

PRIVACY POLICY

Pollo Lake Experience

Ultimo aggiornamento: 22 settembre 2026

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Marco Nocera, titolare della ditta individuale che opera con il nome commerciale Pollo Lake Experience.

Sede: Via Lago Maggiore 16, 28053 Castelletto sopra Ticino (NO), Italia

Codice fiscale: NCRMRC96E20A509V

Partita IVA: 03159230642

E-mail: info@pollolake.com

PEC: marconocera96@pec.it

Telefono: 366 894 0567

2. Ambito della presente informativa

La presente Privacy Policy descrive le modalità con cui Pollo Lake Experience tratta i dati personali nell'ambito delle proprie attività e attraverso i siti web pollolake.it e pollolake.com, nonché attraverso i relativi canali di contatto, prenotazione e comunicazione.

La presente informativa non riguarda eventuali attività private di locazione della struttura, che costituiscono attività distinta.

3. Categorie di dati personali trattati

In relazione alle diverse attività possono essere trattati:

- dati identificativi, quali nome e cognome;
- dati di contatto, quali indirizzo e-mail e numero di telefono;
- dati relativi alle prenotazioni, quali esperienza scelta, data, orario e numero di partecipanti;
- dati fiscali necessari alla fatturazione;
- informazioni relative ai pagamenti necessarie alla verifica e contabilizzazione delle transazioni;
- contenuti delle comunicazioni intercorse con il Titolare;
- dati tecnici relativi alla navigazione e all'utilizzo del sito.

Il Titolare non richiede ordinariamente dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 GDPR.

Qualora l'Utente comunichi spontaneamente informazioni appartenenti a categorie particolari di dati, il Titolare evita di utilizzarle per finalità diverse da quelle strettamente necessarie e procede, ove non sussista una valida base giuridica per il relativo trattamento, alla loro cancellazione.

4. Modalità di raccolta dei dati

I dati possono essere raccolti direttamente dall'Utente attraverso:

- il sito web;
- e-mail;
- telefono;
- WhatsApp;
- Telegram;
- SMS;
- altri canali utilizzati per la gestione delle esperienze.

I dati possono inoltre essere ricevuti da piattaforme esterne attraverso le quali l'Utente effettua una prenotazione.

Quando i dati vengono ricevuti da terzi, il Titolare li tratta esclusivamente per le finalità proprie della gestione del rapporto con l'Utente e secondo la normativa applicabile.

5. Modulo di contatto

Il modulo di contatto del sito può richiedere nome, cognome, indirizzo e-mail e contenuto del messaggio.

Possono essere presenti campi facoltativi relativi a numero di telefono, data preferita dell'attività, numero di partecipanti e flessibilità della data.

I dati vengono utilizzati per rispondere alla richiesta e, quando necessario, per organizzare l'esperienza richiesta.

La corrispondenza ordinaria relativa a una richiesta viene normalmente cancellata entro 3 mesi dalla conclusione della relativa gestione, salvo che sia necessaria una conservazione ulteriore per obblighi di legge, esigenze amministrative, fiscali, tutela dei diritti o altre valide basi giuridiche.

6. Prenotazioni e comunicazioni operative

Per organizzare e gestire un'esperienza possono essere trattati nome, cognome, e-mail, numero di telefono, attività prenotata, data, orario, numero di partecipanti e ulteriori informazioni operative necessarie.

Le comunicazioni operative possono avvenire tramite WhatsApp, Telegram, SMS, e-mail o telefono.

Le chiamate telefoniche non vengono registrate.

7. Prenotazioni tramite piattaforme esterne

Pollo Lake Experience utilizza piattaforme esterne per la gestione di alcune prenotazioni, tra cui Freedom, Smartbox, Glocal Experience e Airbnb, quest'ultima limitatamente ad alcune esperienze in canoa.

Le piattaforme possono trasmettere al Titolare dati quali nome, cognome, e-mail, numero di telefono, esperienza, data, orario e numero di partecipanti.

