

Formulaire de plainte

Le voyageur qui souhaite déposer une plainte auprès de Ferrovie Circumetnea peut utiliser ce formulaire en le remplissant et en l'envoyant à l'adresse e-mail info@circumetnea.it.

Données de la personne déposant la plainte

Prénom		Nom	
Dénomination de l'entreprise ou de l'organisme, si l'auteur de la plainte n'est pas une personne physique			
Code fiscal (facultatif)			
Adresse (rue/place)		N°	
		Code postal	
		Ville	
Téléphone (facultatif)		E-mail	

Données du voyageur (s'il est différent de la personne qui dépose la plainte) et de tout autre voyageur

Prenom		Nom	
Prenom		Nom	
Prenom		Nom	
Prenom		Nom	
Prenom		Nom	
Prenom		Nom	

Billet, carte de transport ou abonnement

Cochez la case correspondante

Billet		Abonnement	
--------	--	------------	--

Type de service

Cochez la case correspondante

Métro		Service ferroviaire local à voie étroite		Bus	
-------	--	--	--	-----	--

Détails du voyage

Gare de départ		Gare d'arrivée	
Heure de départ prévue			Date
Heure de départ réelle (si différente de l'heure prévue)			Date
Heure d'arrivée prévue			Date
Heure d'arrivée réelle (si différente de l'heure prévue)			Date

Motif de la plainte

Cochez la case correspondante

Disponibilité des billets et des réservations	
Informations sur les voyages et opérations concernant les systèmes de réservation	
Informations préalables au voyage et informations pendant le voyage	
Transport de bicyclettes	
Information en cas de retard ou d'annulation d'un service	
Assistance en cas de retard ou d'annulation d'un service	
En cas d'annulation des services, de retard au départ ou de correspondance manquée, un remboursement et réacheminement vous sera proposé	

Responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations	
Normes de qualité du service	
Information des voyageurs sur leurs droits	
Omission d'un arrêt prévu dans une gare	
Versement d'avances en cas de décès ou de blessure d'un voyageur / Assurance et couverture de la responsabilité	
Le défaut de prendre des mesures pour la sûreté personnelle des voyageurs	
Droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite	
Exonération, dérogation ou clause restrictive dans le contrat de transport	
Défaut d'émission ou de délivrance d'un billet	
Difficultés liées à la procédure de traitement des plaintes	
Autre	

Description – Veuillez décrire l'incident en lien avec toutes les cases cochées.

[illegible]

Pièces jointes

Procuration et copie de la pièce d'identité du voyageur (dans le cas où la plainte serait déposée par une personne autre que l'utilisateur).

Autres pièces jointes

Mode de versement du remboursement ou de l'indemnisation

Sélectionnez le mode de remboursement souhaité (le cas échéant).

Billet de remplacement	
Remboursement sur la carte de paiement utilisée pour la transaction	
Crédit sur le portefeuille numérique de l'application FCE	
En espèces (au guichet de Catania Borgo, via Caronda 352/a – Catane)	
Virement bancaire	

[illegible]

Signature de l'auteur de la plainte _____

Lieu: _____

Date: _____

CONSENTEMENT AU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le soussigné _____, Conformément à l'article 6.1, point a), du Règlement (UE) 2016/679 (ci-après, le « RGPD »), déclare avoir pris connaissance de la Politique de confidentialité et consentez librement au traitement de vos données personnelles par Ferrovie Circumetnea (le Responsable du traitement) aux fins suivantes :

1) Profilage client, y compris par traitement électronique, pour la vente de billets et d'offres de voyage Ferrovie Circumetnea, ainsi que pour les services connexes tels que le dépôt de réclamations, la gestion des remboursements et des documents de défense, et les demandes d'informations. Veuillez noter que sans ce consentement, il vous sera impossible d'acheter des billets/abonnements, même en ligne, ou de remplir vos obligations contractuelles.

OUI ☐

NON ☐

2) Profilage, y compris par traitement électronique, de votre comportement et de vos habitudes de consommation en relation avec les produits et services de Ferrovie Circumetnea, afin d'améliorer les services fournis, de répondre à vos besoins spécifiques et de cibler les propositions commerciales susceptibles de vous intéresser.

OUI ☐

NON ☐

3) Communications commerciales, informations et promotion des produits et services, ainsi que des enquêtes sur la satisfaction quant à la qualité de ceux que vous avez déjà reçus et des études de marché, y compris par des moyens automatisés (par exemple, par téléphone, SMS, MMS, fax, e-mail et applications Web).

OUI ☐

NON ☐

4) Communications commerciales, informations et promotion de produits et services utilisant des méthodes automatisées (par exemple, téléphone, SMS, MMS, fax, e-mail et applications Web) par des tiers.

