

Privacy

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati ("RGPD") e del D. Lgs. n. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali ("Codice della Privacy").

Aggiornamento: 09 gennaio 2023

1. Ambito di applicazione, titolare e definizioni

1.1. Ambito applicazione della presente informativa

Gentile cliente, la presente informativa è resa per il sito www.etes.it di proprietà e gestito dalla società Come on Web S.r.l., con sede in Centro Direzionale Isola E/7, 80143 - Napoli (nel seguito, "ETES" o la "Società"), in qualità di Titolare del Trattamento, e non anche per altri siti *web* terzi eventualmente consultati dall'utente tramite link. La presente informativa trova altresì applicazione in relazione al trattamento dei dati personali tramite le applicazioni della Società.

Il sito www.etes.it e le applicazioni saranno di seguito individualmente indicati come "Sito". Altri siti *web* non sono coperti da queste informazioni sulla privacy e forniscono le proprie informazioni specifiche sulla protezione dei dati.

La presente informativa è fornita ai sensi dell'art. 13 GDPR e del Codice della *Privacy*, limitatamente alle previsioni applicabili compatibilmente con il GDPR, nonché in conformità alla Raccomandazione n. 2/2001 che le Autorità Europee per la Protezione dei Dati Personali, riunite nel Gruppo istituito dall'art. 29 della Direttiva n. 95/46/CE, hanno adottato il 17 maggio 2001 per individuare alcuni requisiti minimi per la raccolta di dati personali on line, e successive modifiche ed integrazioni.

Eventuali future aggiunte o modifiche a tale lista saranno opportunamente portate a Sua conoscenza.

L'informativa è destinata a tutti i soggetti che interagiscano con le pagine web del Sito, sia a coloro che utilizzano il Sito senza effettuare alcuna registrazione, sia a coloro che, al termine di apposita procedura, si registrino al Sito ed usufruiscano dei servizi on line prestati tramite lo stesso.

1.2. Titolare del trattamento dei dati personali

Se non diversamente indicato nella presente informativa, il titolare del trattamento dei Suoi dati personali è la Come on Web S.r.l., con sede in Centro Direzionale Isola E/7, 80143 - Napoli, e-mail: privacy@comeonweb.it.

1.3. Definizioni

La presente informativa si basa sulle definizioni di cui all'art. 4 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati (GDPR), di cui si riportano di seguito gli elementi essenziali, al fine di facilitare la comprensione del testo dell'informativa stessa:

GDPR: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

Destinatario: persona fisica o giuridica, autorità, istituzione o altro organismo a cui vengono comunicati dati personali, indipendentemente dal fatto che si tratti o meno di un terzo. Non sono invece considerate destinatarie le autorità che, nell'ambito di un mandato d'inchiesta specifico, possono ricevere dati personali in base al diritto dell'Unione o degli Stati membri; il trattamento di tali dati da parte di tali autorità viene effettuato in conformità alle direttive applicabili in materia di protezione dei dati in funzione delle finalità del trattamento. A seconda della modalità di pagamento scelta per l'acquisto dei biglietti, i destinatari dei Suoi dati personali possono essere le banche o i fornitori di servizi postali tramite i quali Le inviamo il biglietto per posta.

Dati personali: informazioni relative ad una persona fisica identificata o identificabile, cioè l'interessato. Una persona fisica identificabile è una persona che può essere identificata direttamente o indirettamente, in particolare mediante l'assegnazione di un identificatore come un nome, un numero di identificazione, dati

di localizzazione, un identificatore online o uno o più fattori specifici dell'identità fisica, fisiologica, genetica, mentale, economica, culturale o sociale di tale persona fisica. I dati personali possono essere, ad esempio, il nome, i dati di contatto, il comportamento dell'utente o i dati bancari.

Responsabile del trattamento: persona fisica o giuridica, autorità pubblica, agenzia o altro organismo che, da solo o insieme ad altri, decide in merito alle finalità e ai mezzi del trattamento dei dati personali. Se le finalità e i mezzi di tale trattamento sono stabiliti dal diritto dell'Unione o dal diritto degli Stati membri, il responsabile del trattamento o i criteri specifici per la sua nomina possono essere stabiliti conformemente al diritto dell'Unione o al diritto degli Stati membri.

Trattamento dei dati personali: qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite su dati personali o insiemini di dati personali, con o senza l'ausilio di mezzi automatizzati, quali raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, memorizzazione, adattamento o modifica, estrazione, consultazione, utilizzo, divulgazione mediante trasferimento, diffusione o altra messa a disposizione, allineamento o combinazione, limitazione, cancellazione o distruzione. L'elaborazione può essere, ad esempio, la raccolta e l'utilizzo dei dati dei vostri ordini per la vendita dei biglietti.

2. Tipologie di trattamento dei dati svolto da ETES e categorie di dati nello stesso coinvolti

Si segnala che il trattamento dei Suoi dati personali può essere effettuato da ETES per le ragioni di seguito elencate.

2.1. Trattamento dei dati personali in occasione della visita al Sito e nell'ambito di misure di marketing su siti web di terze parti e sui social network

La informiamo che nei casi in cui Lei acceda al Sito (registrandosi, o senza registrarsi con apposito account cliente o con apposita iscrizione ad altri servizi offerti dal Sito), per ottenere informazioni sui nostri prodotti e usufruire dei servizi offerti dal Sito, tratteremo i Suoi dati nelle modalità dettagliatamente esposte nel prosieguo di questa informativa.