Il Titolare può utilizzare il numero di telefono ricevuto per contattare direttamente il cliente ai fini della gestione dell'esperienza.

Le piattaforme effettuano propri trattamenti di dati personali secondo le rispettive informative privacy. La presente informativa disciplina i trattamenti effettuati da Pollo Lake Experience dopo la ricezione dei dati.

8. Comunicazioni successive all'esperienza

Al termine dell'esperienza, il Titolare può chiedere all'Utente se desidera ricevere future comunicazioni da Pollo Lake Experience.

In caso di consenso, il recapito può essere conservato nella rubrica personale del Titolare e utilizzato attraverso WhatsApp mediante broadcast o liste, Telegram, SMS o altri canali analoghi.

Non vengono creati gruppi WhatsApp per tali comunicazioni.

Le comunicazioni possono riguardare aggiornamenti, iniziative, nuove esperienze, promozioni e altre comunicazioni relative alle attività di Pollo Lake Experience.

Il consenso resta valido fino alla revoca o alla cancellazione del contatto, salvo che la normativa richieda diversamente.

In assenza di consenso, il numero non viene utilizzato per future comunicazioni promozionali.

La revoca del consenso comporta la cessazione delle future comunicazioni e, per quanto nella disponibilità del Titolare, la cancellazione del contatto utilizzato per tali comunicazioni e delle relative conversazioni, fatti salvi eventuali dati che debbano essere conservati per obblighi di legge, tutela dei

diritti o altra valida base giuridica.

9. Pagamenti

Per il pagamento delle esperienze possono essere utilizzati, secondo le modalità concretamente disponibili, contanti, bonifico bancario, PayPal, POS e Satispay.

Per i pagamenti elettronici il Titolare tratta esclusivamente le informazioni messe a disposizione dal relativo prestatore di servizi di pagamento e necessarie a verificare o contabilizzare la transazione.

Il Titolare non raccoglie direttamente i dati completi delle carte di pagamento.

Le informazioni relative ai bonifici possono essere conservate come documentazione contabile e prova dell'avvenuto pagamento.

10. Fatturazione

La fatturazione viene effettuata tramite Aruba Fatture.

Per i clienti privati possono essere necessari nome, cognome, codice fiscale, indirizzo e CAP.

Per clienti titolari di attività possono essere necessari anche partita IVA, codice destinatario, PEC e ulteriori dati fiscali o aziendali richiesti dalla normativa.

Qualora i dati fiscali non siano disponibili tramite la piattaforma di prenotazione, possono essere richiesti tramite WhatsApp o e-mail.

I dati fiscali e le fatture vengono conservati per i periodi previsti dalla normativa fiscale, contabile e amministrativa applicabile.

11. Fotografie e video durante le esperienze

Durante le esperienze il Titolare può realizzare fotografie e video come ricordo dell'attività e, previo specifico consenso quando necessario, per finalità di documentazione e promozione di Pollo Lake Experience.

La realizzazione della fotografia e la sua successiva utilizzazione o pubblicazione costituiscono attività distinte.

L'autorizzazione all'utilizzo o alla pubblicazione per finalità promozionali viene richiesta separatamente, anche tramite WhatsApp.

In assenza di autorizzazione alla pubblicazione, una fotografia può essere inviata all'interessato come ricordo dell'esperienza, mentre la copia autonomamente conservata dal Titolare viene eliminata secondo le modalità applicabili, fatti salvi i contenuti eventualmente ancora presenti nei sistemi di comunicazione fino alla relativa cancellazione.

12. Conservazione e utilizzo delle fotografie

Le fotografie per le quali sia stata autorizzata l'utilizzazione possono essere conservate nei servizi cloud utilizzati dal Titolare, tra cui Google Photos e iCloud, oltre che nei sistemi di messaggistica finché la relativa conversazione rimane conservata.

Il Titolare elimina periodicamente le fotografie non più necessarie.

In caso di revoca dell'autorizzazione, il Titolare interrompe i nuovi utilizzi dell'immagine e, per quanto ragionevolmente possibile e sotto il proprio controllo, provvede alla rimozione delle fotografie dai propri canali e archivi.

