

MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI



Dove non diversamente specificato, **tutti i campi sono obbligatori.**

DATI ANAGRAFICI

Nome	Cognome	Denominazione (se non persona fisica)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Indirizzo	CAP	Città	Paese
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefono (facoltativo)	Email		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

DATI DEL CLIENTE (SE DIVERSO DA CHI PRESENTA IL RECLAMO) E DI EVENTUALI ALTRI PASSEGGERI

Nome	Cognome	Nome	Cognome
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome	Cognome	Nome	Cognome
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SEDE BUSITALIA DI RIFERIMENTO

Calabria

BIGLIETTERIA (se pertinente)

DATI DI VIAGGIO E MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

<input type="checkbox"/> Prenotazione	<input type="checkbox"/> Biglietto	<input type="checkbox"/> Abbonamento	Codice/Numero	<input type="text"/>
Fermata (o autostazione) di partenza	<input type="text"/>	Fermata (o autostazione) di arrivo	<input type="text"/>	
Orario di partenza programmato	<input type="text"/>	Giorno	<input type="text"/>	Orario di partenza effettivo se non coincidente con il programmato <input type="text"/>
Giorno	<input type="text"/>	Giorno	<input type="text"/>	
Linea	<input type="text"/>	Conducente n°	<input type="text"/>	Veicolo n° <input type="text"/>

A QUALE ASPETTO FA RIFERIMENTO LA TUA SEGNALAZIONE?

<input type="checkbox"/> Emissione del biglietto, condizioni contrattuali, tariffe discriminatorie	<input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta	<input type="checkbox"/> Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza	<input type="checkbox"/> Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
<input type="checkbox"/> Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking	<input type="checkbox"/> Informazioni sul viaggio	<input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei passeggeri	<input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo
<input type="checkbox"/> Puntualità	<input type="checkbox"/> Regolarità del servizio	<input type="checkbox"/> Sicurezza	<input type="checkbox"/> Veicoli
<input type="checkbox"/> Comfort del viaggio a bordo/ sul percorso, accessibilità ai servizi	<input type="checkbox"/> Pulizia di mezzi e impianti	<input type="checkbox"/> Rapporto Azienda - Cliente	<input type="checkbox"/> Attenzione all'ambiente
<input type="checkbox"/> Carenza livello di servizio/ richieste variazioni	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="text"/>	

È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri con autobus riconosciuti dal regolamento (UE) n. 181/2011, è possibile consultare il sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso (se dovuto) altri titoli in denaro tramite bonifico bancario voucher

Si prega di descrivere l'accaduto, con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

ALLEGATI

In caso di **reclamo presentato da soggetto diverso dal viaggiatore**:
• Delega del viaggiatore;
• Copia del documento d'identità del viaggiatore

In caso di **disservizio verificatosi durante il viaggio**:
• Copia del titolo obliterato/copia dell'abbonamento

Luogo Data / / Firma di chi presenta il reclamo

In data ricevo da

TIMBRO E FIRMA

la segnalazione/richiesta di rimborso di cui riferimento a lato.

Modulo RECLAMI E SEGNALAZIONI AUTOBUS
Informativa sulla Protezione dei Dati Personali
(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Busitalia Rail Service S.r.l. 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

- **Titolare del trattamento: Busitalia Rail Service S.r.l.**, rappresentata dall'Amministratore Delegato *pro-tempore*, con sede legale in Via Santi Martiri Salernitani snc (interno Stazione FS), 84123 Salerno, è contattabile all'indirizzo mail privacy_birs@fsbusitalia.it.
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.

II. Tipologie di dati personali

- **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:** anagrafici (nome e cognome), copia titolo nominativo; delega e copia del documento di identità.
- **Dati particolari:** in base alla natura dell'oggetto della segnalazione/reclamo da Lei presentato, Busitalia Rail Service S.r.l. 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 BusitaliaRail Service S.r.l. manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Busitalia Rail Service S.r.l. 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 Rail Service S.r.l. 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

- Gestione della pratica della segnalazione/reclamo;** Base giuridica (*Contrattuale*)
- 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 al punto a) ha natura "obbligatoria" e un Suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Busitalia Rail Service S.r.l. di gestire la pratica. Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto b) 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_birs@fsbusitalia.it.

IV. Soggetti destinatari dei dati

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

Soggetti riconducibili a Busitalia Rail Service S.r.l.

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Busitalia Campania S.p.A.)
- Consulenti esterni

Soggetti non direttamente riconducibili a Busitalia Rail Service S.r.l.

- 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 Rail Service S.r.l. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Busitalia Rail Service S.r.l., 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 email privacy_birs@fsbusitalia.it, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.

V. Diffusione dei dati

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

VI. Conservazione dei 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 b) sarà conservato fino alla revoca da Lei eventualmente richiesta e comunque non oltre 5 anni dalla chiusura della pratica.

VII. Diritti degli Interessati

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 Rail Service S.r.l.: • **L'accesso:** può chiedere conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che La riguardano, oltre a maggiori chiarimenti circa le informazioni di cui alla presente informativa; • **La rettifica:** può chiedere di rettificare o integrare i dati che ha fornito alla Società, qualora inesatti o incompleti; • **La cancellazione:** può chiedere che i Suoi dati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle finalità, di cui alla sezione III, in caso di revoca del consenso o sua opposizione al trattamento, in caso di trattamento illecito, ovvero sussista un obbligo legale di cancellazione; • **La limitazione:** può chiedere che i Suoi dati siano trattati solo ai fini della conservazione, con esclusione di altri trattamenti, per il periodo necessario alla rettifica dei Suoi dati, in caso di trattamento illecito per il quale si oppone alla cancellazione, qualora Lei debba esercitare i suoi diritti in sede giudiziaria e i dati conservati possano esserLe utili e, infine, in caso di opposizione al trattamento e sia in corso una verifica sulla prevalenza dei motivi legittimi della Società rispetto ai Suoi; • **L'opposizione:** può opporsi in qualunque momento.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti al Titolare contattabile all'indirizzo mail privacy_birs@fsbusitalia.it ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it. Inoltre, La informiamo che ha diritto di proporre reclamo, qualora ritenga che i Suoi diritti siano stati violati, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

VIII. Consensi

Per il trattamento indicato nel Par. III – "Finalità del trattamento", punto b):

Se seleziona "Presto 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.

Presto il consenso

Non presto il consenso

Data ____/____/____

Firma _____