

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

I. Identità del titolare del trattamento

In conformità con la legge federale messicana sulla protezione dei dati personali detenuti da privati (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, «LFPDPPP»), il suo regolamento di attuazione e le linee guida sull'informativa sulla privacy, e per quanto applicabile, il regolamento (UE) 2016/679 («GDPR»), Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V. («Rutopía» o il «Titolare») mette a disposizione dell'Interessato la presente Informativa sulla privacy.

Denominazione sociale: Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.

RFC: RTB190503F13

Sede legale: Av. Francisco Sosa n. 29, piano 2, Col. del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Città del Messico.

E-mail per la privacy: viaja@rutopia.com

E-mail generale: viaja@rutopia.com

Sito web: www.rutopia.com

La presente Informativa si applica al trattamento dei dati personali di tutte le persone fisiche che interagiscono con Rutopía nell'ambito della sua attività di intermediario turistico, inclusi i viaggiatori, i partner commerciali, gli operatori turistici locali e i fornitori di servizi.

II. Categorie di interessati e dati personali raccolti

2.1 Viaggiatori

Sono le persone fisiche che stipulano o richiedono Pacchetti turistici con Rutopía, direttamente o tramite un Canale di vendita. Rutopía raccoglie da loro i seguenti dati:

Identificazione e viaggio: Nome completo, numero di passaporto e scadenza, paese di rilascio, data di nascita, nazionalità, paese di residenza abituale.

Contatto: Indirizzo e-mail, numero di telefono cellulare (inclusi gli account WhatsApp o altre piattaforme di messaggistica), indirizzo postale.

Prenotazione e pagamento: Destinazione, date, numero di viaggiatori, servizi contrattati, storico delle prenotazioni, registrazioni delle comunicazioni con gli Specialisti di viaggio, informazioni di pagamento (senza includere i numeri completi di carte bancarie).

Dati sensibili (*): Preferenze alimentari quando rivelino condizioni di salute (allergie, intolleranze, diabete o altro) o convinzioni religiose (kosher, halal, vegetarianismo per motivi religiosi, ecc.). Vedere Sezione 3.

(*) I dati contrassegnati come sensibili richiedono il consenso esplicito e separato dell'Interessato prima di essere raccolti. Consultare la Sezione 3 per la procedura applicabile.

2.2 Partner commerciali e Operatori locali

Sono persone fisiche o giuridiche che prestano servizi di operazione turistica tramite Rutopía o che mantengono un rapporto commerciale con Rutopía come canali di vendita. Dai loro rappresentanti e contatti vengono raccolti i seguenti dati:

- Nome completo e qualifica del referente principale.
- Indirizzo e-mail aziendale e numero di telefono.
- RFC e dati di identificazione fiscale della persona giuridica.
- Sede legale.
- Dati bancari per il trasferimento di corrispettivi (CLABE, conto bancario, SWIFT/IBAN, secondo i casi).
- Informazioni su registrazioni, licenze e certificazioni turistiche vigenti.

2.3 Fornitori di servizi

Sono strutture ricettive, ristoranti, guide e altri fornitori locali inclusi nei pacchetti turistici. Dai loro rappresentanti vengono raccolti dati identificativi, di contatto e dati necessari per il coordinamento operativo dei servizi.

2.4 Dati che non raccogliamo

Rutopía non richiede né archivia numeri completi di carte di credito o debito, password bancarie, dati biometrici né informazioni sull'origine razziale o etnica degli interessati, ad eccezione dei dati sensibili espressamente indicati nella Sezione 3. Qualsiasi pagamento con carta viene elaborato direttamente tramite processori di pagamento certificati PCI-DSS che operano secondo i propri standard di sicurezza.

III. Trattamento dei dati personali sensibili

Rutopía raccoglie le preferenze alimentari dei viaggiatori con la finalità esclusiva di pianificare correttamente i servizi di ristorazione durante il viaggio. Quando tali preferenze possono rivelare condizioni di salute (allergie, intolleranze, malattie) o convinzioni religiose (diete kosher, halal, restrizioni alimentari per fede), costituiscono dati personali sensibili ai sensi dell'articolo 9 della LFPDPPP e dell'articolo 9 del GDPR.

Il trattamento dei dati sensibili richiede il consenso esplicito, specifico e informato dell'Interessato, che sarà raccolto separatamente dal consenso generale alla privacy. L'Interessato può negare tale consenso senza che ciò gli impedisca di stipulare un Pacchetto turistico con Rutopía; in tal caso, i servizi di ristorazione semplicemente non verranno personalizzati.