La revoca non consente di garantire la rimozione di eventuali copie, condivisioni, screenshot, cache o ripubblicazioni effettuate autonomamente da terzi.

13. Minori

Le esperienze possono coinvolgere minori.

L'utilizzo o la pubblicazione di fotografie che ritraggono minori viene effettuato previa autorizzazione del genitore o della persona che esercita la responsabilità genitoriale, quando richiesta dalla normativa applicabile.

Il Titolare non utilizza fotografie di minori mediante strumenti di intelligenza artificiale.

14. Utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale

Il Titolare può utilizzare strumenti di intelligenza artificiale per interventi tecnici o estetici sulle fotografie di clienti adulti, esclusivamente nell'ambito delle finalità autorizzate dall'interessato.

Per tali attività viene utilizzata la Chat temporanea di ChatGPT.

Il Titolare adotta una procedura specifica volta a limitare i dati trasmessi al servizio:

- utilizzo della Chat temporanea;
- nessun dato identificativo del cliente, come nome, cognome, e-mail o numero di telefono, viene inserito nel prompt;
- non vengono utilizzate fotografie di minori;
- non vengono forniti feedback sul modello relativamente a tali elaborazioni;
- le immagini vengono utilizzate esclusivamente per l'intervento richiesto.

Gli interventi possono riguardare aspetti tecnici o estetici dell'immagine, quali ritocco, modifica o sostituzione dello sfondo e aggiunta, rimozione o sostituzione di elementi.

Il Titolare non utilizza tali strumenti per prendere decisioni automatizzate sui clienti né per effettuare profilazioni aventi effetti giuridici o analogamente significativi.

Le modalità di trattamento dei dati da parte del fornitore del servizio sono disciplinate dalla relativa informativa e dalle condizioni applicabili.

15. Servizi cloud

Per la gestione e la conservazione di determinati contenuti il Titolare utilizza servizi cloud, tra cui Google Photos e iCloud.

Il trattamento effettuato dai relativi fornitori è disciplinato dalle rispettive informative privacy e condizioni di servizio.

16. Sito web e dati tecnici

La consultazione del sito può comportare il trattamento di dati tecnici necessari al funzionamento, alla sicurezza e alla corretta erogazione dei servizi.

Tali dati possono comprendere informazioni relative alla connessione, al dispositivo, al browser, alla data e all'ora della richiesta e alle risorse richieste.

17. Mappe - Leaflet e OpenStreetMap

Il sito utilizza Leaflet, una libreria JavaScript open source utilizzata per la visualizzazione interattiva delle mappe.

Leaflet non utilizza propri server centrali, cookie propri o meccanismi propri di tracciamento degli utenti.

Per la visualizzazione delle mappe, Leaflet utilizza i tasselli cartografici forniti da OpenStreetMap Foundation attraverso i relativi server.

Quando una mappa viene caricata, il browser dell'Utente effettua richieste ai server che forniscono i tasselli cartografici. Tali richieste possono comportare la trasmissione di dati tecnici di rete, incluso l'indirizzo IP e informazioni relative al browser e al dispositivo.

OpenStreetMap Foundation tratta tali dati in qualità di soggetto autonomo e secondo la propria informativa privacy.

L'utilizzo dei servizi cartografici di OpenStreetMap è soggetto alle condizioni e alle policy della OpenStreetMap Foundation.

18. CookieYes, Google Tag Manager e Google Consent Mode

Il sito utilizza CookieYes per la gestione delle preferenze relative ai cookie e Google Tag Manager per la gestione tecnica dei tag e degli strumenti presenti nel sito.

Il Google Consent Mode è abilitato.

Gli strumenti soggetti a consenso vengono attivati nel rispetto delle preferenze espresse dall'Utente attraverso il sistema di gestione del consenso.

Il sito utilizza attualmente esclusivamente Google Analytics 4 come strumento di analisi gestito tramite Google Tag Manager.