Inoltre, il trattamento dei Suoi dati può essere effettuato dalla scrivente come parte di misure di marketing su siti di terze parti e sui social network, per finalità che si riporteranno di seguito e sulle basi giuridiche che verranno elencate di seguito:

- Trattamento dei dati per garantire la sicurezza informatica del sito: Trattiamo i Suoi dati personali laddove il trattamento sia tecnicamente necessario per rendere il Sito disponibile al Suo utilizzo, nonché per garantirne la stabilità e la sicurezza durante la Sua visita. A tal fine, il trattamento include i seguenti dati:
 - Indirizzo IP;
 - Impronte del browser;
 - Browser User Agents;
 - *Cookie*.

Sul Sito, inoltre, utilizziamo **Google reCaptcha v2**, ossia il servizio offerto da Google (Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublino 4, Irlanda) che serve ad impedire inserimenti automatici abusivi nei moduli web e quindi a proteggere i sistemi tecnici dell'*host*.

Quando si richiama una delle pagine del Sito in cui è integrato reCaptcha, viene stabilita una connessione con i server di Google e viene impostato un cookie reCaptcha. Inoltre, il Suo indirizzo IP viene trasmesso a Google.

Google reCaptcha raccoglie anche i seguenti dati tramite "fingerprinting":

- plugin del browser utilizzati;
- cookie impostati da Google negli ultimi 6 mesi;
- numero di clic del mouse e tocchi che Lei ha effettuato sulla schermata;
- informazioni CSS per la pagina che Lei sta visualizzando in un determinato momento;
- oggetti Javascript;
- data e lingua del browser.

In tal caso, la raccolta e l'analisi dei dati ha come base giuridica l'art. 6 par. 1 lett. c ed f del GDPR.

Invero, il gestore del sito *web* ha un interesse legittimo a proteggere le sue offerte *web* dallo spionaggio automatico abusivo e dallo *spam*, ma in ogni caso, al fine di ottemperare agli obblighi di cui alla normativa italiana sul *secondary ticketing* (cfr. Punto 2.3 della presente informativa), ETES ha l'obbligo di porre in essere tutte le misure necessarie ad evitare l'acquisto massivo di biglietti da parte dei c.d. bot.

Le segnaliamo che, nella misura in cui i dati personali vengono trasmessi a Google negli USA, ciò avviene sulla base delle clausole contrattuali standard dell'UE, che garantiscono una protezione adeguata dei Suoi dati personali ai sensi dell'art. 46 del GDPR.

Lei può rifiutarsi di usare i *cookie* e il *fingerprinting* selezionando l'impostazione appropriata sul Suo *browser*, tuttavia, Le segnaliamo che in tal caso Lei potrebbe non essere in grado di utilizzare tutte le funzionalità del Sito.

L'informativa sulla *privacy* e le condizioni d'uso di Google sono disponibili al seguente link: <https://www.google.com/policies/privacy/> e qui: <https://policies.google.com/terms>.

- Trattamento dei dati per finalità analitiche: Le segnaliamo che possiamo analizzare e documentare come Lei utilizza il Sito. In particolare, possiamo analizzare il numero di visitatori del Sito, il Suo comportamento di navigazione sul Sito, a quali eventi e aree del Sito Lei è interessato, la provenienza dei visitatori del Sito e, se Lei acquista un biglietto da noi, i dati del Suo ordine e del Suo carrello di spesa. A tal fine, trattiamo i seguenti dati personali:

- Indirizzo IP (abbreviato);
- Cookie.

In tal caso trattiamo i predetti dati sulla base del Suo consenso come definito nell'art. 6 par. 1 lett. a) del GDPR. Se Lei desidera opporsi al trattamento dei dati a fini analitici, La invitiamo a modificare le Sue preferenze nel Centro preferenze cookie.

Al fine di poter effettuare questo trattamento utilizziamo **Google Analytics (GA)**, ossia servizi di analisi web di Google LLC ("Google"). GA utilizza i cookie che permettono di effettuare le analisi circa l'utilizzo del Sito. Le informazioni generate dal *cookie* possono essere trasmesse a un server di Google negli Stati Uniti e lì memorizzate. Poiché l'anonimizzazione dell'indirizzo IP è attivata sul Sito, Google ridurrà preventivamente l'indirizzo IP del visitatore del Sito negli stati membri dell'Unione Europea o in altri Stati firmatari dell'accordo sullo Spazio Economico Europeo. Solo in casi eccezionali l'indirizzo IP completo potrebbe essere trasmesso a un server di Google negli Stati Uniti. Su incarico di ETES, Google elaborerà queste informazioni per valutare l'utilizzo del Sito, per redigere rapporti sulle attività del Sito e per fornire a ETES ulteriori servizi legati all'utilizzo del Sito e di Internet.

L'indirizzo IP trasmesso dal *browser* dell'utente nell'ambito di GA non viene unito ad altri dati di Google. Lei può rifiutarsi di usare tali cookie selezionando l'impostazione appropriata sul proprio *browser*.

Ulteriori informazioni sulle condizioni di utilizzo e sulla protezione dei dati sono disponibili ai seguenti *link*:

- <https://policies.google.com/terms?hl=it&gl=it>;
- <https://policies.google.com/privacy?hl=it&gl=it>.

Al seguente *link*, invece, potrà trovare la spiegazione dell'utilizzo di dati di terzi da parte di Google:

- <https://policies.google.com/technologies/partner-sites?hl=it>.

Le segnaliamo che, in relazione all'utilizzo di GA, nel caso in cui i Suoi dati personali vengano trasferiti negli Stati Uniti, questo trasferimento di dati si basa sulle clausole contrattuali standard dell'UE le quali garantiscono una protezione adeguata dei suoi dati personali ai sensi dell'art. 46 del GDPR.

- Trattamento dei dati per finalità di raccomandazioni individuali sul Sito (consigli sui prodotti): Nel momento in cui Lei visita il Sito, possiamo analizzare il Suo comportamento d'uso al fine di mostrare raccomandazioni individuali sullo stesso, sulla base di questi dati. A tal fine, il trattamento riguarda i seguenti dati:

- Indirizzo IP (abbreviato);
- Cookie.

