

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"/>

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

The Mall by Bus Volainbus | Firenze Airlink

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"/>
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"/> Titoli di viaggio, condizioni contrattuali, tariffe discriminatorie	<input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta	<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 _____

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

Busitalia Sita Nord 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 Sita Nord s.r.l., rappresentata dall'Amministratore Delegato *pro-tempore*, con sede legale in piazza della Croce Rossa, 1 Roma, è contattabile all'indirizzo mail privacy@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:** dati anagrafici (nome e cognome), n° tessera o copia titolo nominativo, delega e copia del documento di identità
- **Dati facoltativi:** contatto telefonico
- **Dati particolari:** in base alla natura dell'oggetto della segnalazione/reclamo da Lei presentato, Busitalia Sita Nord 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 Busitalia Sita Nord s.r.l. manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Busitalia Sita Nord 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 Sita Nord s.r.l. non potrà dare seguito parzialmente o totalmente alla Sua richiesta.

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

III. Finalità del Trattamento

- a. Gestione della pratica della segnalazione/reclamo; Base giuridica (*Contrattuale*)
- b. Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti; (Base giuridica: *Legale* – misura 5.2 Allegato A alla Delibera ART. 28/2021 e art. 9 co. 2 lett. g) GDPR)
- 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) ha natura "obbligatoria" e un Suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Busitalia Sita Nord 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: clienti.firenze@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 Sita Nord s.r.l.

- **Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Busitalia Sita Nord s.r.l.)**
- **Consulenti esterni**
- **Società di servizi** (anche informatici)

Soggetti non direttamente riconducibili a Busitalia Sita Nord 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 Sita Nord s.r.l. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Busitalia Sita Nord 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 e-mail clienti.firenze@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 c) 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 Sita Nord s.r.l., 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 clienti.firenze@fsbusitalia.it ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail protezionedati@fsbusitalia.it.

VIII. Consensi

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

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio 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 _____