Al momento del rilascio del consenso al trattamento dei dati sensibili, l'Interessato sarà espressamente informato di:

1. La finalità specifica: pianificazione dei servizi di ristorazione durante il viaggio.
2. I destinatari: Operatori locali, hotel, ristoranti e guide che partecipano all'esecuzione dell'itinerario.
3. Il periodo di conservazione di tali dati: fino a sei (6) mesi dopo la conclusione del viaggio.
4. Il diritto dell'Interessato di revocare il consenso in qualsiasi momento, senza effetto retroattivo.

Rutopía non utilizzerà i dati sensibili per nessun'altra finalità, né li trasmetterà a terzi estranei all'esecuzione del viaggio. La raccolta di tali dati tramite canali informali (messaggistica senza un processo formale di consenso) è espressamente vietata dalle procedure interne di Rutopía.

IV. Finalità del trattamento

4.1 Finalità primarie (necessarie per il rapporto contrattuale)

Il trattamento dei dati personali dell'Interessato è necessario per le seguenti finalità, senza le quali non sarebbe possibile prestare i servizi di Rutopía:

1. Gestire la richiesta di viaggio, progettare l'itinerario personalizzato e confermare la prenotazione del Pacchetto turistico.
2. Comunicare all'Interessato l'itinerario, le conferme di prenotazione, i documenti di viaggio e qualsiasi informazione rilevante prima, durante e dopo il viaggio.
3. Trasmettere i dati necessari agli Operatori locali e ai Fornitori di servizi per l'esecuzione dell'itinerario (nome, passaporto, dati di contatto, preferenze di viaggio, dati alimentari ove applicabile).
4. Elaborare i pagamenti del Pacchetto turistico tramite i mezzi di pagamento disponibili sulla Piattaforma.
5. Gestire modifiche, cancellazioni, reclami e incidenti durante il viaggio.
6. Adempiere agli obblighi legali e fiscali applicabili a Rutopía (emissione di ricevute fiscali, registrazioni migratorie ove applicabile, rapporti alle autorità competenti).
7. Amministrare e registrare il rapporto commerciale con Partner commerciali, Operatori locali e Fornitori di servizi.

4.2 Finalità secondarie (soggette al consenso dell'Interessato)

Con il consenso dell'Interessato, che potrà essere accordato o negato in qualsiasi momento, Rutopía potrà altresì utilizzare i dati personali per:

1. Inviare comunicazioni commerciali, newsletter e promozioni su destinazioni, nuovi servizi e offerte di Rutopía.
2. Condurre studi statistici e di mercato in forma aggregata e non individualizzata per migliorare i servizi di Rutopía.
3. Invitare l'Interessato a partecipare a sondaggi di soddisfazione e programmi di feedback.

Il rifiuto di prestare il consenso alle finalità secondarie non inciderà sulla prestazione del servizio principale contrattato.

V. Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali dell'Interessato è effettuato sulle seguenti basi giuridiche:

Esecuzione del contratto: Dati necessari per la prestazione del Pacchetto turistico contrattato (artt. 6.1.b GDPR / art. 8 LFPDPPP).

Adempimento di un obbligo legale: Dati fiscali, migratori e di registrazione presso le autorità (artt. 6.1.c GDPR / art. 10 LFPDPPP).

Consenso: Dati sensibili (preferenze alimentari), comunicazioni commerciali e finalità secondarie (artt. 6.1.a e 9.2.a GDPR / artt. 8 e 9 LFPDPPP).

Legittimo interesse: Sicurezza della Piattaforma, prevenzione delle frodi, studi statistici interni aggregati (art. 6.1.f GDPR).

VI. Trasferimenti di dati personali

6.1 Destinatari nazionali

Rutopía può condividere i dati personali dell'Interessato con i seguenti destinatari in Messico, nella misura strettamente necessaria per ciascuna finalità:

Operatori locali: Esecuzione dell'itinerario e prestazione dei servizi del Pacchetto turistico.

Fornitori di servizi (hotel, ristoranti, guide): Coordinamento operativo e personalizzazione del servizio (nome, dati di contatto, preferenze alimentari con consenso).

Processori di pagamento: Elaborazione dei pagamenti del Pacchetto turistico. Ricevono solo i dati minimi necessari per autorizzare la transazione.