In tal caso trattiamo i dati sulla base del Suo consenso di cui all'art. 6 par. 1 lett. a) GDPR. Se Lei intende opporsi al trattamento dei dati per tale finalità, La invitiamo a modificare le Sue preferenze nel Centro Preferenze *Cookie*.

Le segnaliamo che sul Sito utilizziamo una funzione di anonimizzazione del Suo indirizzo IP. Ciò significa che gli indirizzi IP vengono trattati in forma abbreviata; un riferimento personale diretto può quindi essere escluso.

- Trattamento dei dati per finalità pubblicitarie e di re-targeting su siti web di terze parti e sui social network: Al momento della visita sul Sito, possiamo trattare i Suoi dati personali per attività pubblicitarie di *remarketing e display advertising*, anche attraverso l'ausilio di *plug-in* per annunci sui *social media*.

Nell'ambito della pubblicità *display*, possiamo realizzare campagne di *marketing* utilizzando *tag (pixel)* e *cookie* dei nostri fornitori di *re-targeting*.

Quando Lei visita il Sito, i *tag* e i *cookie* vengono impostati e associati ai prodotti che Lei ha visto o acquistato. Ciò Le permette di visualizzare offerte di prodotti personalizzati e individuati sulla base delle Sue preferenze.

Inoltre, potremmo mostrarle banner pubblicitari agli utenti di Facebook che hanno un profilo simile a quello dei nostri attuali clienti e visitatori del Sito. A tal fine possiamo trattare i seguenti dati:

- Il tipo di pagina web richiamata;
- Il numero del prodotto visualizzato;
- Nel caso di acquisto di un biglietto: il numero del prodotto ordinato, il valore di vendita e il numero d'ordine, nonché le preferenze e l'ID dei cookie.

A tal fine, trattiamo i Suoi dati personali sulla base del suo consenso di cui all'art. 6 par. 1 lett. a) del GDPR.

Se Lei non vuole che i Suoi dati vengano trattati per queste attività di *re-targeting*, La invitiamo a modificare le Sue preferenze nel Centro Preferenze *Cookie*.

In relazione all'utilizzo di *tag* e *cookie* di Google e Facebook, i Suoi dati personali vengono trasferiti negli Stati Uniti. Tale trasferimento di dati si basa sulle clausole contrattuali standard dell'UE e ciò garantisce una protezione adeguata dei Suoi dati personali, ai sensi dell'art. 46 del GDPR.

Per ulteriori dettagli sul trattamento dei dati da parte dei fornitori di *re-targeting*, La invitiamo a consultare le corrispondenti informazioni sulla protezione dei dati:

- *Privacy Policy* di Google: <https://policies.google.com/privacy?hl=it>;
- Spiegazione dell'utilizzo dei dati di terzi da parte di Google: <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>;
- *Privacy Policy* di Facebook: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>.

Se Lei ha effettuato un acquisto di biglietti da ETES, viene impostato sul Sito un cookie da Google AdWords. Se dopo l'acquisto, Lei inserisce dei termini di ricerca corrispondenti sui motori di ricerca Internet, attraverso l'ausilio di questo cookie Lei potrebbe essere in grado di visualizzare nei risultati della ricerca suggerimenti individuali per prodotti e servizi ETES basati sul Suo acquisto (*search engine marketing*). In questo processo trattiamo i Suoi dati sulla base del Suo consenso ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del GDPR. Se Lei desidera opporsi al trattamento dei dati da parte di Google AdWords, La invitiamo a modificare le Sue preferenze nel Centro Preferenze *Cookie*.

Le segnaliamo che, in relazione all'utilizzo di Google AdWords, i Suoi dati personali vengono trasferiti negli Stati Uniti. Questo trasferimento di dati si basa sulle clausole contrattuali standard dell'UE e ciò garantisce una protezione adeguata dei Suoi dati personali ai sensi dell'art. 46 del GDPR.

Per ulteriori dettagli sul trattamento dei Suoi dati da parte di Google AdWords, La invitiamo a consultare le corrispondenti informazioni sulla protezione dei dati:

- *Privacy Policy* di Google AdWords: <https://policies.google.com/privacy?gl=GB&hl=it>;
- Spiegazione dell'utilizzo dei dati di terzi da parte di Google: <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>.

Inoltre, Le segnaliamo che inseriamo annunci pubblicitari, (cosiddetti social media ads) sui social network Facebook, Instagram e Twitter. Se Lei dispone un account su questi social network e tramite le impostazioni del Suo account sul social network accetta di visualizzare la pubblicità e annunci corrispondenti ai nostri prodotti e servizi. Tali annunci vengono mostrati in base ai Suoi interessi (ad esempio, i “mi piace” cliccati sulle pagine degli artisti) memorizzati nel Suo profilo pubblico di Facebook, Instagram o Twitter.

Di conseguenza, la pubblicità mostrata è personalizzata sulla base dei Suoi interessi.

Per questa finalità, La informiamo che trattiamo i dati del Suo profilo Social pubblico.

In particolare, per misurare l’efficacia delle campagne svolte, trattiamo i seguenti dati sulla base del Suo consenso ai sensi dell’art. 6 par.1 lett. a) GDPR:

- *il Suo indirizzo IP;*
- *il Suo ID cookie;*
- *l’attività della pagina e del feed;*
- *la velocità di internet;*
- *le attività di acquisto e le connessioni social.*

Al fine di poter espletare la predetta attività, i Suoi dati vengono trasferiti negli Stati Uniti e, di conseguenza, trattati fuori dallo spazio UE/EEA. Tale trasferimento di dati si basa sulle clausole contrattuali standard dell’UE e ciò garantisce un’adeguata protezione dei Suoi dati personali ai sensi dell’art. 46 del GDPR.

