

MODULO DI RECLAMO (SERVIZI AUTOMOBILISTICI)

Spett.le Ferrovie del Gargano srl
Direzione di esercizio - Via San Severo n. 96
71121 Foggia (FG)
Indirizzo email: reclamiweb@fergargano.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/venditore di biglietti (se pertinente):
Codice di prenotazione/numero biglietto:
Stazione/fermata di partenza: Stazione/fermata di arrivo:
Orario di partenza programmato: Data(gg/mm/aaaa):
Orario di partenza effettivo: Data(gg/mm/aaaa):
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 | ☐ Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking |
| ☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta | ☐ Informazioni sul viaggio |
| ☐ Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza | ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri |
| ☐ Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza | ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo |
| | ☐ Altro: <input type="text"/> |

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

☐ Buoni o Titoli di viaggio sostitutivi

☐ Bonifico Bancario (Indicare IBAN):

Intestatario 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

☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri

☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta

☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo

☐ Informazioni sul viaggio

☐ Altro:

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

☐ Buoni o Titoli di viaggio sostitutivi

☐ Bonifico Bancario (Indicare IBAN):

Intestatario IBAN

BIC/SWIFT

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

Allegati

☒ Copia del documento di riconoscimento (Obbligatorio)

☒ Copia del titolo di viaggio (Obbligatorio)

☐ 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: _____

(*) 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/>

INFORMATIVA SULLA PRIVACY E SULLA PROTEZIONE DEI DATI
RACCOLTI PRESSO L'INTERESSATO
(ex art. 13 GDPR 2016/679)
SP15 - Gestione dei Reclami

Informativa riguardante il trattamento dei dati personali redatta e fornita da Ferrovie del Gargano S.r.l. in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali delle persone fisiche (di seguito anche "Regolamento" o "GDPR") e ai sensi del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" (di seguito anche "Codice").

I dati personali e particolari, saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza sia in forma cartacea che elettronica. La disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche ed organizzative ritenute adeguate dal Titolare del trattamento per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR.

Attività di assistenza attivata su richiesta specifica dell'utenza

Il trattamento ha per oggetto la gestione dei reclami con l'utenza dei servizi offerti da Ferrovie del Gargano. Comprende la raccolta e la registrazione delle informazioni necessarie alla gestione delle segnalazioni e dei reclami dall'utenza a mezzo form di reclamo pubblicato sul sito web istituzionale, o a mezzo degli altri sistemi di contatto messi a disposizione quali ad esempio fax, posta ordinaria, ecc.

Con riferimento ai dati personali e particolari che saranno oggetto di trattamento, il Titolare del trattamento fornisce ai reclamanti, di seguito definiti anche "Interessati", le seguenti informazioni:

I. Generalità del Titolare del Trattamento e dati di contatto.

Titolare del trattamento

Il Titolare del Trattamento dei dati personali è Ferrovie del Gargano S.r.l., responsabile del legittimo e corretto uso dei dati personali del reclamante e che potrà essere contattato per qualsiasi informazione o richiesta ai seguenti recapiti:

- Sede: Via Luigi Zuppetta, 7 D - 70121 Bari BA, IT
- Sito Web: <http://www.ferroviedelgargano.com/>
- E-mail: privacy@fergargano.it
- PEC: fdg.privacy@legalmail.it
- Telefono: +39 080 5207311

Responsabile della protezione dei dati (DPO)

Il reclamante potrà inoltre rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati per avere informazioni e inoltrare richieste circa i suoi dati o per segnalare disservizi o qualsiasi problema eventualmente riscontrato.

Il Titolare del Trattamento Ferrovie del Gargano S.r.l. hanno nominato Responsabile della Protezione dei Dati Pirro Luigi che potrà contattare ai seguenti recapiti:

- Sede: Via Cancellotto Rotto, 3/b - 70125 Bari BA, IT
- Telefono: +39 0808899034
- Cellulare: +39 3482800884
- E-mail: dpo@francopirro.it
- PEC: francopirrotp@pec.it

II. Categorie e contenuto dei dati.

Il trattamento riguarda i dati personali forniti dal reclamante, in qualità di interessato al Titolare del trattamento, con particolare riferimento a: Stato di salute; Dati di contatto (numero di telefono, e-mail, ecc.); Documento di identità; Nome e Cognome; Codice Fiscale; Domicilio; Codice di prenotazione, numero di biglietto e PNR

III. Finalità del trattamento.

I dati personali sono raccolti e trattati per le finalità riportate di seguito insieme alla base giuridica di riferimento:

I dati personali sono raccolti e trattati per le finalità riportate di seguito insieme alla base giuridica di riferimento:

Finalità	Dati trattati	Base Giuridica
Gestione dei reclami	Stato di salute; Dati di contatto (numero di telefono, e-mail, ecc.); Documento di identità; Nome e Cognome; Codice Fiscale; Domicilio; Codice di prenotazione, numero di biglietto e PNR	Il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso - Norma Unione Europea (GDPR 2016/679)
Assistenza utenti	Stato di salute; Dati di contatto (numero di telefono, e-mail, ecc.); Documento di identità; Nome e Cognome; Codice Fiscale; Domicilio; Codice di prenotazione, numero di biglietto e PNR	L'interessato deve esprimere il consenso al trattamento dei propri dati personali per la specifica finalità - Norma Unione Europea (GDPR 2016/679)

Categorie particolari di dati personali

Il trattamento di dati personali relativi alla salute (art. 9 Regolamento UE 2016/679), è possibile poiché l'interessato presta il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per la gestione del reclamo.

V. Durata del trattamento

La durata del trattamento è determinata come segue:

L'attività ha inizio con la presentazione del reclamo da parte degli utenti e si conclude con la soluzione del reclamo.

I dati verranno conservati per 10 anni dalla data di chiusura, in ossequio al termine di prescrizione dei diritti ex art. 2946 cc.

Data di inizio del trattamento: 09/12/2021

V. Comunicazione dei dati e destinatari.

I dati personali del reclamante potranno essere trattati dai responsabili del trattamento o dai soggetti autorizzati al trattamento da parte del Titolare. La lista completa ed aggiornata dei responsabili del trattamento e dei soggetti autorizzati è disponibile presso la sede legale del Titolare.

In nessun altro caso i dati personali saranno comunicati o diffusi a terzi.

VI. Diritti dell'interessato.

Il reclamante, in qualità di interessato, potrà esercitare, in ogni momento i diritti riconosciutigli dal GDPR. Essi sono:

- a) il diritto d'accesso;
- b) il diritto di rettifica dei dati;
- c) il diritto alla cancellazione e all'oblio;
- d) il diritto alla limitazione del trattamento;
- e) il diritto alla portabilità dei dati
- f) il diritto di opposizione.

Il reclamante potrà esercitare i propri diritti presentando una istanza informale al Titolare del trattamento, il quale le risponderà entro trenta (30) giorni dalla sua ricezione. Detto termine può essere prorogato di ulteriori sessanta (60) giorni se l'adempimento della Sua richiesta sia particolarmente oneroso per il Titolare.

Nel caso in cui il reclamante non ottenga risposta nei termini indicati o questa non la soddisfi, o, ancora, ritenga che vi sia stata una violazione dei suoi diritti, potrà proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante, accessibile all'indirizzo: <http://www.gpdp.it>.

L'esercizio dei diritti dell'interessato è gratuito, a meno che il Titolare non debba sopportare costi troppo onerosi.