Autorità giudiziarie e amministrative: Adempimento di obblighi legali, ordini giudiziari o richieste amministrative.

In tutti i casi, Rutopía comunicherà la presente Informativa ai destinatari e, quando la legge lo richieda, formalizzerà contratti o clausole di riservatezza che obblighino tali destinatari a trattare i dati esclusivamente per la finalità per cui sono stati condivisi e a mantenere misure di sicurezza equivalenti a quelle di Rutopía.

6.2 Trasferimenti internazionali

Data la natura globale delle operazioni di Rutopía e dei servizi tecnologici che utilizza, i dati personali dell'Interessato potranno essere trasferiti a destinatari ubicati fuori dal Messico, inclusi:

1. Canali di vendita internazionali (ad esempio, Evaneos, con sede in Francia), ai quali vengono

trasmessi dati del viaggiatore per la gestione della prenotazione. Tale trasferimento è fondato sull'esecuzione del contratto di viaggio e, nel caso di viaggiatori europei, è disciplinato dal GDPR.

2. Fornitori di servizi tecnologici e di comunicazione (infrastruttura cloud, strumenti di messaggistica). In particolare, l'utilizzo di WhatsApp Business implica il trasferimento di dati a server di Meta Platforms negli Stati Uniti. Rutopía verifica che tale trasferimento avvenga con i meccanismi previsti dalla legge (Clausole contrattuali standard o altri meccanismi approvati) e opera sulla base dei Termini di servizio di WhatsApp Business.

3. Operatori locali o Fornitori di servizi ubicati in destinazioni fuori dal Messico, quando l'itinerario lo preveda.

Per i viaggiatori con residenza abituale nell'Unione europea, Rutopía si impegna a garantire che tutti i trasferimenti internazionali dei loro dati avvengano con i meccanismi previsti dall'articolo 46 del GDPR (Clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione europea o altri meccanismi validi), o nelle ipotesi dell'articolo 49 del GDPR ove applicabile.

VII. Periodi di conservazione

Rutopía conserverà i dati personali dell'Interessato per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti e, in ogni caso, per i periodi richiesti dalla normativa applicabile:

Dati di prenotazione e contratto di viaggio: 5 anni dalla conclusione del viaggio (obblighi civili e fiscali).

Dati fiscali e di fatturazione: 5 anni ai sensi del Codice fiscale federale (Código Fiscal de la Federación).

Dati sensibili (preferenze alimentari): 6 mesi dopo la conclusione del viaggio, o fino alla revoca del consenso.

Dati delle comunicazioni commerciali: Fino a quando l'Interessato non revochi il proprio consenso o richieda la cancellazione dei propri dati.

Dati dei Partner commerciali: Per tutta la durata del rapporto commerciale e per 5 anni dopo la sua cessazione.

Trascorsi i termini di cui sopra, Rutopía procederà alla cancellazione o alla dissociazione definitiva dei dati, salvo che un obbligo legale specifico ne imponga la conservazione per un periodo più lungo.

VIII. Misure di sicurezza

Rutopía implementa misure tecniche, amministrative e fisiche per proteggere i dati personali dell'Interessato da accessi non autorizzati, perdita, alterazione, divulgazione o distruzione. Tali misure includono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Crittografia dei dati in transito (TLS/HTTPS) in tutte le comunicazioni tramite la Piattaforma.

- Controllo degli accessi basato sui ruoli: solo il personale autorizzato con un'esigenza giustificata può accedere ai dati personali.
- Formazione periodica del personale in materia di protezione dei dati e gestione riservata delle informazioni.
- Procedure documentate per la gestione degli incidenti di sicurezza e delle violazioni dei dati.
- Contratti di riservatezza e protezione dei dati con Operatori locali, Fornitori di servizi e fornitori tecnologici.

In caso di violazione dei dati che possa comportare un rischio significativo per i diritti e le libertà degli interessati, Rutopía notificherà le autorità competenti entro i termini stabiliti dalla legge e, ove del caso, informerà gli interessati della natura della violazione e delle misure adottate.

IX. Diritti degli interessati

9.1 Diritti di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione (ARCO) — tutti gli interessati — LFPDPPP

Ai sensi della LFPDPPP, l'Interessato ha il diritto di:

- Accesso: sapere quali dati personali Rutopía detiene su di lui, per quali finalità li utilizza e a chi li ha comunicati.
- Rettifica: richiedere la correzione dei propri dati quando siano inesatti, incompleti o non aggiornati.
- Cancellazione: richiedere la soppressione dei propri dati quando non siano più necessari per la finalità per cui sono stati raccolti, siano stati utilizzati per finalità non consentite, o si sia concluso il rapporto contrattuale.
- Opposizione: opporsi al trattamento dei propri dati per finalità specifiche, incluso l'invio di comunicazioni commerciali.