Per ulteriori dettagli su tale tipologia di trattamento dati, La invitiamo a prendere visione delle Informativa *privacy* dei *social network* Facebook, Instagram e Twitter:

- Facebook: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>;
- Instagram: <https://help.instagram.com/155833707900388>;
- Twitter: <https://twitter.com/it/privacy>.

- **Cookie:** Nel momento in cui Lei utilizza il Sito, vengono memorizzati *cookie* sul Suo dispositivo.

I *cookie* sono piccoli file di testo che vengono assegnati e memorizzati sul suo dispositivo dal *browser* che Lei utilizza e permettono di far fluire determinate informazioni al soggetto che imposta il *cookie*. Questi contengono anche dati personali, ciò ci permette di rendere il Sito più facile da usare ed efficace.

Le segnaliamo che i *cookie* non possono trasmettere virus al Suo dispositivo.

Per l’utilizzo dei *cookie* sul Sito, si prega di prendere visione della *Cookie Policy* appositamente prevista al *link* Informativa Cookie del sito www.etes.it.

Se Lei acconsente all’utilizzo di alcuni o di tutti i *cookie* sul Suo computer, viene generato e memorizzato un ID di consenso corrispondente. Potrà in ogni momento modificare le preferenze espresse accedendo al “Centro Preferenze *Cookie*”, presente in basso a sinistra di ogni pagina del Sito e accessibile cliccando sul pulsante a forma di biscotto.

Tale trattamento è effettuato al fine di adempiere ad obblighi contrattali come definito ai sensi dell’art. 6 par. 1 lett. c) del GDPR.

2.2. Registrazione e creazione dell’account cliente sul Sito

Quando Lei visita il Sito può anche registrarsi, creando così un account cliente, attraverso il quale può acquistare biglietti, informarsi su eventi e attività per il tempo libero. Su alcuni dei nostri siti, potrà inoltre iscriversi alla *Newsletter*, al fine di ricevere informazioni sugli eventi e i Suoi artisti preferiti ed usufruire di molti altri vantaggi collegati.

La registrazione e l’utilizzo dell’*account* cliente richiedono che Lei fornisca a ETES i Suoi dati personali, alcuni dei quali sono obbligatori.

Quindi, in tal caso, trattiamo i Suoi dati personali per:

- (i) consentirle di creare, utilizzare il Suo account cliente e acquistare biglietti;
- (ii) verificare l’utente in caso di modifiche dei dati personali nell’account cliente;

(iii) trasmetterle comunicazioni relative agli eventi per i quali Lei ha acquistato biglietti.

A tal fine, il trattamento viene effettuato sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. b) e f) del GDPR, ossia nel rispetto del nostro legittimo interesse nonché al fine dell'esecuzione del contratto di acquisto dei biglietti.

Creazione dell'account cliente registrandosi tramite Google: Per facilitarle la creazione di un account cliente e il relativo successivo accesso, Le offriamo la possibilità di registrarsi con i Suoi dati di login di Google, qualora Lei sia in possesso di un account Google.

Sul punto, si applicano le condizioni di utilizzo e la protezione dei dati di Google LLC. Se durante la registrazione Lei clicca sul pulsante "Accedi con Google", si apre una nuova finestra con i campi di inserimento dei Suoi dati di accesso a Google. Inserendoli, ci fornisce il Suo consenso a ricevere l'accesso al Suo profilo pubblico di Google.

I Suoi dati vengono restituiti in base alle impostazioni di *privacy* che Lei ha selezionato su Google.

Dopo aver effettuato con successo l'autenticazione tramite i Suoi dati di accesso a Google, il Suo profilo Google e l'account cliente ETES saranno collegati tra loro per permetterle di utilizzare l'account cliente senza doversi registrare separatamente sul Sito.

Quando Lei si registra con i Suoi dati di accesso a Google nel nostro portale clienti online, i dati che trattiamo sono i seguenti: nome, indirizzo e-mail, la preferenza per la lingua e l'immagine del profilo. L'utilizzo dei Suoi dati di accesso a Google da parte nostra per la Sua registrazione è volontario; infatti, la base giuridica del trattamento è il Suo consenso ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del GDPR.

Per ulteriori informazioni sulla Sua registrazione con i dati di accesso a Google, La invitiamo a consultare le Condizioni d'uso e le informazioni sulla protezione dei dati di Google ai seguenti *link*:

- Termini e condizioni dell'utilizzo di Google: <https://policies.google.com/terms?hl=it>;
- *Privacy Policy* di Google: <https://policies.google.com/privacy?hl=it>.

2.3 Acquisto dei biglietti tramite i canali ETES

Nel momento in cui Lei acquista un biglietto sul Sito o nei nostri punti vendita autorizzati, trattiamo i dati personali che Lei ci fornisce al momento dell'acquisto. In tal caso, il trattamento dei dati viene effettuato ai fini dell'esecuzione del contratto di acquisto dei biglietti ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. b) GDPR.

Se Lei acquista un biglietto per una terza persona, trattiamo i dati personali della terza persona (nome e, se applicabile, dati di contatto) da Lei forniti per la personalizzazione del biglietto e, se applicabile, per l'invio del biglietto alla terza persona. Anche tali dati vengono trattati ai fini dell'esecuzione del contratto di acquisto sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR.

Se al momento dell'acquisto di un biglietto Lei ci fornisce i dati di un terzo, La invitiamo ad assicurarsi che lo stesso sia sufficientemente informato da Lei sul trattamento dei dati svolto da ETES e che Lei sia autorizzato a fornirci tali i dati.

