

MODULO RECLAMO

(COMPILARE IN STAMPATELLO)

ATTENZIONE!

In caso di ricorsi a sanzioni compilare l'apposito *modulo* altrimenti non verranno evase.

Bacino di Modena Bacino di Reggio Emilia Bacino di Piacenza

Dati di chi presenta il reclamo

*campi obbligatori

*Nome: _____ *Cognome: _____

Denominazione (se non persona Fisica): _____

*Via: _____ *n°: _____

*Città: _____ *CAP: _____ *Prov.: _____

Telefono: _____ E-MAIL: _____

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

LE SEGNALAZIONI PRIVE DEGLI ESTREMI SOPRA RICHIESTI NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE.

SETA si impegna a rispondere entro 30 gg lavorativi dal ricevimento della presente

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

N.B. * è obbligatorio allegare la delega e la fotocopia del documento di identità del delegante nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto delegato

*Nome: _____ *Cognome: _____

*Nome: _____ *Cognome: _____

per consentire a Seta S.p.A. una verifica puntuale sull'accaduto, **scrivere in modo leggibile e in stampatello** specificando luogo, data, ora, numero linea, direzione ed eventuale codice bus.

SEGNALAZIONI GENERICHE PRIVE DI INDICAZIONI SPECIFICHE NON VERRANNO EVASE.

Dettagli evento

data *(gg/mm/aa) _____ ora* _____ località* _____

Dettagli del viaggio

Luogo/fermata di partenza _____ Luogo/fermata di arrivo _____

Orario partenza programmato _____ data (gg/mm/aa) _____

Orario partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) _____ data (gg/mm/aa) _____

Linea (se pertinente) _____ Codice Bus _____ Direzione _____

Motivi del reclamo

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://autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-bus/>

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie | <input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità motoria o a mobilità ridotta | <input type="checkbox"/> informazioni sul viaggio |
| <input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei passeggeri | <input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo | <input type="checkbox"/> Personale |
| <input type="checkbox"/> l'Autobus | <input type="checkbox"/> Biglietti e abbonamenti | <input type="checkbox"/> Altro |

Richiesta rimborso se dovuto

RITARDO o CANCELLAZIONE 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.

- Numero abbonamento/nr. Biglietto _____
- Ultime 4 cifre della carta di pagamento utilizzata (nel caso di pagamento a bordo) _ _ _ _

N.B.: allegare fotocopia/scansione/screenshot titolo di viaggio

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

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 o fino ad un massimo del 20% del titolo in caso di biglietti per comitive

DATA INVIO RECLAMO _____ DATA RISPOSTA _____

Selezione come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto

- Buoni o Voucher verranno messi a disposizione presso la biglietteria aziendale utilizzata per presentare il reclamo la settimana successiva alla risposta della segnalazione
- Bonifico: IBAN _____

intestato a: _____ (nome) _____ (cognome)



DELEGA A PRESENTARE RECLAMO

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____
residente in via _____ CAP _____
città _____ Prov. _____
Tel. _____ Cell. _____
Documento di identità _____ n° _____
rilasciato da _____ il _____
che si allega in copia

DELEGA

il/la sig./sig.ra _____
nato/a _____ il _____
residente a _____ Prov. _____ CAP _____
via _____
Tel. _____ Cell. _____

a presentare reclamo a SETA S.p.A.

a presentare reclamo a SETA S.p.A. e a ricevere risposta

RECLAMO PRESENTATO in data _____

Luogo _____

Data: _____

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 del DELEGANTE.....

All. fotocopia documento di identità del delegante in corso di validità



INFORMATIVA ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 in ordine alla gestione di reclami/segnalazioni inoltrati a SETA S.p.A.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è Seta S.p.A. – Società Emiliana Trasporti Autofiloviari S.p.A. con sede a Modena (MO) in Strada Sant'Anna, 210 [Tel. 059 416711 - PEC: segreteria@pec.setaweb.it].

Seta S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali, ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati", con la presente La informa che il trattamento dei Suoi dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti. In relazione alla raccolta ed all'utilizzo dei dati personali, il Titolare del trattamento fa presente che i dati sono raccolti mediante la compilazione del modulo web disponibile sul sito <https://setaweb.it>, posta o mediante la compilazione del modulo cartaceo disponibile presso le biglietterie gestite da terzo fornitore.

2. RAPPRESENTANTE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Non è prevista la figura del Rappresentante del Titolare del trattamento all'interno di questa organizzazione in quanto non necessaria ai sensi del Regolamento stesso.

3. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Ai sensi dell'art.37 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679, Seta S.p.A. ha individuato e nominato il Responsabile della protezione dei dati (D.P.O.).