9.2 Diritti aggiuntivi per i Viaggiatori europei (GDPR)

I titolari con residenza abituale nell'Unione europea dispongono inoltre dei seguenti diritti ai sensi del GDPR:

- Diritto all'oblio (cancellazione): richiedere la cancellazione dei propri dati nelle ipotesi previste dall'articolo 17 del GDPR.
- Limitazione del trattamento: richiedere che il trattamento dei propri dati sia limitato alla mera conservazione durante la risoluzione di un reclamo o la verifica dell'esattezza dei dati.
- Portabilità: ricevere i propri dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, o richiedere che siano trasmessi direttamente a un altro titolare.
- Opposizione al trattamento basato su legittimo interesse: opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei propri dati quando questo si basi sul legittimo interesse di Rutopía.
- Non essere oggetto di decisioni automatizzate: non essere sottoposto a decisioni basate esclusivamente su trattamento automatizzato che producano effetti giuridici o incidano

significativamente sull'Interessato.

9.3 Come esercitare i propri diritti

Per esercitare uno qualsiasi dei diritti di cui sopra, l'Interessato deve inviare una richiesta scritta all'indirizzo e-mail contacto@rutopia.com, indicando:

1. Il proprio nome completo e un mezzo di contatto per ricevere la risposta.
2. Copia di un documento d'identità ufficiale valido (o del proprio rappresentante legale, se del caso).
3. Descrizione chiara e precisa dei dati o del trattamento in merito ai quali intende esercitare il proprio diritto.
4. Qualsiasi informazione aggiuntiva che faciliti l'individuazione dei dati.

Rutopía risponderà alla richiesta entro venti (20) giorni lavorativi dal suo ricevimento (LFPDPPP) o entro il termine di un mese previsto dall'articolo 12 del GDPR per i titolari europei, prorogabile di due mesi ulteriori in casi complessi, con previa notifica. La gestione dei diritti è gratuita per una richiesta per trimestre; le richieste aggiuntive nello stesso periodo possono essere soggette a una tariffa ragionevole.

9.4 Revoca del consenso

L'Interessato può revocare in qualsiasi momento il consenso prestato al trattamento dei propri dati personali, incluso il consenso per i dati sensibili e per le comunicazioni commerciali, senza che ciò incida sulla liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca deve essere richiesta per iscritto a contacto@rutopia.com. Rutopía elaborerà la richiesta entro un massimo di quindici (15) giorni lavorativi e notificherà i responsabili del trattamento affinché adottino le misure corrispondenti.

9.5 Reclami alle autorità di controllo

Interessati in Messico: se ritiene che Rutopía non abbia gestito correttamente la sua richiesta, può presentare reclamo presso la Segreteria di Anticorruzione e Buona Governance (Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno).

Interessati nell'Unione europea: possono presentare reclamo presso l'autorità di protezione dei dati del proprio Stato membro di residenza abituale (ad esempio, il Garante per la protezione dei dati personali in Italia).

X. Cookie e tecnologie di tracciamento

La Piattaforma utilizza cookie propri e di terze parti, nonché tecnologie analoghe (pixel, web beacon), per le finalità di seguito descritte:

Tecnici / essenziali: Funzionamento di base della Piattaforma, sicurezza e autenticazione della sessione. Base giuridica: Necessari — non richiedono consenso.

Analitici: Misurazione del traffico, analisi del comportamento di navigazione e miglioramento della Piattaforma (es. Google Analytics). Base giuridica: Consenso o legittimo interesse (a seconda della giurisdizione).

Preferenze: Memorizzazione delle preferenze di lingua, valuta e configurazione del Viaggiatore. Base giuridica: Consenso.

Marketing / pubblicità: Visualizzazione di contenuti personalizzati e pubblicità pertinente all'interno e all'esterno della Piattaforma. Base giuridica: Consenso esplicito.

L'Interessato può gestire le proprie preferenze sui cookie in qualsiasi momento tramite il pannello di gestione dei cookie disponibile sulla Piattaforma o tramite le impostazioni del browser. La disattivazione dei cookie tecnici essenziali può incidere sul corretto funzionamento della Piattaforma.