Le segnaliamo che alcuni eventi sono soggetti a nominatività, la quale, laddove prevista, rende obbligatoria l'emissione di biglietti nominativi per ottemperare alle seguenti disposizioni normative:

- Riforma di contrasto al *secondary ticketing*: art. 1 c. 1100 legge 30 dicembre 2018 n. 145;
- Decreto ministeriale 6 giugno 2005 recante "*Modalità per l'emissione, distribuzione e vendita dei titoli di accesso agli impianti sportivi di capienza superiore alle diecimila unità, in occasione di competizioni sportive riguardanti il gioco del calcio*".

Nel caso di eventi soggetti a nominatività, trattiamo i Suoi dati personali (nome cognome, e, nei casi di nominatività prevista ex D.M. 6 giugno 2005, anche luogo e data di nascita) per ottemperare ad un obbligo di legge ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. c) del GDPR.

2.4. Comunicazione relative a "Carrello abbandonato"

Se Lei ha iniziato un processo di acquisto sul Sito ma non l'ha completato, inserendo solo alcuni articoli nel carrello senza completare l'ordine, Le invieremo un promemoria via e-mail all'indirizzo e-mail indicato nel Suo account cliente correlato al processo di acquisto che Lei ha iniziato.

Le segnaliamo che potrà quindi, da questa comunicazione, accedere direttamente al Sito per completare il suo acquisto.

Raccogliamo e conserviamo i Suoi dati personali al fine di identificare i carrelli di spesa non terminata. Per questa attività, la raccolta dei Suoi dati personali si basa sul consenso (art. 6 par. 1 lett. a del GDPR).

Inoltre, nell'ambito di misure di *marketing*, trattiamo i Suoi dati per ricordarle i processi di acquisto che non ha ancora completato, sulla base del Suo consenso (art. 6 par. 1 lett. a del GDPR).

2.5. Surveys

Per migliorare continuamente i nostri prodotti e servizi e adattarli alle Sue esigenze, invitiamo regolarmente i nostri clienti a partecipare ai sondaggi a loro destinati. In tale occasione, per contattare i clienti trattiamo i dati forniti durante il processo di acquisto dei biglietti.

Con riferimento alle *survey* destinate a migliorare i nostri prodotti e servizi, la base giuridica del trattamento è il nostro legittimo interesse ad effettuare tali attività ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. f) del GDPR.

Se le informazioni raccolte nelle *survey* sono destinate ad essere utilizzate al fine di offrirle comunicazioni di tipo commerciale o elaborate sulla base delle Sue preferenze, tratteremo i Suoi dati in base al consenso prestato ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del GDPR.

Nel momento in cui Lei riceve i nostri sondaggi clienti, analizziamo e documentiamo se Lei li apre e come li gestisce. In tale occasione, la base giuridica del trattamento è il nostro legittimo interesse a progettare i sondaggi per i clienti, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. f) del GDPR.

2.6. E-mail informative, Newsletter

Se Lei desidera essere informato sui principali eventi in programma, accedere a prevendite esclusive o accedere a promozioni e sconti speciali, può iscriversi al Servizio *Newsletter*, anche senza necessariamente registrarsi al Sito. Si precisa che per gli utenti non registrati al Sito la richiesta di attivazione del Servizio *Newsletter* non equivale alla registrazione al Sito.

La informiamo che attraverso la *Newsletter* potremmo anche fornirle informazioni su prodotti e servizi in modo personalizzato, previo Suo consenso ad attività di *profiling*.

In tutti questi casi, trattiamo i Suoi dati personali esclusivamente sulla base del Suo consenso come definito nell'art. 6 par. 1 lett. a) del GDPR.

Se Lei ha acquistato un biglietto da noi (Sezione 2.3), possiamo inviarle delle e-mail informative per informarla, ad esempio, sulle indicazioni stradali per raggiungere la *venue* dell'evento, sui parcheggi e sulle specifiche dell'organizzatore (come le dimensioni della borsa da poter portare all'evento) e su altre informazioni relative all'evento.

In tal caso, trattiamo i Suoi dati personali ai fini dell'esecuzione del contratto sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR.

Dal momento in cui Lei si abbona alla nostra *Newsletter*, analizziamo e documentiamo se Lei apre la *Newsletter* e come li usa. In tal caso, trattiamo i Suoi dati personali sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. f) del GDPR al fine di perseguire il nostro legittimo interesse a strutturare il servizio *Newsletter* in base alle Sue esigenze e per migliorare l'offerta delle nostre campagne di *marketing*.

2.7. Servizio Clienti

Se Lei ha domande sugli eventi, sull'acquisto dei biglietti, sul Suo *account* cliente o su altri prodotti e servizi offerti da ETES, se desidera esercitare i Suoi diritti ai sensi della presente informativa sulla protezione dei dati o se vuole presentare un reclamo, può contattarci direttamente ai riferimenti che troverà nella sezione 9 della presente informativa.

A seconda dell'oggetto della Sua richiesta, per rispondere alle Sue domande possiamo utilizzare i dati personali memorizzati nei nostri sistemi e che Lei ci ha fornito nel corso di altri trattamenti di dati (ad esempio, i dati che ha fornito al momento dell'acquisto dei biglietti). In tal caso, i Suoi dati vengono trattati al fine dell'esecuzione del contratto di cui all'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR.

Se e nella misura in cui sia necessario a rispondere alla Sua richiesta, raccogliamo anche dati da fonti esterne (ad esempio, nel caso di richiesta al fornitore di servizi di spedizione nell'ambito di un monitoraggio della spedizione o di una richiesta di indagine da parte delle Autorità competenti).