19. Google Analytics 4 (GA4)

Il sito utilizza Google Analytics 4 (GA4), servizio di analisi web fornito da Google LLC, al fine di raccogliere informazioni statistiche sull'utilizzo del sito e comprendere le modalità di navigazione.

GA4 può trattare informazioni relative alle pagine visitate, alle interazioni effettuate sul sito, alla durata e alle caratteristiche delle sessioni, alla posizione geografica approssimativa e alle caratteristiche tecniche del browser e del dispositivo utilizzato.

Google Analytics utilizza cookie e identificatori pseudonimi, tra cui il cookie `_ga`, per distinguere utenti e sessioni.

Per gli utenti situati nell'Unione Europea, Google dichiara di non registrare né archiviare gli indirizzi IP; questi vengono utilizzati per determinare informazioni geografiche approssimative e successivamente eliminati prima della registrazione dei dati.

GA4 viene attivato nel rispetto della configurazione di consenso adottata sul sito e, secondo la configurazione tecnica attualmente comunicata dal fornitore del sito, interviene solo dopo che l'Utente ha espresso il consenso richiesto.

Non risultano attualmente attive funzionalità aggiuntive di GA4 quali Google Signals, User-ID, remarketing o funzionalità pubblicitarie.

I dati raccolti vengono utilizzati per finalità statistiche, analisi delle prestazioni e miglioramento dei contenuti, dei servizi e dell'esperienza di navigazione.

20. Gestione tecnica dei siti - Mirko Massarutto

I siti pollolake.it e pollolake.com sono stati realizzati e sono tecnicamente gestiti da Mirko Massarutto (P.IVA IT-03802750129) quale fornitore tecnico incaricato dal Titolare.

Il fornitore si occupa della gestione tecnica dei siti e dell'infrastruttura informatica collegata.

Per esigenze connesse alla sicurezza dei sistemi, alla manutenzione tecnica o a legittime richieste delle Autorità, il fornitore può accedere ai sistemi e ai dati tecnici necessari allo svolgimento dell'incarico, attraverso accessi protetti e credenziali personali.

Qualora ricorrano i presupposti previsti dall'art. 28 GDPR, il fornitore opera quale Responsabile del trattamento, trattando i dati esclusivamente secondo le istruzioni documentate del Titolare e senza autonomia rispetto alle finalità del trattamento.

21. Log tecnici e backup

I log tecnici dei sistemi vengono conservati per un periodo di 6 mesi.

Vengono effettuati backup con frequenza settimanale, conservati per un periodo di 1 mese.

I backup possono contenere copie dei dati presenti nei sistemi oggetto di backup e sono utilizzati per finalità di sicurezza, ripristino e continuità del servizio.

22. Gestione della posta elettronica

La gestione tecnica degli account e-mail collegati ai domini di Pollo Lake Experience rientra nelle attività tecniche affidate al fornitore informatico.

Per esigenze connesse alla sicurezza dei sistemi, alla manutenzione tecnica o a legittime richieste delle Autorità, il fornitore può accedere ai sistemi e ai contenuti necessari allo svolgimento dell'incarico, secondo le modalità autorizzate dal Titolare.

Gli accessi tecnici sono limitati alle attività necessarie allo svolgimento dell'incarico e devono essere effettuati nel rispetto della sicurezza e della riservatezza.

23. Altri soggetti e fornitori esterni

Il Titolare può avvalersi di fornitori esterni necessari alla gestione delle attività, tra cui piattaforme di prenotazione, servizi di pagamento, fatturazione, cloud, comunicazione e servizi tecnici.

Quando un fornitore tratta dati personali per conto del Titolare e ricorrono i presupposti dell'art. 28 GDPR, il rapporto viene disciplinato secondo tale disposizione.

Quando un soggetto determina autonomamente finalità e mezzi del proprio trattamento, opera secondo il proprio ruolo giuridico e la propria informativa.

