

## 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

Perugia  Terni

### SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Perugia - Sansepolcro  Perugia - Terni

### BIGLIETTERIA (se pertinente)

### DATI DI VIAGGIO E MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

<input type="checkbox"/> Prenotazione	<input type="checkbox"/> Biglietto	<input type="checkbox"/> PNR	Codice/Numero	<input type="text"/>			
Stazione di partenza	<input type="text"/>	Stazione di arrivo	<input type="text"/>				
Orario di partenza programmato	<input type="text"/>	Giorno	<input type="text"/>	Orario di partenza effettivo	<input type="text"/>	Giorno	<input type="text"/>
Orario di arrivo programmato	<input type="text"/>	Giorno	<input type="text"/>	Orario di arrivo effettivo	<input type="text"/>	Giorno	<input type="text"/>

### A QUALE ASPETTO FA RIFERIMENTO LA TUA SEGNALAZIONE?

<input type="checkbox"/> Modalità di vendita dei biglietti	<input type="checkbox"/> Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	<input type="checkbox"/> Informazioni prima e durante il viaggio	<input type="checkbox"/> Trasporto di biciclette
<input type="checkbox"/> Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	<input type="checkbox"/> Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	<input type="checkbox"/> Trasporto alternativo o rimborso per soppressione, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	<input type="checkbox"/> Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
<input type="checkbox"/> Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima	<input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta	<input type="checkbox"/> Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	<input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei passeggeri
<input type="checkbox"/> Qualità del servizio	<input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo	<input type="checkbox"/> Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	<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 dei servizi ferroviari riconosciuti dal regolamento (CE) n. 1371/2007, è possibile consultare il sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

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 TRENO**  
**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](mailto:privacy@fsbusitalia.it).
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail [protezionedati@fsbusitalia.it](mailto: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: [umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@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 [umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it), ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail [protezionedati@fsbusitalia.it](mailto: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 [umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it) ovvero rivolgendosi al **Data Protection Officer** contattabile all'indirizzo mail [protezionedati@fsbusitalia.it](mailto: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 \_\_\_\_\_