Nel caso in cui il trattamento avvenga al fine di permetterle l'esercizio dei Suoi diritti o per riscontrare le richieste delle Autorità competenti, i Suoi dati vengono trattati al fine di adempiere ad obblighi di legge ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. c) del GDPR.

Se Lei desidera informarsi sui nostri prodotti e servizi o presentare un reclamo, tratteremo i Suoi dati personali per i nostri legittimi interessi a riscontrare la Sua richiesta sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. f) del GDPR.

2.8. Storno delle transazioni sugli ordini

Se necessario, effettuiamo lo storno della transazione da Lei effettuata sul Sito ed in tal caso i Suoi dati vengono trattati sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR.

Se Lei non ha acquistato il Suo biglietto da noi personalmente, ma lo ha ricevuto come regalo dall'acquirente, e intende richiedere il rimborso del biglietto a causa dell'annullamento o del posticipo dell'evento, trattiamo i dati che Lei come richiedente diverso dall'acquirente ci fornisce in modo informale o tramite la nostra piattaforma per i rimborsi.

In tal caso, trattiamo i Suoi dati personali allo scopo di restituire il Suo biglietto e di rimborsare il Suo ordine sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR.

2.9. Soft spamming

Le segnaliamo che possiamo utilizzare, a fini della vendita diretta dei servizi di *ticketing* tramite il Sito, le coordinate di posta elettronica da Lei fornite nel contesto di un acquisto sul Sito, anche senza il Suo consenso, in base all'art. 130, quarto comma del Codice della *Privacy*, sempre che si tratti di un servizio analogo a quelli oggetto della precedente vendita (c.d. *soft spamming*). Lei potrà comunque rifiutare questo trattamento in qualsiasi momento comunicando la Sua opposizione a ETES con le modalità indicate alla sezione 7 della presente informativa. In tal caso il trattamento è basato sul legittimo interesse di ETES, al fine di consentirci l'offerta diretta nei Suoi confronti di prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto di precedente acquisto, limitatamente alle coordinate di posta elettronica da Lei fornite in fase di acquisto.

3. Conferimento dati e conseguenze in caso di mancato conferimento

Il conferimento dei dati per l'adempimento di obblighi contrattuali, per l'adempimento di obblighi di legge e con riferimento al legittimo interesse di ETES è meramente facoltativo. Tuttavia, poiché tale trattamento è necessario per consentire la registrazione al Sito e la prestazione da parte di ETES dei servizi da essa offerti tramite il Sito, compresi il servizio di *ticketing* e il servizio di *Newsletter*, il mancato, parziale o inesatto conferimento dei dati in questione comporterà l'impossibilità, a seconda dei casi, di registrarsi al Sito e di usufruire dei servizi prestati on line da ETES tramite il Sito e, in generale, di dare corso al rapporto contrattuale instaurando o instaurato e/o di assolvere gli adempimenti come previsti dal contratto o dalla legge applicabile o, ancora, di evadere Sue specifiche richieste, nonché l'impossibilità per la Società di inviarLe informative generiche su prodotti o servizi simili a quelli oggetto di un precedente acquisto, di svolgere indagini di mercato, anche dirette a valutare il grado di soddisfazione degli utenti e così migliorare i propri servizi, o comunque di perseguire propri legittimi interessi (quali la difesa in giudizio di un proprio diritto).

Le segnaliamo che, previo Suo consenso, ETES potrà trattare i dati personali da Lei conferiti al fine di inviarLe materiale pubblicitario relativo a prodotti e/o servizi propri o di terzi (conferimento dati per finalità di *marketing*).

Inoltre, i dati personali da Lei conferiti in occasione di un acquisto sul Sito, potranno essere trattati da ETES, previo Suo consenso, per finalità di profilazione, ossia per l'analisi delle Sue scelte di consumo attraverso la rilevazione della tipologia e della frequenza degli acquisti da Lei effettuati, al fine di inviarLe materiale pubblicitario di ETES o di terzi di Suo specifico interesse (conferimento dati per finalità di *profiling*).

Con riferimento al trattamento dei Suoi dati per finalità di *marketing* e di *profilazione*, Le segnaliamo che il conferimento dei Suoi dati è meramente facoltativo ed il relativo trattamento si basa sul consenso, facoltativo e revocabile in qualunque momento. Il mancato conferimento non comporterà alcuna conseguenza sulla possibilità di registrarsi al Sito e di usufruire dei servizi prestati da ETES tramite il Sito, ivi inclusa la possibilità di effettuare acquisti sullo stesso e implicherà esclusivamente le conseguenze di

seguito descritte:

- il mancato consenso al trattamento dei dati per finalità di *marketing* comporterà l'impossibilità per Lei di ricevere materiale pubblicitario relativo a prodotti e/o servizi di ETES e/o di terzi;
- il mancato consenso al trattamento dei Suoi dati personali per finalità profilazione comporterà l'impossibilità per ETES di elaborare il Suo profilo commerciale, mediante la rilevazione delle Sue scelte e abitudini di acquisto sul Sito (anche al fine di garantire un maggior soddisfacimento delle esigenze della clientela ed il continuo miglioramento dei servizi offerti), nonché di inviarLe materiale pubblicitario, relativo a prodotti e/o servizi di ETES e/o di terzi, di Suo specifico interesse.

Fermo quanto precede, resta inteso che, in caso di un Suo diniego del consenso al trattamento dei dati personali che La riguardano per finalità di *marketing* e profilazione, la nostra Società potrà comunque utilizzare i Suoi dati al solo fine di dare corretto adempimento agli obblighi previsti dalle leggi in vigore e agli obblighi derivanti dai rapporti contrattuali instauratori tra Lei e la Società e/o per il perseguimento di un proprio legittimo interesse.

