



Ferrovie Appulo Lucane



MOD. RECLAMO TRENO

FERROVIE APPULO LUCANE

CORSO ITALIA N. 8

70125 - BARI

ITALIA

relazioniesterne@ferrovieappulolucane.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

Modalità acquisto titolo di viaggio (biglietteria - self - online):			
Numero treno:		Numero biglietto:	
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 (*)

- | | |
|---|---|
| <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 sopp. del servizio o ritardo | <input type="checkbox"/> Assistenza in caso di sopp. del servizio o ritardo |
| <input type="checkbox"/> Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza | |
| <input type="checkbox"/> Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni | <input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei viaggiatori |
| <input type="checkbox"/> Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/ Assicurazione minima | |
| <input type="checkbox"/> Qualità del servizio | <input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo |
| <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"/> Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto | |
| <input type="checkbox"/> Altro | <input type="text"/> |

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo / rimborso se dovuto

<input type="checkbox"/> Titolo di viaggio sostitutivo	<input type="checkbox"/> Contanti
<input type="checkbox"/> Bonifico bancario	IBAN: <input type="text"/>
Intestatario del conto <input type="text"/>	BIC/SWIFT <input type="text"/>

N.B.: Allegare obbligatoriamente copia del documento d'identità e copia del titolo di viaggio.

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

Allegati:

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: _____

(*) É 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/>

FERROVIE APPULO LUCANE
www.ferrovieappulolucane.it
Numero verde **800 050 500**

Ferrovie Appulo Lucane S.R.L

Corso Italia 8
70123 Bari (BA)
Tel: 0805725233 - Fax: 0805234321
P.IVA 05538100727
PEC: sgprotocollo@fal.postecert.it



Informativa sul trattamento dei dati personali ex artt. 13-14 Reg.to UE 2016/679

Soggetti Interessati: Utenti che effettuano un reclamo.

Ferrovie Appulo Lucane S.R.L nella qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', con la presente La informa che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

I Suoi dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

Altresì, il Titolare potrà venire a conoscenza di categorie particolari di dati personali ed in dettaglio: Dati Particolari. I trattamenti di dati personali per queste categorie particolari sono effettuati in osservanza dell'art 9 del GDPR.

Finalità e base giuridica del trattamento: in particolare i Suoi dati saranno utilizzati per le seguenti finalità relative all'esecuzione di misure connesse ad obblighi contrattuali o pre-contrattuali:

- gestione della clientela.

Modalità del trattamento. I suoi dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- raccolta di dati per via informatica o telematica.;
- trattamento a mezzo di calcolatori elettronici.

Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

I suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed, in particolare, dalle seguenti categorie di personale autorizzato:

- Ufficio Relazioni Esterne;
- Ufficio Servizio Rete.

Diffusione: I suoi dati personali non verranno diffusi in alcun modo.

I suoi dati personali potranno inoltre essere trasferiti, limitatamente alle finalità sopra riportate, nei seguenti stati:

- paesi UE.

Periodo di Conservazione. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è:

- I dati potranno essere conservati fino a 5 anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione (art. 14 D.Lgs. 24/2023).

Titolare: il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è Ferrovie Appulo Lucane S.R.L (Corso Italia 8 , 70123 Bari (BA), P. IVA 05538100727, contattabile ai seguenti recapiti: telefono 0805725233) nella persona di Vittorio Zizza.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) designato dal titolare ai sensi dell'art.37 del GDPR è:

- Prospettive Hi-Tech Srl (Viale Domenico Cotugno 17 , 70124 Bari (BA), P. IVA 06699580723, contattabile ai seguenti recapiti: e-mail dpo.fal@prospettivehitech.com).

Lei ha diritto di ottenere dal responsabile la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del GDPR.

Potrà inoltre visionare in ogni momento la versione aggiornata della presente informativa collegandosi all'indirizzo internet <https://www.privacylab.it/informativa.php?09881474053>.

Reg.to UE 2016/679: Artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 - Diritti dell'Interessato

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, la loro comunicazione in forma intelligibile e la possibilità di effettuare reclamo presso l'Autorità di controllo.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a. dell'origine dei dati personali;
- b. delle finalità e modalità del trattamento;
- c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- d. la portabilità dei dati.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.