

Modulo di reclamo

L'utente che intende presentare un reclamo a Ferrovia Circumetnea può utilizzare il presente modulo, compilandolo e inviandolo all'indirizzo e-mail info@circumetnea.it.

Dati di chi presenta il reclamo

Nome		Cognome	
Denominazione (se non persona fisica)			
Codice Fiscale (Facoltativo)			
Domicilio (Via/Piazza)		N°	CAP
			Comune
Telefono (facoltativo)			E-mail

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

Nome		Cognome	
Nome		Cognome	
Nome		Cognome	
Nome		Cognome	
Nome		Cognome	
Nome		Cognome	

Titolo di viaggio

Apporre un segno di spunta accanto alla voce pertinente

Biglietto		Abbonamento	
-----------	--	-------------	--

Mezzo

Apporre un segno di spunta accanto alla voce pertinente

Metropolitana		Ferrovia extraurbana		Pullman extraurbano	
---------------	--	----------------------	--	---------------------	--

Dettagli del viaggio

Stazione di partenza		Stazione di arrivo	
Orario di partenza programmato		Data	
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)		Data	
Orario di arrivo programmato		Data	
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)		Data	

Motivo del reclamo

Apporre un segno di spunta accanto alla voce pertinente

Modalità di vendita biglietti	
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazioni	
Informazioni prima e durante il viaggio	
Trasporto di biciclette	
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	

Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	
Qualità del servizio	
Informazione sui diritti dei passeggeri	
Mancata fermata	
Pagamenti anticipati in caso di decesso o di lesioni di un passeggero\assicurazione minima	
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	
Diritti delle persone con disabilità e mobilità ridotta	
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	
Mancata emissione titolo di viaggio	
Difficoltà nella presentazione del reclamo	
Altro	

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

[illegible]

Allegati

Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente).

Altri allegati

Modalità del rimborso

Selezionare la modalità con la quale si desidera ricevere il rimborso (se dovuto)

Titolo di viaggio sostitutivo	
Storno della transazione sulla carta di pagamento digitale utilizzata	
Ricarica su borsellino digitale APP FCE	
Contanti (presso la biglietteria di Catania Borgo, via Caronda 352/a – Catania)	
Bonifico bancario	

[illegible]

Firma di chi presenta il reclamo

Luogo: _____

Data:

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a _____, ai sensi dell'art. 6.1 lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, il "GDPR") dichiara di aver preso visione dell'Informativa ed esprime liberamente il consenso al trattamento dei propri dati personali da parte di Ferrovia Circumetnea (il Titolare) per finalità di:

1) Profilazione della clientela, anche mediante elaborazioni elettroniche, per la vendita di titoli ed offerte di viaggio Ferrovia Circumetnea nonché servizi a ciò relativi quali l'effettuazione di reclami, la gestione dei rimborsi e degli scritti difensivi e le richieste di informazioni. Si evidenzia che, in assenza di tale consenso, non sarà possibile acquistare – neanche online – biglietti/abbonamenti né dare seguito alle obbligazioni contrattualmente assunte.

SI ☐

NO ☐

2) Profilazione, anche mediante elaborazioni elettroniche, di propri comportamenti ed abitudini di consumo in relazione ai prodotti e servizi di Ferrovia Circumetnea, in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le specifiche esigenze e indirizzare le proposte commerciali di interesse.

SI ☐

NO ☐

3) Comunicazione commerciali, informazione e promozione e comunicazione commerciale di prodotti e servizi, nonché di indagini sul gradimento circa la qualità di quelli da Lei già ricevuti e di ricerche di mercato, anche con modalità automatizzate (es. tramite telefono, SMS, MMS, fax, posta elettronica e applicazioni Web).

SI ☐

NO ☐

4) Comunicazione commerciale, informazione e promozione di prodotti e servizi con modalità automatizzate (es. tramite telefono, SMS, MMS, fax, posta elettronica ed applicazioni Web) da parte di Soggetti Terzi.

SI ☐

NO ☐

Il/la sottoscritto/a _____, ai sensi dell'art. 9.2 lett. a) del GDPR, presa visione dell'Informativa sul trattamento dei dati personali da parte del Titolare, esprime liberamente il proprio consenso al trattamento dei propri dati sensibili, laddove oggetto di trattamento, per le finalità di cui all'Informativa.

SI ☐

NO ☐

Luogo e data

Firma leggibile dell'interessato

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679)

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati - di seguito, il "Regolamento Privacy UE" o "GDPR") contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

1. Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla gestione delle richieste di reclami e rimborsi.

2. Tipologie e conservazione dei dati personali oggetto di trattamento

Nei limiti delle finalità sopra esposte, il Titolare tratterà i dati personali riguardanti anagrafica; residenza; domicilio; comportamenti nell'utilizzo del servizio ferroviario; coordinate bancarie. Tali dati verranno conservati per 5 (cinque) anni. L'eventuale trattamento di dati sensibili da parte del Titolare si fonda sui presupposti di cui all'art. 9.2 lett. a) del GDPR.

3. Trattamento dei dati

A fini di trasparenza e nel rispetto dei principi enucleati dall'art. 12 del GDPR, si ricorda che per "trattamento di dati personali" si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Il trattamento dei dati personali potrà effettuarsi con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati e comprenderà, nel rispetto dei limiti e delle condizioni posti dal GDPR, anche la comunicazione nei confronti dei soggetti di cui al successivo punto 6.

4. Modalità del trattamento dei dati

I dati personali oggetto di trattamento sono:

- a. trattati in modo lecito e secondo correttezza da soggetti autorizzati all'assolvimento di tali compiti, soggetti costantemente identificati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dal GDPR;
- b. raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, e utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- c. esatti e, se necessario, aggiornati;
- d. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- e. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati;
- f. trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici e con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza del soggetto interessato cui i dati si riferiscono e ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato.

5. Natura del conferimento

Il conferimento di alcuni dati personali è necessario. In caso di mancato conferimento dei dati personali richiesti o in caso di opposizione al trattamento dei dati personali conferiti, potrebbe non essere possibile dar corso alla gestione della richiesta di cui al precedente articolo 1.

6. Comunicazione dei dati e trasferimento all'estero dei dati

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che potranno agire a seconda dei casi come Contitolari o Responsabili del trattamento, ivi comprese società terze incaricate di emissione e gestione delle fatture.

I dati non verranno diffusi.

7. Diritti dell'interessato.

Ai sensi degli articoli 15-20 del GDPR Lei potrà esercitare specifici diritti, tra cui quello di ottenere l'accesso ai dati personali in forma intelligibile, la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione degli stessi. Lei avrà inoltre diritto ad ottenere dalla Società la limitazione del trattamento, potrà inoltre opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati. Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che La

riguardano violino le norme del GDPR, ha diritto a proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

8. Titolare e Responsabile per la protezione dei dati personali (DPO)

Titolare del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 4.1.7 del GDPR è Ferrovia Circumetnea.

Responsabile per la protezione dei dati personali (anche "DPO") è l'ing. Riccardo Quirico. Per esercitare i diritti ai sensi del GDPR di cui al punto 6 della presente informativa potrà contattare il DPO. Allo stesso dovrà essere effettuata ogni richiesta di informazione in merito all'individuazione dei Responsabili del trattamento agenti per conto del Titolare.

L'elenco completo dei Responsabili e le categorie di incaricati del trattamento sono disponibili su richiesta.