Lei potrà, in ogni caso, revocare il consenso, eventualmente prestato per finalità di marketing e di profilazione, in qualsiasi momento, tramite l'area "Il mio profilo" dell'area utente del Sito.

Resta inteso che l'eventuale successiva revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento dei dati svolto nel periodo antecedente tale revoca.

Inoltre, limitatamente al c.d. *soft-spam*, Le ricordiamo che Lei può opporsi al trattamento dei dati che la riguardano, inviando una e-mail al seguente indirizzo: privacy@comeonweb.it.

4. Comunicazione e diffusione dei dati personali

I Suoi dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti ("destinatari"), che saranno meglio descritte nel prosieguo della presente informativa:

- a) a tutti quei soggetti (ivi incluse le Pubbliche Autorità) che hanno accesso ai dati personali in forza di provvedimenti normativi o amministrativi;
- b) a società terze i cui servizi vengono proposti o venduti tramite il Sito ETES (e, in particolare, a società o enti organizzatori di concerti, spettacoli, eventi sportivi o di altro tipo i cui biglietti sono venduti tramite il Sito), per l'esecuzione di tutti i servizi connessi all'ingresso e alla fruizione degli eventi;
- c) agli istituti bancari ed alle società che gestiscono i circuiti nazionali o internazionali di pagamento tramite i quali vengono effettuati i pagamenti on line dei prodotti acquistati tramite il Sito, anche, eventualmente, per lo storno delle transazioni da Lei effettuate sul Sito;
- d) a tutti quei soggetti, pubblici e/o privati, persone fisiche e/o giuridiche (Uffici Giudiziari, Camere di Commercio, Camere ed Uffici del Lavoro, ecc.), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, nonché degli obblighi derivanti dalla legge. I dati che La riguardano non saranno diffusi, se non in forma anonima ed aggregata, per finalità statistiche o di ricerca.

In aggiunta a quanto precede, per il perseguimento delle finalità descritte, i dati personali potranno essere resi conoscibili a soggetti terzi che operano per conto di ETES, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- alle società o soggetti terzi incaricati dei servizi di stampa, imbustamento, spedizione e/o consegna dei biglietti acquistati tramite il Sito;
- a corrieri o spedizionieri incaricati della consegna dei prodotti acquistati tramite il Sito;
- a società, consulenti o professionisti eventualmente incaricati dell'installazione, della manutenzione, dell'aggiornamento e, in generale, della gestione degli *hardware e software* di ETES o di cui la Società si serve per l'erogazione dei propri servizi;
- a società o provider Internet incaricati dell'invio di documentazione e/o materiale informativo;
- a società incaricate dell'elaborazione e/o dell'invio di materiale pubblicitario ed informativo per conto della nostra Società;
- ad altre società appartenenti al nostro Gruppo, aventi sedi in Italia o all'estero, all'interno dell'Unione Europea, le quali potranno trattarli esclusivamente come responsabili esterni del trattamento dei dati personali per conto di ETES.

Nel momento in cui Lei effettua un acquisto, i Suoi dati possono essere trattati anche dall'organizzatore ai

fini dell'esecuzione del contratto, configurandosi così una situazione di titolarità indipendente dei dati del cliente.

Il trasferimento dei dati all'organizzatore dell'evento è basato sugli accordi stipulati da ETES con lo stesso ai sensi dell'art. 26 del GDPR e sull'art. 6 par. 1 lett. a) ed f) del GDPR.

Le segnaliamo che abbiamo il diritto di effettuare tale trasferimento anche qualora vi sia il sospetto che Lei abbia violato i termini e le condizioni generali dell'organizzatore, in modo che quest'ultimo possa intraprendere un'azione legale o far valere altri propri diritti legali nei Suoi confronti. Tale trasferimento viene effettuato ai fini dell'attuazione e dell'esecuzione del contratto sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR, nonché sulla base dei legittimi interessi del rispettivo organizzatore a far valere i propri diritti legali sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. f) del GDPR.

In aggiunta a quanto sopra, i Suoi dati personali vengono trasferiti ai fornitori di servizi informatici che forniscono le piattaforme, i *database* e gli strumenti per gestire i nostri prodotti e servizi (a puro titolo esemplificativo, il nostro sito *web*, la vendita di biglietti, l'invio di *Newsletter* e di altre email/comunicazioni informative), creano analisi del comportamento degli utenti sul Sito, consentono la generazione di campagne di *marketing* e trattano i Suoi dati personali per conto di ETES nell'ambito dell'acquisto di biglietti. In tal caso, il trasferimento dei Suoi dati personali avviene ai fini dell'esecuzione del contratto sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR, per il nostro legittimo interesse a migliorare e promuovere i nostri prodotti, sulla base dell'art. 6 par. 6 lett. f) del GDPR e a condizione che ci abbiate dato il Suo consenso al trattamento ai sensi dell'art. 6 par. 6 lett. a) del GDPR.

Oltre a quanto sopra riportato, trasferiamo i Suoi dati personali solo e nella misura in cui esiste un obbligo legale da parte nostra di trasmetterli. Il trasferimento avviene sulla base dell'Art. 6 Para. 1 Sentenza 1 lett. c) GDPR (ad es. alle autorità di polizia nell'ambito di indagini penali o alle autorità di controllo della protezione dei dati).

In ogni caso i dati personali oggetto del trattamento non saranno trasferiti verso Paesi extra-UE o al di fuori dello Spazio Economico Europeo ad eccezione del trattamento effettuato nell'ambito dei trasferimenti dichiarati nella presente informativa.

5. Durata del trattamento

Le segnaliamo che i Suoi dati personali non saranno più trattati per finalità di marketing e profilazione sulla base delle indicazioni fornite dal garante per la protezione dei dati personali.