Il D.P.O. è domiciliato per la carica presso Seta S.p.A., Strada Sant'Anna, 210, 41122 Modena (MO), [Tel. 059 416711 - PEC: segreteria@pec.setaweb.it - e-mail: dpo.privacy@setaweb.it].

4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI E DATI TRATTATI

Le tipologie di trattamento di cui alla presente informativa, riguardano la presentazione da parte dell'utenza di segnalazioni/reclami. La raccolta e il trattamento dei Suoi dati personali (Dati Anagrafici e recapiti) o di un Suo delegato, sono finalizzati alla seguente finalità:

gestire le segnalazioni/reclami/ricieste relativi al servizio usufruito dall'interessato o a comunicazioni ricevute dall'azienda

Il conferimento dei dati anagrafici minimi, di un recapito telefonico certificato e di una mail verificata sono obbligatori: ne consegue che il rifiuto a fornire anche parte degli stessi preclude l'avvio del trattamento per la finalità di cui sopra. In nessun caso saranno evase segnalazioni anonime.

I dati raccolti potranno altresì essere utilizzati per analisi statistiche che avvengono in forma aggregata e anonima, cioè senza l'utilizzo di dati identificativi.

5. BASE GIURIDICA E LICEITÀ DEL TRATTAMENTO

La base giuridica del trattamento è costituita dal legittimo interesse del Titolare del trattamento (art. 6 co 1, lett. f) del Regolamento (UE) 2016/679) ad una buona gestione del servizio di Trasporto Pubblico Locale e, qualora il segnalante sia un trasportato, dalla necessità di eseguire un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6 co. 1, lett. b) del Regolamento (UE) 2016/679).

6. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Ogni trattamento avviene mediante l'adozione di misure di sicurezza, tecniche ed organizzative, adeguate al trattamento stesso così come riportato all'art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679.

Tutti i dati sono trattati in forma cartacea ed elettronica e sono attuate misure di minimizzazione del trattamento, quanto a tipologia del dato, autorizzazioni all'accesso e tempi di conservazione.

7. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI TRATTATI

I Suoi dati per la finalità di cui al Punto 4 della presente informativa saranno trattati esclusivamente da personale autorizzato (facente parte dell'organizzazione del Titolare e/o esterno) per l'espletamento delle attività necessarie alla gestione di reclami/segnalazioni inerenti il Servizio di Trasporto Pubblico Locale dei bacini di Piacenza, Reggio E. e Modena (dirigenti, amministratori e sindaci, addetti agli uffici di protocollo e segreteria, responsabile dell'Ufficio Customer Care e collaboratori, responsabili dei settori interessati e loro collaboratori).

I Suoi dati per la finalità di cui al Punto 4 della presente informativa potranno essere comunicati anche ad enti esterni coinvolti o interessati ai fatti oggetto di segnalazione.

Per garantire che il trattamento avvenga secondo principi di integrità, sicurezza e non eccedenza i Suoi dati potranno venire a conoscenza dei soggetti che svolgono le funzioni di amministratori di sistema.

Tutti i destinatari dei dati sono comunque vincolati al rispetto della riservatezza.

8. TRASFERIMENTO DI DATI A UN PAESE TERZO

Non è previsto alcun trasferimento dei Suoi dati verso un paese terzo o a un'Organizzazione internazionale (paese esterno all'Unione).

9. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I Suoi dati personali, essendo soggetti a protocollazione in entrata e uscita, saranno conservati per il periodo tipico dell'archivistica pubblica.

10. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Lei ha diritto di rifiutare l'abbonamento al servizio di Trasporto Pubblico entro 15 giorni dalla data di ricezione e di richiedere al Titolare del trattamento l'accesso, la cancellazione, la comunicazione, l'aggiornamento, la rettificazione, l'opposizione al trattamento, l'integrazione, la limitazione, la portabilità, la conoscenza della violazione dei Suoi dati personali, nonché in generale, può esercitare tutti i diritti previsti dall'art. 13 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679 e dall'art. 1333 del Codice Civile. Le istanze di cancellazione e opposizione potranno essere accolte solo qualora non siano più sussistenti le finalità di interesse pubblico.

L'esercizio di tutti i diritti predetti potrà essere azionato in ogni momento scrivendo al Titolare del trattamento mediante PEC

all'indirizzo segreteria@pec.setaweb.it oppure mediante Raccomandata A/R da inviare a Seta S.p.A., Strada Sant'Anna, 210, 41122 Modena (MO).

11. AUTORITÀ DI CONTROLLO

Qualora Lei ritenga che la riguarda violi la normativa vigente in materia, ha il diritto di proporre Reclamo ad un'autorità di controllo, identificata in Italia nel "Garante per la protezione dei dati personali" [garanteprivacy.it].

12. PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO

I Suoi dati non saranno inseriti all'interno di alcun processo decisionale automatizzato

Rev. 6.0 del 29.07.2021 dpo.privacy@setaweb.it