



Modulo RECLAMI E SEGNALAZIONI
Informativa sulla protezione dei dati personali
(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Busitalia Veneto S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione di segnalazioni e reclami, La invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.



I. Titolare del Trattamento e DPO

In questa sezione Le indichiamo quali sono i nostri riferimenti

- Busitalia Veneto S.p.A., **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Delegato *protempore*, è contattabile all'indirizzo mail privacy@fsbusitaliaveneto.it, con sede legale in Padova, Via del Pescarotto 25/27.
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.



II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

- **Dati comuni di chi presenta il reclamo:** dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo), dati di contatto (e-mail)
- **Dati comuni del Cliente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri:** dati anagrafici (nome e cognome), n° tessera o copia del titolo di viaggio nominativo, delega e copia del documento di identità, dati di viaggio (fermata di O/D, data e orario del viaggio, linea), coordinate bancarie del cliente/viaggiatore, se necessario a trattare il reclamo;
- **Dati particolari:** in base alla natura dell'oggetto della segnalazione/reclamo da Lei presentato, Busitalia Veneto S.p.A. potrebbe venire a conoscenza di dati appartenenti a categorie cosiddette "particolari" (ad esempio i dati relativi alla salute). In considerazione del fatto che tali dati sono stati messi a disposizione di Busitalia Veneto S.p.A. manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Busitalia Veneto S.p.A. Le assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica stessa (ad esempio per poter attivare la specifica copertura assicurativa); in mancanza di tali dati personali Busitalia Veneto S.p.A. non potrà dare seguito parzialmente o totalmente alla Sua richiesta
- **Dati facoltativi:** contatto telefonico.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.



III. Finalità del Trattamento

In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati

- Gestione della pratica della segnalazione/reclamo;** Base giuridica (*Legale e Contrattuale*)
- Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti;** (Base giuridica: *Legale*)
- Miglioramento nella gestione della segnalazione/reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di contatto telefonico forniti dall'interessato;** Base giuridica (*Consenso*)

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui ai punti a) e b) ha natura "obbligatoria" e un Suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Busitalia Veneto S.p.A. di gestire la pratica.

Busitalia Veneto S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
soggetta alla direzione e coordinamento di Trenitalia S.p.A.

Sede legale: Via del Pescarotto 25/27 - 35131 Padova
Capitale Sociale: euro 20.500.000,00 interamente versato
Iscritta al Registro delle Imprese di Padova
Cod. Fisc. e P. Iva 04874020284 R.E.A. n. 424890
busitaliavenetospa@legalmail.it



Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto c) ha natura “facoltativa”; pertanto, il mancato conferimento del consenso comporterà esclusivamente l'impossibilità di migliorare la gestione della pratica in caso di difficoltà di comunicazione e/o di rendere più rapidi i tempi di risposta.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata all'indirizzo mail: privacy@fsbusitaliaveneto.it.



IV. I soggetti destinatari dei dati

In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali forniti saranno trattati dai seguenti soggetti:

Soggetti riconducibili a Busitalia Veneto S.p.A.

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Busitalia Veneto S.p.A.)
- Consulenti esterni
- Società di servizi (anche informatici)
- Busitalia Sita Nord S.r.l.

Soggetti non direttamente riconducibili a Busitalia Veneto S.p.A.

- Società di servizi assicurativi
- Altri Gestori competenti a cui verrà trasmesso il reclamo qualora l'oggetto dello stesso risulti di loro competenza
- Autorità Giudiziarie
- Autorità di Pubblica Sicurezza
- Autorità di Regolazione dei Trasporti

I Suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Busitalia Veneto S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Busitalia Veneto S.p.A., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.

I dati personali potranno essere trasmessi, inoltre, anche ad altri soggetti autonomi Titolari del Trattamento in base a norme di legge o di regolamento, ovvero sulla base del consenso specifico da lei fornito.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile scrivendo all'indirizzo e-mail privacy@fsbusitaliaveneto.it, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.



V. Diffusione dei dati

In questa sezione le garantiamo che i suoi dati non saranno diffusi

I suoi dati personali non saranno mai pubblicati, esposti o messi a disposizione/consultazione di soggetti indeterminati.



VI. Conservazione dei dati

In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 5 anni dalla chiusura della pratica, fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

Il consenso eventualmente prestato per la finalità di cui al punto c) sarà conservato fino alla revoca da Lei eventualmente richiesta e comunque non oltre 5 anni dalla chiusura della pratica.



VII. Diritti degli interessati

In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Busitalia Veneto S.p.A. l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione, la portabilità e la revoca dei consensi forniti; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti al Titolare contattabile all'indirizzo mail privacy@fsbusitaliaveneto.it ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.



VIII. Consensi

In questa sezione le chiediamo il consenso al trattamento dei dati

Per i trattamenti indicati nel Par. III – “Finalità del trattamento”, punto c:

Se seleziona “Do il consenso”, esprime il consenso all'utilizzo del numero di telefono per la migliore gestione della segnalazione/reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta.

☐ Do il consenso ☐ Non do il consenso

Data ____ / ____ / ____

Firma _____