

INFORMATIVA PRIVACY

Informativa Titoli di viaggio

In materia di titoli di viaggio, si informa l'utenza che Titolare del trattamento è **Arriva Italia S.r.l.**, contattabile scrivendo a privacy@arriva.it oppure indirizzando la lettera ad Arriva Italia S.r.l., via Trebazio, 1 Cap 20145 Milano (MI) – Italia.

Il Titolare del trattamento si avvale di un *Data Protection Officer* - DPO per la gestione di tutte le incombenze relative al trattamento e la conservazione di dati personali, e può essere contattato scrivendo a privacy@arriva.it oppure indirizzando la lettera all'att.ne DPO c/o sede di Arriva Italia S.r.l. – via Trebazio, 1 Cap 20145 – Milano (MI) Italia.

I dati personali degli utenti sono raccolti al solo fine di **rilasciare i titoli di viaggio**. I dati personali da fornire al Titolare riguardano i dati minimi necessari in relazione alle sopracitate finalità. A titolo esemplificativo e non esaustivo vengono individuati in dati personali necessari quali: dati anagrafici, recapiti personali quali indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo, fotografie, e dati personali facoltativi quali: attestazione ISEE o autocertificazione, validazioni ed eventuale utilizzo e archiviazione di dati associati alla carta di credito per l'acquisto di titoli di viaggio tramite validatori) e sono raccolti al solo fine di:

- 1) gestire i rapporti con i clienti per l'emissione delle tessere personali di viaggio;
- 2) gestire i contratti di vendita dei titoli di viaggio;
- 3) gestire la fase di post-vendita (reclami, rimborsi, anomalie di emissione);
- 4) utilizzare le coordinate di posta elettronica fornite dall'utente per fini di vendita diretta di propri prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del contratto;
- 5) attività di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi allo scopo di promuovere ed incentivare l'uso del servizio di trasporto pubblico o la mobilità sostenibile.

La base giuridica del trattamento è per la finalità di esecuzione di un contratto, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. b) del Regolamento UE 2016/679 per la gestione dei contratti di vendita dei titoli di viaggio (punti da 1 a 3) e su base consensuale, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del Regolamento UE 2016/679 (punti 4 e 5);

I dati personali saranno trattati personale autorizzato al trattamento di Arriva Italia S.r.l. e potranno essere comunicati a Enti Pubblici, anche per la verifica della veridicità delle autocertificazioni. I dati potranno essere visibili da società terze, nella loro qualità di Responsabili al trattamento, per la fornitura, revisione e manutenzione dei sistemi informatici. I dati relativi l'anagrafica dell'utente e i titoli di viaggio rilasciati – qualora attivo il sistema di interoperabilità dei titoli di viaggio - possono essere visibili da parte delle aziende di trasporto pubblico locale, poiché la tessera e i titoli possono essere usati a livello provinciale/regionale. I dati di validazione sono invece trattati solo dall'azienda di trasporto pubblico locale sui cui mezzi il titolo è stato validato.

Arriva Italia S.r.l. non trasferisce i dati ad un Paese terzo né ad organizzazioni internazionali.

I dati personali saranno conservati:

- 1) sino a esplicita richiesta di cancellazione previa restituzione della tessera. I dati personali saranno conservati per cinque anni dalla data di decorrenza della validità dell'abbonamento I dati rilevanti a fini contabili saranno comunque conservati per dieci anni;
- 2) i dati di validazione (seriale carta elettronica, titolo di viaggio utilizzato, data, ora, codice linea, nr. fermata, esito validazione) saranno conservati 30 giorni per il servizio di vendita dei titoli di viaggio (anche mediante

sistema EMV e pagamenti *contactless* mediante carte di credito) nonché per la gestione del post-vendita (reclami, rimborsi, anomalie);

3) i dati di validazione relativi al periodo di emergenza epidemiologica da COVID-19 (seriale carta elettronica, titolo di viaggio utilizzato, data, ora, codice linea, nr. fermata, esito validazione) saranno conservati 210 giorni per la gestione del post-vendita (reclami, rimborsi, anomalie, ecc.);

4) sino a revoca del consenso.

L'interessato ha il diritto di:

- chiedere ad Arriva Italia S.r.l. la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso di ottenerne l'accesso (art. 15 Regolamento UE 2016/679);

- chiedere ad Arriva Italia S.r.l. la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 Regolamento UE 2016/679) presentandosi presso gli sportelli aperti al pubblico oppure, per gli acquisti *on line*, direttamente attraverso la piattaforma *e-commerce*, per gli acquisti tramite APP attraverso apposita schermata della APP;

- chiedere ad Arriva Italia S.r.l. la cancellazione dei dati personali per l'emissione delle tessere personali, per la vendita di titoli di viaggio e per la gestione del post-vendita solo se: non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; se interviene la revoca del consenso salvo che il trattamento serva per accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziaria; sono trattati illecitamente, devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 Regolamento UE 2016/679);

- chiedere ad Arriva Italia S.r.l. la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al titolare per verificare l'esattezza dei dati personali; il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 Regolamento UE 2016/679);

- chiedere ad Arriva Italia S.r.l. e ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (c.d. portabilità) i dati inseriti nel *form on line* per la presentazione di reclamo (art. 20 Regolamento UE 2016/679);

- opporsi in qualsiasi momento al trattamento del dato delle coordinate di posta elettronica (indirizzo e-mail) ai fini della vendita diretta di propri prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del contratto (ivi compresa l'attività di profilazione ai fini *marketing*) revocando il consenso.

- chiedere che i suoi dati non vengano più trattati revocando in qualsiasi momento il suo consenso senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (art. 13 par. 2 lett. c,).

- chiedere che i suoi dati non vengano più trattati ai fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi allo scopo di promuovere ed incentivare l'uso del servizio di trasporto pubblico o mobilità sostenibile, revocando in qualsiasi momento il suo consenso (art. 13 par. 2 lett. c) e artt. 17 e 21 Regolamento UE 2016/679).

L'interessato può esercitare tutti i diritti sopra indicati scrivendo a privacy@arriva.it oppure indirizzando la lettera ad Arriva via Trebazio, 1 Cap 20145 – Milano (MI) Italia.

L'interessato non ha il diritto:

- ad opporsi al trattamento dei dati raccolti al fine di gestire i rapporti con i clienti per l'emissione delle tessere personali, la vendita dei titoli di viaggio e la gestione del post-vendita perché il trattamento è basato sull'art. 6 par. 1 lett. b) Regolamento UE 2016/679 (esecuzione di un contratto) e non sull'art. 6 par. 1 lett. e) – esecuzione di un compito di interesse pubblico – o lett. f) – legittimo interesse del titolare (art. 21 Regolamento UE 2016/679).

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679. Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 Regolamento UE 2016/679). In Italia il Garante per la Protezione dei Dati Personali scrivendo garante@gpdp.it o protocollo@pec.gpdp.it.

I dati personali individuati come necessari sono tali per la conclusione del contratto, in assenza sarà impossibile emettere il titolo di viaggio o l'abbonamento richiesto e gestire il post-vendita.

I dati raccolti non sono soggetti ad un processo decisionale automatizzato.