

MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI

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

AUTOBUS



DATI ANAGRAFICI

Nome	Cognome	Denominazione (se non persona fisica)	
Indirizzo	CAP	Città	Paese
Telefono (facoltativo)	Email		

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

Nome	Cognome	Nome	Cognome
Nome	Cognome	Nome	Cognome

SEDE BUSITALIA DI RIFERIMENTO

☐ Calabria

BIGLIETTERIA (se pertinente)

DATI DI VIAGGIO E MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

☐ Prenotazione	☐ Biglietto	☐ Abbonamento	Codice/Numero	
Fermata (o autostazione) di partenza		Fermata (o autostazione) di arrivo		
Orario di partenza programmato		Orario di partenza effettivo se non coincidente con il programmato		Giorno
Linea		Conducente n°		Veicolo n°

A QUALE ASPETTO FA RIFERIMENTO LA TUA SEGNALAZIONE?

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

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

RECLAMI E SEGNALAZIONI

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

In questa sezione Le indichiamo quali sono i nostri riferimenti

- Busitalia Rail Service S.r.l., **Titolare del trattamento**, rappresentata dall'Amministratore Delegato *protempore*, è contattabile all'indirizzo mail **privacy_birs@fsbusitalia.it**, con sede legale in Roma, Piazza della Croce Rossa nr 1.
- 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), 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 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

In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati

- a. **Gestione della pratica della segnalazione/reclamo;** Base giuridica (*Legale e Contrattuale*)
- b. **Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti** (Base giuridica: *Legale*)
- c. **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) hanno 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 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_birs@fsbusitalia.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 Rail Service S.r.l.

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Busitalia Rail Service S.r.l.)
- Consulenti esterni
- Società di servizi (anche informatici)
- Busitalia – Sita Nord S.r.l.

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

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 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

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 “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 _____