

# MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO

fac-simile


## 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/PNR:		
Stazione di partenza:	Stazione 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):
Orario di arrivo programmato	- ora:	data(gg/mm/aa):
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa):

## Motivi del reclamo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (\*)

- Modalità di vendita dei biglietti
- Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione
- Informazioni prima e durante il viaggio
- Trasporto di biciclette
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi o partenze ritardate
- Assistenza in caso di soppressione dei servizi o partenze ritardate
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi o partenze ritardate
- Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni

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

- Buoni o altri servizi
- Carta di credito
- Bonifico - IBAN:
- Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
- Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Clausole derogatorie e limitative nel contratto di trasporto

Altro:

***Il gestore dei servizi può integrare l'elenco con eventuali ulteriori voci rilevanti ai fini aziendali***

(\*) 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/>

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

Allegati

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: \_\_\_\_\_

Luogo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PRIVACY (inserimento a cura del gestore del servizio)**