XI. Rappresentante nell'Unione europea

L'articolo 27 del GDPR impone ai titolari del trattamento non stabiliti nell'Unione europea che trattano dati di persone ubicate nell'UE di designare un rappresentante nell'Unione europea.

Rutopía è in fase di designazione del proprio rappresentante nell'Unione europea ai sensi dell'articolo 27 del GDPR. Una volta designato, i suoi dati di contatto saranno pubblicati nella presente Informativa e sul sito web www.rutopia.com. Il rappresentante nell'UE fungerà da punto di contatto per i viaggiatori europei e per le autorità di protezione dei dati degli Stati membri.

In attesa del completamento di tale designazione, i titolari europei possono rivolgere le proprie richieste direttamente a Rutopía tramite l'indirizzo contacto@rutopia.com.

XII. Modifiche alla presente Informativa sulla privacy

Rutopía può modificare la presente Informativa sulla privacy in qualsiasi momento per adeguarla a modifiche normative, a nuove finalità di trattamento o a miglioramenti dei propri processi interni in materia di privacy. Qualsiasi modifica sarà notificata agli interessati con almeno quindici (15) giorni di calendario di anticipo rispetto alla sua entrata in vigore, tramite:

- Pubblicazione della versione aggiornata su www.rutopia.com con indicazione della data dell'ultima modifica.
- Notifica via e-mail agli interessati che abbiano fornito il proprio indirizzo di posta elettronica e abbiano prestato il consenso all'invio di comunicazioni.

Se la modifica implica un nuovo trattamento di dati sensibili o una nuova finalità che richieda il consenso dell'Interessato, Rutopía acquisirà tale consenso prima di avviare il trattamento.

Il proseguimento dell'utilizzo della Piattaforma dopo la notifica di modifiche non sostanziali costituirà accettazione della versione aggiornata della presente Informativa.

XIII. Forma digitale e validità

La presente Informativa sulla privacy può essere accettata in formato digitale o elettronico tramite la Piattaforma, senza necessità di firma autografa, ed è ugualmente vincolante ai sensi del Codice di commercio messicano (Código de Comercio de México) e della normativa applicabile.

Il Viaggiatore che sottoscrive o accetta il presente documento (di seguito, il “Viaggiatore Capogruppo”) agisce in nome proprio e, ove applicabile, in rappresentanza di tutti gli altri viaggiatori inclusi nella prenotazione identificata nel presente strumento, disponendo a tal fine dell'autorizzazione espressa di ciascuno di essi. Di conseguenza, le dichiarazioni, accettazioni e obbligazioni qui contenute sono vincolanti per la totalità dei viaggiatori della prenotazione. Rutopía potrà richiedere, in qualsiasi momento, prova di tale autorizzazione.

Una volta che il Viaggiatore Capogruppo abbia sottoscritto o accettato i documenti che disciplinano il suo rapporto con Rutopía, quest'ultima invierà a ciascuno degli altri viaggiatori della prenotazione, all'indirizzo e-mail fornito a tal fine, una copia dei documenti accettati, con indicazione espressa che il Viaggiatore Capogruppo ha agito in loro nome e rappresentanza. Ciascun viaggiatore destinatario disporrà di un termine di quindici (15) giorni di calendario, decorrenti dal ricevimento di tale notifica, per manifestare, mediante comunicazione scritta indirizzata a viaja@rutopia.com, il proprio ripudio o la mancata accettazione dei documenti inviati. Trascorso tale termine senza che Rutopía abbia ricevuto alcuna comunicazione in tal senso, si riterrà che il viaggiatore abbia prestato il proprio consenso tacito a tutti i termini e condizioni contenuti nei documenti notificati, ai sensi di quanto disposto dall'artículo 1803 del Código Civil Federal, in relazione agli artículos 89 a 114 del Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos. La notifica elettronica effettuata all'indirizzo fornito dal Viaggiatore Capogruppo avrà piena validità ed efficacia giuridica quale mezzo di comunicazione attendibile, ai sensi degli artículos 89 y 90 del Código de Comercio.

Prima emissione: 22 agosto 2022

Ultima modifica: [*] aprile 2026

Responsabile del documento: Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.

Contatto per la privacy: viaja@rutopia.com

Quadro normativo: LFPDPPP (Messico) · GDPR (UE) · Direttiva PTD (UE)