organi di vigilanza e controllo o da autorità giudiziaria e da altre autorità a ciò legittimate.	I dati personali saranno trattati per il periodo strettamente necessario ad adempiere l'obbligo imposto dalla legge e conservati per quello successivo eventualmente stabilito dalla normativa.

Soddisfazione delle richieste da Lei di volta in volta formulate tramite la compilazione degli appositi form disponibili sui Siti.	I dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario a soddisfare la Sua richiesta formulata tramite i Siti e, in ogni caso, saranno cancellati 6 mesi dopo l'evasione della richiesta
Soddisfazione della Sua richiesta di registrazione ai Siti e fornitura dei servizi connessi.	I dati personali saranno conservati per il periodo di tempo in cui Lei decida di rimanere registrato ai Siti.
Vendita del/i biglietto/i per il viaggio da Lei selezionato.	I dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario all'esecuzione del contratto e fino al termine del viaggio. Oltre tale data, saranno conservati esclusivamente per il periodo di tempo necessario a rispettare la normativa vigente (ivi incluse le previsioni di prescrizione di diritti).
Gestione delle candidature e dei curriculum vitae, ai fini della eventuale selezione e conclusione di un contratto di lavoro o collaborazione	I dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario a soddisfare la Sua richiesta formulata tramite i Siti e, in ogni caso, saranno cancellati 6 mesi dopo l'evasione della richiesta salvo il caso di conclusione del rapporto di lavoro o collaborazione.
Invio di comunicazioni di natura commerciale (ivi incluse newsletter) sulle attività ed i servizi del Titolare	I dati personali saranno trattati dal Titolare fino alla Sua decisione di ottenere la cessazione del trattamento.
Geolocalizzazione della Sua posizione al fine di consentirci di fornirLe informazioni più accurate relativamente ai mezzi e ai percorsi disponibili.	I dati personali raccolti a tale scopo saranno trattati esclusivamente per soddisfare la richiesta da Lei formulata e saranno conservati per il tempo necessario al miglioramento della sua esperienza sui Siti e al migliore utilizzo dei nostri servizi.

6. Informazioni di sicurezza

Adottiamo appropriate misure di sicurezza tecniche ed organizzative al fine di proteggere i Suoi dati personali da noi trattati da accessi, raccolta, utilizzo, divulgazione, copia, modifica o trasferimenti non autorizzati. Tutti i dati personali fornitici o raccolti sono conservati su server sicuri. Arriva Italia fa parte del Gruppo Deutsche Bahn - Arriva, che, oltre a svolgere corsi di formazione per i propri dipendenti aventi ad oggetto le policies e procedure internamente adottate sulla privacy, ha implementato un sistema di accessi per cui è consentito esclusivamente ai dipendenti autorizzati, in base alla necessità di venirne a conoscenza coerentemente con il ruolo ricoperto, di accedere ai dati personali. Agiamo anche al fine di assicurare che tutti i fornitori di servizi che incarichiamo di trattare i dati personali per conto nostro adottino appropriate misure tecniche ed organizzative al fine di salvaguardare tali dati personali.

7. Aggiornamento della presente informativa

Potremmo aggiornare la presente informativa di volta in volta, in considerazione di modifiche normative, tecniche o sviluppi commerciali. Qualora dovessimo aggiornare la presente informativa, adotteremo adeguate misure per informarla, coerenti con la rilevanza delle modifiche apportate. Chiederemo il Suo consenso per qualunque cambiamento sostanziale all'informativa se e dove questo sia richiesto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali applicabile.

E' possibile verificare l'ultimo aggiornamento della presente informativa visualizzando la data "ultimo aggiornamento" mostrata all'inizio della stessa.

8. I Vostri diritti in materia di protezione dei dati personali

In relazione ai trattamenti descritti nella presente Informativa, in qualità di interessato Lei potrà, alle condizioni previste dal GDPR, esercitare, in particolare, i seguenti diritti:

- **diritto di accesso:** diritto di ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Suoi dati personali – compresa una copia degli stessi – e la comunicazione, tra le altre, delle seguenti informazioni:
 - a) finalità del trattamento;
 - b) categorie di dati personali trattati;
 - c) destinatari cui questi sono stati o saranno comunicati;
 - d) periodo di conservazione dei dati o i criteri utilizzati;
 - e) diritti dell'interessato (rettifica, cancellazione dei dati personali, limitazione del trattamento e diritto di opposizione al trattamento);
 - f) diritto di proporre un reclamo;
 - g) diritto di ricevere informazioni sulla origine dei miei dati personali qualora essi non siano stati raccolti presso l'interessato;
 - h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione;
- **diritto di rettifica:** diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti;
- **diritto alla cancellazione (diritto all'oblio):** diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che La riguardano, quando:
 - a) i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti o altrimenti trattati;
 - b) Lei ha revocato il Suo consenso e non sussiste alcun altro fondamento giuridico per il trattamento;
 - c) Lei si è opposto con successo al trattamento dei dati personali;
 - d) i dati sono stati trattati illecitamente,
 - e) i dati devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale;
 - f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1, GDPR.

Il diritto alla cancellazione non si applica nella misura in cui il trattamento sia necessario per l'adempimento di un obbligo legale o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- **diritto di limitazione di trattamento:** diritto di ottenere la limitazione del trattamento, quando:
 - a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali;
 - b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
 - c) i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- **diritto di opposizione:** diritto di opporsi al trattamento dei dati personali che La riguardano, salvo che sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento;
- **diritto alla portabilità dei dati:** diritto di ricevere, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti al Titolare e il diritto di trasmetterli a un altro titolare senza impedimenti, qualora il trattamento si basi sul consenso e sia effettuato con mezzi automatizzati. Inoltre, il diritto di ottenere che i Suoi dati personali siano trasmessi direttamente da Arriva Italia ad altro titolare qualora ciò sia tecnicamente fattibile;
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Montecitorio n. 121, 00186, Roma (RM).

9. Domande sulla presenta informativa

Per qualunque domanda, dubbio o richiesta relativamente alla presente informativa o in relazione al trattamento da noi svolto relativamente ai Suoi dati personali, potrà contattarci via e-mail al seguente indirizzo privacy@arriva.it o via posta al seguente indirizzo: via Trebazio 1, 20145 Milano.