

MODULO DI RECLAMO

DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO



MARINOBUS



GESTORE DEL SERVIZIO:

Soc. Marino S.rl.

Largo F.S. Nitti, 67

70022

Altamura (BA)

ITALIA

reclami@marinobus.it

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):

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 (*)

- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'
- mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza superiore a 120'
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking
- mancanza di continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi
- difficoltà nella presentazione del reclamo
- comportamento scorretto del conducente o altro personale MarinoBus
- presenza di inadeguate condizioni igieniche a bordo
- presenza di danni apparenti alle cose trasportate regolarmente denunciate al conducente in fase di riconsegna
- mancata assistenza a seguito di evento che ha reso l'autobus inutilizzabile durante il viaggio
- smarrimento bagaglio regolarmente imbarcato nella stiva dell'autobus
- problematiche attinenti all'emissione di un titolo di viaggio
- problematiche attinenti al pagamento di un titolo di viaggio (errori in fase di acquisto con carta di credito, PayPal o altre modalità di pagamento accettate dal vettore)
- Altro

(*) 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/>

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

- discriminazione nella prenotazione/emissione biglietto in base a nazionalità
- rifiuto a persona disabile o a mobilità ridotta di prenotazione/emissione biglietto/salita a bordo o richiesta costi aggiuntivi
- problemi nell'accesso all'autostazione o all'autobus per persone disabili o a mobilità ridotta
- mancata assistenza a persona disabile o a mobilità ridotta
- perdita o danneggiamento attrezzature per persone disabili o a mobilità ridotta
- rifiuto alla persona disabile o a mobilità ridotta di viaggiare con accompagnatore
- risarcimento in caso di incidente (decesso, lesioni, danneggiamento del bagaglio)
- mancanza di assistenza per esigenze pratiche immediate in caso di incidente
- mancanza di informazioni su cancellazione o ritardo alla partenza (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancata assistenza (cibo, bevande) per cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90'
- mancata assistenza (pernottamento) in caso di cancellazione o ritardo alla partenza sup. a 90' (solo se durata sup. a 3 ore)
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili in caso di cancellazione o ritardo in partenza sup. a 120'
- mancanza di rimborso biglietto in caso di cancellazione o ritardo in partenza superiore a 120'
- mancanza di trasporto alternativo a condizioni simili o rimborso biglietto in caso di overbooking
- mancanza di continuazione del servizio nel caso di autobus inutilizzabile durante il viaggio
- mancanza di informazioni sui diritti dei passeggeri
- mancanza di informazioni adeguate per tutto il viaggio
- mancanza del sistema per il trattamento dei reclami
- mancanza di risposta definitiva al reclamo entro 3 mesi
- difficoltà nella presentazione del reclamo
- comportamento scorretto del conducente o altro personale MarinoBus
- presenza di inadeguate condizioni igieniche a bordo
- presenza di danni apparenti alle cose trasportate regolarmente denunciate al conducente in fase di riconsegna
- mancata assistenza a seguito di evento che ha reso l'autobus inutilizzabile durante il viaggio
- smarrimento bagaglio regolarmente imbarcato nella stiva dell'autobus
- problematiche attinenti all'emissione di un titolo di viaggio
- problematiche attinenti al pagamento di un titolo di viaggio (errori in fase di acquisto con carta di credito, PayPal o altre modalità di pagamento accettate dal vettore)
- Altro

(*) 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/>

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

Borsellino/coupon

Bonifico bancario

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 sulla protezione dei dati personali

(Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Soc. Marino S.r.l. con sede in Altamura (BA) Largo F.S. Nitti, 67 - P.iva 03613570724 - , in qualità di Titolare del trattamento 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

- Soc. Marino S.r.l., **Titolare del trattamento**, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, è contattabile all'indirizzo mail privacy@marinobus.it
- Il **Data Protection Officer** è contattabile all'indirizzo mail privacy@marinobus.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), 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, Soc. Marino 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 Soc. Marino s.r.l. manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Soc. Marino s.r.l. Le assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica stessa; in mancanza di tali dati personali Soc. Marino 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

In questa sezione le indichiamo perché le chiediamo i suoi dati

- 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* – 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 Soc. Marino 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@marinobus.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 Soc. Marino s.r.l.

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Soc. Marino s.r.l.)
- Consulenti esterni
- Società di servizi (anche informatici)

Soggetti non direttamente riconducibili a Soc. Marino 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 Soc. Marino s.r.l. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Soc. Marino 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@marinobus.it ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail privacy@marinobus.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 Soc. Marino 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 privacy@marinobus.it ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer contattabile all'indirizzo mail privacy@marinobus.it



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 “Do 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.

Do il consenso

Non do il consenso

Data _____

Firma _____