24. Basi giuridiche del trattamento

A seconda della finalità, il trattamento dei dati personali può essere fondato:

- sull'esecuzione di misure precontrattuali o del contratto richieste dall'Utente;
- sull'adempimento di obblighi di legge;
- sul legittimo interesse del Titolare, nei casi consentiti dalla normativa;
- sul consenso dell'Interessato, quando richiesto.

Il consenso può essere utilizzato, in particolare, per attività quali comunicazioni future, utilizzo promozionale delle fotografie e strumenti di analisi per i quali sia richiesto il consenso.

25. Conservazione dei dati

I dati personali vengono conservati per periodi differenti in relazione alla finalità del trattamento e agli obblighi applicabili.

Le comunicazioni ordinarie relative a richieste ed esperienze vengono normalmente cancellate entro 3 mesi dalla conclusione della relativa gestione, salvo necessità legali, amministrative, fiscali o di tutela dei diritti.

I dati fiscali e le fatture vengono conservati per i periodi previsti dalla normativa fiscale e contabile.

I dati utilizzati per comunicazioni future vengono conservati fino alla revoca del consenso o alla cancellazione del contatto, salvo ulteriori obblighi o basi giuridiche applicabili.

I log tecnici vengono conservati per 6 mesi.

I backup vengono conservati per 1 mese.

Le fotografie autorizzate vengono conservate secondo quanto indicato nelle sezioni dedicate e comunque in relazione alle finalità per cui ne è stato autorizzato l'utilizzo.

26. Trasferimenti verso Paesi terzi

Alcuni fornitori utilizzati dal Titolare possono avere infrastrutture, società del gruppo o subfornitori situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

Qualora si verifichino trasferimenti internazionali di dati personali, essi vengono effettuati secondo le condizioni e i meccanismi previsti dalla normativa applicabile, comprese, ove pertinenti, decisioni di adeguatezza, clausole contrattuali standard o altre garanzie riconosciute dalla normativa.

27. Sicurezza

Il Titolare adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio per proteggere i dati personali da accessi non autorizzati, perdita, distruzione, alterazione o divulgazione indebita.

Gli accessi ai servizi e ai sistemi sono limitati alle persone autorizzate e alle esigenze operative effettive.

28. Decisioni automatizzate e profilazione

Pollo Lake Experience non effettua trattamenti basati su processi decisionali automatizzati destinati a produrre effetti giuridici o effetti analogamente significativi sull'Interessato.

Il Titolare non effettua profilazione dei clienti per tali finalità.

29. Diritti dell'Interessato

Nei casi previsti dalla normativa, l'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR, tra cui:

- accesso ai propri dati personali;
- rettifica dei dati inesatti;
- cancellazione dei dati;
- limitazione del trattamento;
- opposizione al trattamento;
- portabilità dei dati, ove applicabile;
- revoca del consenso precedentemente prestato.

La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

L'esercizio dei diritti è soggetto ai limiti e alle condizioni previsti dal GDPR e dalla normativa nazionale applicabile.

30. Modalità di esercizio dei diritti

Le richieste possono essere inviate al Titolare tramite:

E-mail: info@pollolake.com

PEC: marconocera96@pec.it

Il Titolare risponde nei termini previsti dalla normativa e può richiedere le informazioni necessarie a verificare l'identità del richiedente.

31. Reclamo all'Autorità di controllo

L'Interessato che ritenga che il trattamento dei propri dati personali avvenga in violazione della normativa può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità previste dalla normativa applicabile, fatta salva ogni altra tutela amministrativa o giurisdizionale.

32. Aggiornamenti della Privacy Policy

La presente Privacy Policy può essere modificata o aggiornata in caso di variazione dei trattamenti, dei servizi utilizzati, dell'organizzazione dell'attività o della normativa applicabile.

La versione aggiornata viene resa disponibile attraverso i siti e i canali utilizzati dal Titolare.

33. Riferimenti normativi

La presente informativa è predisposta principalmente ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa italiana applicabile in materia di protezione dei dati personali, nonché delle disposizioni applicabili in materia di cookie e strumenti di tracciamento.