

MODULO RICHIESTA RIMBORSO

Richiesta di rimborso per:

RITARDO o CANCELAZIONE CORSA
(compilare apposita sezione)

RITARDATA RISPOSTA A RECLAMO
(compilare apposita sezione)

Per ottenere il rimborso, il cliente dovrà inoltrare entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 a Modena, allegando, dove richiesto, copia del titolo di viaggio o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico (più codice IBAN per l'eventuale bonifico) del richiedente e località, giorno, orario, linea interessata dal disservizio. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Nome*: _____ Cognome*: _____

Via: _____ n°: _____

Città*: _____ Cap: _____ Prov.: _____

Telefono*: _____ Email*: _____

(*) dati obbligatori

Per consertirci di rispondere più velocemente suggeriamo di indicare l'indirizzo mail

RITARDO o CANCELAZIONE CORSA: nel caso in cui il servizio di trasporto pubblico subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dalla fermata, superiore a 60 minuti per i servizi extraurbani o a 30 minuti per i servizi urbani, imputabili a SETA, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, scioperi e altre emergenze imprevedibili); in questi casi il rimborso sarà corrisposto in denaro tramite **bonifico bancario** e sarà pari al **costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato**. Per i titolari di abbonamento, il pagamento sarà pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida. **Alternativamente** sarà possibile ottenere **un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 8,00.**

DATI EVENTO

Servizio Urbano Servizio Extraurbano

Data _____ Linea _____ Ora prevista _____

Località/fermata _____ Direzione _____

Codice bus _____ Numero abbonamento/nr. Biglietto _____

N.B.: allegare fotocopia/scansione titolo

Descrizione Evento: _____

VOUCHER IBAN _____

RITARDATA RISPOSTA A RECLAMO: nel caso in cui SETA non rispetti il termine di 30 giorni lavorativi per rispondere ai reclami dei clienti.

DATA INVIO RECLAMO _____ DATA RISPOSTA _____

In questo caso il rimborso consisterà in un voucher valido per l'acquisto c/o biglietteria aziendale di titoli di viaggio spendibili su tutti i servizi SETA, a scelta tra biglietti di corsa semplice, multicorse, abbonamenti, fino a un massimo di € 10,00.

DATA: _____

FIRMA: _____

Dichiaro di aver letto e di accettare l'informativa privacy relativa a segnalazioni, suggerimenti e richieste di SETA S.p.A. riportata sul retro.

FIRMA: _____

INFORMATIVA PRIVACY RELATIVA A SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RICHIESTE. resa ai sensi dell'art. 13 E 14 REG. UE N. 2016/679 e dell'art. 13 del D.lgs n. 196 del 30/06/2003

SETA S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento informa che il trattamento dei dati personali avviene in modo lecito e corretto e con livelli di sicurezza, attuabili, richiesti dalla legge. Nello svolgimento delle proprie attività, SETA S.p.A. ha individuato e nominato per iscritto gli incaricati ai quali sono fornite idonee istruzioni nel rispetto della vigente normativa. Ai sensi della vigente normativa in materia di privacy, SETA S.p.A. comunica le seguenti informazioni:

1) Finalità

I dati vengono trattati per le seguenti e principali finalità:

- a) assicurare una risposta certa e tempestiva alle segnalazioni dell'utenza, facilitando la creazione di un efficace canale di comunicazione tra l'Azienda ed il cliente-utente;
- b) alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze della clientela, necessarie alla verifica, al miglioramento e quindi alla progettazione di un servizio sempre più adeguato alla domanda ed ai vincoli ambientali;
- c) alimentare il sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti.

I dati raccolti potranno altresì essere utilizzati per analisi statistiche che avvengono in forma aggregata e anonima.

2) Obbligatorietà di conferimento dei dati

Il conferimento dei dati, dal punto di vista strettamente legale, ha natura facoltativa.

Per quanto concerne i dati che SETA S.p.A. è obbligata a conoscere, al fine di adempiere agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, il loro mancato conferimento da parte Sua comporta l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, nei limiti in cui tali dati sono necessari all'esecuzione dello stesso. Per quanto riguarda i dati che SETA S.p.A. non è obbligata a conoscere, il loro mancato ottenimento sarà valutato di volta in volta, e determinerà le conseguenti decisioni, rapportate all'importanza per l'organizzazione di SETA S.p.A. dei dati richiesti e non conferiti. È opportuno specificare che, ai sensi della vigente normativa, i trattamenti effettuati per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, per eseguire obblighi derivanti da un contratto del quale è parte l'interessato o per adempiere a specifiche richieste dell'interessato stesso, non sono soggetti all'obbligo di acquisizione di un consenso, salvo che non riguardino "dati sensibili", per i quali la norma stabilisce particolari tutele. Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato.

3) Modalità

Il trattamento avverrà mediante sistema informatizzato con inserimento automatico dei dati in una banca dati interna non accessibile al pubblico e/o con l'inserimento in una custodita banca dati cartacea. Si precisa che SETA S.p.A. pone in atto le necessarie misure di carattere organizzativo, fisico e logico, atte a garantire la sicurezza dei dati.

4) Comunicazione e diffusione

I dati personali non saranno diffusi o comunicati a nessun altro soggetto se non chiedendole espressamente il consenso, salvo la comunicazione a:

- soggetti pubblici o privati che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge;
- soggetti pubblici o privati che svolgono attività inerenti o strumentali alla segnalazione;
- soggetti consulenti di SETA S.p.A. e soggetti che svolgono per SETA S.p.A. stessa attività in outsourcing, i quali saranno nominati incaricati o responsabili del trattamento.

I Suoi dati saranno a conoscenza, per quanto attiene SETA S.p.A., di: dirigenti, amministratori e sindaci – uffici di protocollo e segreteria interni – responsabili dei settori interessati e loro collaboratori – addetti alla contabilità ed alla fatturazione – addetti alla commercializzazione dei servizi – agenti e rappresentanti.

5) Soggetti

Il Titolare del trattamento è SETA S.p.A., con sede in Modena (MO), Strada Sant'Anna nr. 210 tel. 059/416711, fax 059/416850, e-mail: protocollo@setaweb.it. Il D.P.O. è domiciliato per la carica in Modena (MO) presso SETA S.p.A., Strada Sant'Anna n° 210 tel. 059/416711, fax. 059/416850, e-mail: protocollo@setaweb.it.

6) Diritti dell'interessato

Al Titolare del Trattamento Lei si potrà rivolgere per far valere i propri diritti, così come previsti dagli articoli da 15 a 22 del Reg. UE 2016/679, che riportiamo qui di seguito:

- diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (art. 15);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la rettifica (art. 16);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la cancellazione degli stessi (art. 17);
- diritto di chiedere al titolare del trattamento la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18)
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20);
- diritto di opporsi al loro trattamento (art. 21)
- diritto in relazione a processi automatizzati decisionali (art. 22).

Lei ha, inoltre, il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo.

7) Periodo di conservazione

I dati sono conservati per un periodo di tempo strettamente necessario in riferimento alla definizione della segnalazione.

8) Aggiornamenti

La presente Informativa può subire modifiche nel tempo – anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche – per cui l'utente/visitatore è invitato a consultare periodicamente l'informativa pubblicata sul sito aziendale.