

## MODULO DI RECLAMO DA INVIARE VIA MAIL

GELOSOBUS S.R.L.

Ufficio Reclami

Via Giuseppe Contratto 12

14053

Canelli

Italia

**reclami@gelosobus.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):	<input type="text"/>
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa):	<input type="text"/>
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
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Altro:

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

- Buoni o altri servizi
- 

**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
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Altro:

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

- Buoni o altri servizi
- 

(\*) 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/>

**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: \_\_\_\_\_

#### **Informativa privacy**

Titolare del trattamento è Gelosobus s.r.l.

I dati personali sono raccolti al fine di gestire reclami, proposte, suggerimenti, informazioni e contatti per favorire la mobilità delle persone.

La base giuridica del trattamento è il consenso espresso con azione positiva ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del Regolamento UE 2016/679. I dati personali saranno trattati da dipendenti di Gelosobus s.r.l. autorizzati al trattamento e potranno essere comunicati alla Pubblica Amministrazione competente in materia. Gelosobus s.r.l. non ha intenzione di trasferire i dati ad un Paese terzo né ad un'organizzazione internazionale.

I dati personali saranno conservati per 10 anni dall'apertura della pratica (prescrizione ordinaria); in caso di contenzioso giudiziario saranno conservati fino al passaggio in giudicato della sentenza per tutti i gradi di giudizio previsti dall'ordinamento giudiziario applicabile