OUI ☐

NON ☐

Le soussigné _____, conformément à l'art. 9.2 lettre a) du RGPD, ayant pris connaissance des informations relatives au traitement des données personnelles par le responsable du traitement, exprime librement son consentement au traitement de ses catégories particulières de données à caractère personnel, lorsqu'elles sont soumises à un traitement, aux fins énoncées dans les informations.

OUI ☐

NON ☐

Lieu et date

Signature lisible de la personne concernée

INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

(CONFORMÉMENT À L'ART. 13 DU RÈGLEMENT UE 2016/679)

La législation actuelle relative au traitement des données à caractère personnel, définie conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement général sur la protection des données – ci-après, le « Règlement (UE) 2016/679 » ou « RGPD »), contient des dispositions visant à garantir que le traitement des données à caractère personnel soit effectué dans le respect des droits et libertés fondamentaux des personnes physiques, notamment du droit à la protection des données à caractère personnel.

1. Finalité du traitement

Le traitement des données personnelles vise à gérer les réclamations et les demandes de remboursement.

2. Types et conservation des données personnelles faisant l'objet d'un traitement

Dans les limites des finalités énoncées ci-dessus, le responsable du traitement traitera les données personnelles relatives aux informations personnelles, à la résidence, au domicile, au comportement d'utilisation du service ferroviaire et aux coordonnées bancaires. Ces données seront conservées pendant cinq (5) ans. Tout traitement de données sensibles par le responsable du traitement est effectué conformément aux conditions prévues à l'article 9.2, point a), du RGPD.

3. Traitement des données

Par souci de transparence et dans le respect des principes énoncés à l'art. 12 du RGPD, il est rappelé que « traitement de données personnelles » désigne toute opération ou ensemble d'opérations, réalisées avec ou sans l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données personnelles ou à des ensembles de données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, la comparaison ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Le traitement des données personnelles peut être effectué avec ou sans l'aide de moyens électroniques ou automatisés et comprendra, dans le respect des limites et conditions fixées par le RGPD, la communication aux personnes visées au point 6 ci-après.

4. Méthodes de traitement des données

Les données personnelles traitées sont :

- a. Traitées de manière licite et loyale par des personnes habilitées à effectuer ces tâches, identifiées en permanence, formées de manière appropriée et informées des contraintes imposées par le RGPD ;
- b. Collectées et enregistrées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et utilisées pour d'autres traitements compatibles avec ces finalités ;
- c. Exactes et, si nécessaire, mises à jour ;
- d. Pertinentes, complètes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ultérieurement ;
- e. Conservées sous une forme permettant l'identification de la personne concernée pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ultérieurement ;
- f. Traitées sur support papier, informatique ou électronique, et au moyen de mesures de sécurité destinées à garantir la confidentialité des données de la personne concernée et à empêcher tout accès non autorisé par des tiers ou du personnel non autorisé.

5. Nature de la fourniture

La fourniture de certaines données personnelles est nécessaire. Le défaut de fourniture des données personnelles demandées ou l'opposition au traitement des données personnelles fournies peuvent nous empêcher de répondre à la demande mentionnée à l'article 1 ci-dessus.

6. Communication et transfert des données à l'étranger

Les données personnelles collectées sont traitées par le personnel désigné qui a besoin d'en connaître pour l'exercice de ses fonctions et par des tiers pouvant agir, le cas échéant, en tant que responsables conjoints du traitement ou sous-traitants, notamment les sociétés tierces chargées de l'émission et de la gestion des factures.

Les données ne seront pas divulguées.

7. Droits de la personne concernée

Conformément aux articles 15 à 20 du RGPD, vous pouvez exercer certains droits, notamment le droit d'accéder à vos données personnelles sous une forme intelligible, et de les rectifier, de les mettre à jour ou de les effacer. Vous avez également le droit d'obtenir de la part de la Société la limitation du traitement et pouvez vous opposer au traitement de vos données pour des motifs légitimes. Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles enfreint le RGPD, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité italienne de protection des données (Garante per la Protezione dei Dati Personali) conformément à l'article 77 du RGPD.

8. Responsable du traitement et délégué à la protection des données (DPO)

Le responsable du traitement, conformément à l'article 4.1.7 du RGPD, est Ferrovia Circumetnea.

Le délégué à la protection des données (également appelé « DPO ») est Riccardo Quirico. Pour exercer vos droits en vertu du RGPD mentionnés à la section 7 de la présente politique de confidentialité, vous pouvez contacter le DPO. Toute demande d'information concernant l'identification des sous-traitants agissant pour le compte du responsable du traitement doit être adressée au DPO.

La liste complète des sous-traitants et leurs catégories sont disponibles sur demande.