Più in particolare Le segnaliamo che ordinariamente:

- decorsi 48 mesi, i Suoi dati personali non saranno più trattati per finalità di *marketing*;
- decorsi 24 mesi, i Suoi dati personali non saranno più trattati per finalità di profilazione.

Il tutto fermo restando che, nel caso in cui Lei dovesse prestare nuovamente il Suo consenso per una o entrambe tali finalità, i dati, anche relativi allo "*storico ordini*", potranno nuovamente essere utilizzati per la finalità citate.

Salvo quanto sopra indicato, i dati dell'utente saranno trattati e conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo massimo previsto dalle disposizioni di legge applicabili in materia di prescrizione dei diritti e/o decadenza dell'azione e, in generale, per l'esercizio/difesa dei diritti di ETES nelle vertenze promosse da pubbliche autorità, soggetti /enti pubblici e soggetti privati.

6. Minori di anni 16

Le segnaliamo che il Sito non contiene informazioni né funzionalità o servizi direttamente destinati a utenti di età inferiore a 16 anni. I minori non devono conferire informazioni o dati personali in assenza del consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale su di loro.

ETES invita, dunque, tutti gli utenti che non abbiano compiuto 16 anni a non comunicare in nessun caso i propri dati personali senza la previa autorizzazione di un genitore o dell'esercente la responsabilità genitoriale.

Qualora la Società venisse a conoscenza del fatto che i dati personali sono stati forniti da persona minore di età (minore di anni 16), la Società stessa provvederà all'immediata distruzione degli stessi o a chiedere la trasmissione di apposito consenso da parte dei genitori (o dell'esercente la responsabilità genitoriale),

riservandosi altresì la facoltà di inibire l'accesso ai servizi disponibili sul Sito a qualsiasi utente che abbia celato la propria minore età o che abbia comunque comunicato i propri dati personali in assenza del consenso dei propri genitori (o dell'esercente la responsabilità genitoriale).

7. Diritti dell'interessato

In qualità di interessato del trattamento, Lei ha diritto di chiedere al Titolare di esercitare i seguenti diritti:

- **Diritto di accesso:** Potrà richiedere di ottenere la conferma in merito all'esistenza o meno di un trattamento sui Suoi dati personali e, in caso positivo, di accedere a tali dati e ad informazioni specifiche sul trattamento, quali, a titolo esemplificativo, le finalità, le categorie di dati oggetto di trattamento, l'esistenza degli altri diritti di seguito indicati. Potrà, inoltre, chiedere una copia dei Suoi dati.
- **Diritto di rettifica:** Ha il diritto di chiedere ed ottenere rettifica dei dati personali che La riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti.
- **Diritto di cancellazione:** Potrà ottenere la cancellazione dei Suoi dati, senza ingiustificato ritardo, se:
 - (i) tali dati non sono più necessari per le finalità per cui sono stati raccolti;
 - (ii) Lei ha revocato il Suo consenso che costituiva fondamento per il trattamento (salvo che non sussista altra base giuridica per tale trattamento);
 - (iii) si oppone al trattamento dei suoi dati (come di seguito indicato) e non sussiste altro motivo legittimo prevalente per il trattamento o se si oppone al trattamento dei suoi dati per *marketing* o per profilazione finalizzata al *marketing*;
 - (iv) i Suoi dati sono trattati illecitamente;
 - (v) i Suoi dati devono essere cancellati in forza di un obbligo di legge;
 - (vi) sono stati raccolti dati personali di un minore di 16 anni in relazione all'offerta di servizi della società dell'informazione. La invitiamo a considerare che tale diritto non si applica se il trattamento dei dati è necessario, tra l'altro:
 - per l'adempimento di un obbligo di legge;
 - per l'accertamento, l'esercizio o la difesa in giudizio di un diritto.
- **Diritto di limitazione:** Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento in caso di:
 - contestazione dell'esattezza dei dati personali che La riguardano entro il termine necessario al titolare (Società) per verificare l'esattezza di questi dati;
 - trattamento illecito e richiesta da parte Sua della limitazione d'uso in luogo della relativa cancellazione;
 - necessità da parte Sua dei dati per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
 - opposizione da parte Sua al trattamento, come di seguito indicato, in attesa di verifica di prevalenza di motivi legittimi da parte del titolare.
- **Diritto alla portabilità:** Lei ha diritto di ricevere in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano e di trasmetterli ad altro titolare del trattamento in relazione alle ipotesi in cui il trattamento dei suoi dati si basi sul consenso oppure riguardi categorie particolari di dati personali trattati sulla base del Suo consenso oppure il trattamento sia fondato sull'esecuzione di un contratto e tale trattamento sia effettuato con messi automatizzati. Ha altresì diritto ad ottenere la trasmissione diretta dei dati da un titolare all'altro, ove tecnicamente fattibile. Resta salva la possibilità di ottenere la cancellazione dei dati, come sopra indicato.
- **Diritto di opposizione:** Ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento basato su un legittimo interesse del titolare, salva la dimostrazione da parte di quest'ultimo di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà fondamentali dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Inoltre, ha diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta rivolta senza formalità al Titolare. La richiesta potrà essere inviata al Titolare tramite lettera o posta elettronica ai seguenti indirizzi: Centro Direzionale Isola E/7, 80143 - Napoli (Italia) e-mail: privacy@comeonweb.it.

8. Contatti

Tutte le istanze e richieste relative al trattamento dei dati personali che La riguardano potranno essere indirizzate al Titolare, ai seguenti indirizzi:

- Come on Web S.r.l., Centro Direzionale Isola E/7, 80143 - Napoli (Italia);
- indirizzo mail: privacy@comeonweb.it;
- indirizzo fax: (+39) 081-21.28.915.

La presente informativa sarà efficace a far data dal 09 gennaio 2023.