MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO

Autolinee Curcio srl
Via Fornaci, 6
84035 – Polla (SA)

Dati di chi presenta il reclamo		
Nome:	Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo:		
Cap:	Città:	Paese:
E-mail:		
Telefono (facoltativo):		

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri	
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:

Dettagli del viaggio		
Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):		
Codice di prenotazione/numero biglietto:		
Stazione/fermata di partenza:	Stazione/fermata di arrivo:	
Orario di partenza programmato: - ora:		data(gg/mm/aa):
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa):
Linea (se pertinente):		

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

☐ Emissione del biglietto / Condizioni contrattuali o 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 Altro:

☐ _____

☐ Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

○ Voucher

○ Bonifico bancario – Intestato a:_____

IBAN:_____; BIC:_____; SWIFT:_____.

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore a 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

☐ Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie

☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

☐ Informazioni sul viaggio

☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri

☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo

☐ Altro:

_____

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

○ Voucher

○ Bonifico bancario – Intestato a:_____

IBAN:_____; BIC:_____; SWIFT:_____

(*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto 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/

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

Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente) Altri allegati:…

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo:_____ Data: _____

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("**Regolamento**"), la presente Informativa Privacy descrive le modalità e le finalità di trattamento dei dati personali dei viaggiatori.

Tutti i termini utilizzati nella presente Informativa Privacy, ove non espressamente definiti, avranno il significato previsto dal Regolamento.

1. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento dei dati personali è Autolinee Curio srl , avente sede legale in Via Fornaci, 6 - 84035 Polla (SA) Numero REA SA 158421, Codice fiscale e n. iscr. Al Registro Imprese 01129000657 ("**Curcio**" o il "**Titolare**").

Responsabile del trattamento dei dati personali trattati per le finalità di seguito indicate è Autolinee Curcio srl ("**Responsabile**").

2. QUALI DATI RACCOGLIAMO?

I dati personali che verranno trattati nel contesto delle finalità di trattamento individuate al paragrafo 3 che segue, comprendono:

a) dati identificativi e di contatto dei Viaggiatori;

b) i riferimenti del viaggio, la tipologia di servizio, la data di ricevimento del reclamo, i motivi di reclamo riportati nel modulo compilato dal Viaggiatore;

c) ogni ulteriore informazione che il Viaggiatore trasmette insieme al reclamo, ivi inclusi, ove presenti, dati personali appartenenti a particolari categorie (come, ad esempio, dati relativi allo stato di salute);

Il conferimento dei dati personali dei Viaggiatori è facoltativo; tuttavia, il mancato conferimento dei dati potrebbe comportare l'impossibilità per Curcio di istruire adeguatamente il reclamo presentato dal Viaggiatore.

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA

Il trattamento dei dati personali elencati al precedente paragrafo 2 sarà effettuato da parte del Titolare per la principale finalità di istruire e gestire opportunamente il reclamo presentato dal Viaggiatore, in tutte le sue fasi – ivi incluso l'eventuale contenzioso giudiziale che possa eventualmente instaurarsi.

Con particolare riferimento ai dati personali di cui al paragrafo 2, lett. a) e b), la base giuridica è rappresentata dagli obblighi di legge che gravano su Curcio, oltre che dal legittimo interesse dello stesso Titolare, rappresentato dal diritto di accertamento, esercizio o difesa di un proprio diritto in sede giudiziaria.

Per quanto concerne le particolari categorie di dati personali che potrebbero essere presenti all'interno delle informazioni trasmesse dal Viaggiatore con il reclamo, la base giuridica è

rappresentata dagli obblighi di legge che gravano su Curio, oltre che dal diritto del Titolare di accertare, esercitare o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria.

Vi informiamo, inoltre, che i dati personali dei Viaggiatori potrebbero essere ulteriormente trattati in base a specifici obblighi di legge ovvero al fine di ottemperare agli ordini/richieste provenienti dalle autorità competenti.

4. COME TRATTIAMO I DATI PERSONALI

I dati personali dei Viaggiatori saranno:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente;
- raccolti e registrati per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in termini compatibili con tali finalità;
- adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- trattati in maniera da garantire un adeguato livello di sicurezza;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione, per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

I dati personali dei Viaggiatori saranno trattati dal Titolare con strumenti automatizzati e non automatizzati; la loro conservazione in forma elettronica avviene in server protetti e posti in aree ad accesso controllato.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

I dati personali dei Viaggiatori saranno inoltre trattati in conformità alle prescrizioni e nel rispetto dei provvedimenti vigenti – e delle loro successive modifiche e/o integrazioni - emessi in materia dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

5. CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali dei Viaggiatori vengono conservati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti e sottoposti a trattamento sulla base delle finalità esposte al paragrafo 3 della presente Informativa Privacy.

In conformità a quanto stabilito dall'Autorità di regolazione dei Trasporti ("**ART**") alla Misura 7 dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, i dati personali dei viaggiatori verranno in ogni caso conservati per un periodo di tempo non inferiore a 24 mesi decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'ART nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti dei Viaggiatori.

Resta inteso che, in ogni caso, il Titolare potrà comunque essere obbligato e/o legittimato a conservare ulteriormente i dati personali dei Viaggiatori, in tutto o in parte – a titolo esemplificativo e non esaustivo, per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria nel termine di prescrizione decennale previsto dall'art. 2946 del Codice Civile.

6. COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali dei Viaggiatori saranno accessibili solo ai soggetti designati del Titolare e del Responsabile del trattamento.

I dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati e/o resi accessibili esclusivamente per le finalità di cui al precedente paragrafo 3 anche a soggetti che agiscono per conto del Titolare e/o del Responsabile fornendo supporto nella definizione e gestione dei reclami.

I dati personali potrebbero anche essere comunicati a Curcio sulla base del legittimo interesse del Titolare, rappresentato dalla necessità di una corretta e adeguata gestione e definizione dei reclami. Per ogni ulteriore dettaglio si veda anche l'informativa sul trattamento dei dati personali di Curcio reperibile al sito www.autolineecurcio.it

7. TRASFERIMENTO ALL'ESTERO

I dati personali potranno essere soggetti a trasferimento all'estero (i) in paesi che garantiscono un livello di protezione adeguato, ovvero (ii) sulla base di appropriate garanzie.

8. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

In qualsiasi momento, i Viaggiatori potranno accedere ai propri dati personali al fine di correggerli, eliminarli e, in generale, esercitare tutti i diritti espressamente riconosciuti ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento, e in dettaglio:

- il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali e la loro comunicazione in forma intelligibile, di conoscerne l'origine, le finalità e le modalità del trattamento;
- il diritto di ottenere l'indicazione degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili del trattamento e dei soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati;
- il diritto di verificare l'esattezza dei dati personali o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento oppure la rettifica;
- il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati personali trattati in violazione alla legge, nonché la loro limitazione ai sensi di legge e di opporsi in ogni caso, in tutto o in parte, per motivi legittimi al loro trattamento;
- il diritto alla portabilità nei casi previsti dalla legge;
- il diritto di proporre un reclamo, una segnalazione o un ricorso al Garante per la protezione dei dati personali, ove ne ricorrano i presupposti (www.garanteprivacy.it).

I Viaggiatori avranno inoltre diritto di revocare il consenso (ove prestato) al trattamento in qualsiasi momento, senza che ciò pregiudichi, tuttavia, la liceità dei trattamenti eseguiti sulla base del consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i diritti sopra richiamati è possibile rivolgersi senza formalità e in qualsiasi momento al Titolare, scrivendo al seguente indirizzo e-mail: info@autolineecurcio.it

Ai medesimi recapiti potranno essere rivolte anche le richieste relative ai destinatari dei dati personali, nonché le richieste di chiarimento in merito al trasferimento all'estero dei dati personali.

9. MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA PRIVACY

La presente Informativa Privacy potrebbe subire, di tanto in tanto, delle modifiche laddove l'introduzione di nuove modalità o finalità del trattamento lo richiedano. Il Titolare del trattamento provvederà a darne opportuna e tempestiva notizia ai Viaggiatori secondo le modalità che riterrà più opportune.