

MODULO RECLAMI

ARENAWAYS – LONGITUDE HOLDING S.r.l

Corso Quintino Sella 14, 10131 (Torino)

customerservice@arenaways.it

Dati di chi presenta il reclamo

Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo:			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono			

Dati del cliente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:

Dettagli del viaggio

Canali di vendita e/o punto vendita utilizzato:	
Codice di prenotazione/numero biglietto/PNR:	
Stazione di partenza:	Stazione di arrivo:
Orario di partenza programmato:	data(gg/mm/aa): <input type="text"/>
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato):	data(gg/mm/aa): <input type="text"/>
Orario di arrivo programmato:	data(gg/mm/aa): <input type="text"/>
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato):	data(gg/mm/aa): <input type="text"/>

Motivi del reclamo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti*

- Modalità di vendita dei biglietti
- Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione
- 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
- Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
- Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto
- Altro:

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

- Buoni o altri servizi
- Carta utilizzata per
- l'acquisto
- bonifico bancario

(*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi ferroviari riconosciuti dal regolamento (CE) n. 1371/2007, è possibile consultare il sito web dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

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

Elenco Allegati e Delega e documento di identità del cliente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso del cliente)

- Dichiaro essere stato informato che, nel rispetto del D.LGS. n° 196/2003 (legge sulla Privacy) e del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), i dati personali sul presente modulo vengono raccolti per l'istruzione della presente pratica e che saranno trattati in modo lecito mediante strumenti manuali ed informatici e non saranno comunicati o diffusi a terzi non autorizzati (*).

Per i trattamenti indicati nel Par. V "Finalità e basi giuridiche del trattamento":

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per migliore gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione o per rendere più rapidi i tempi di risposta. Do il consenso Nego il consenso

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

LUOGO: _____

DATA: _____

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Il titolare del trattamento dei dati personali è il gestore del servizio i cui estremi sono riportati sul titolo di viaggio contattabile a:

-indirizzo e-mail: privacy@arenaways.it

-numero di telefono: 0110550074

-sede legale: Piazza Adriano 12 - 10138 Torino

Arenaways – Longitude Holding S.r.l ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, ai sensi dell'art 39 Regolamento (UE) 2016/679, contattabile presso la sede del titolare del trattamento o all'indirizzo e-mail dpo@arenaways.it

(i) Tipologia di dati raccolti

Il trattamento riguarderà i seguenti dati personali di cui all'art 4, n.1 GDPR:

- dati anagrafici e identificativi (nome completo);
- dati di contatto (numero di telefono ed indirizzo e-mail).

(ii) Soggetti destinatari dei dati

I dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Arenaways - Longitude Holding S.r.l)
- Società di servizi informatici.

(iii) Soggetti non direttamente riconducibili ad Arenaways – Longitude Holding S.r.l:

- Società di Servizi Assicurativi
- Altre imprese ferroviarie o di trasporto cui verrà trasmesso il reclamo qualora l'oggetto dello stesso risulti di loro competenza. Tali società tratteranno il suddetto reclamo come Titolari Autonomi.
- Autorità di Regolazione dei Trasporti
- Autorità giudiziarie
- Autorità di pubblica sicurezza.

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Arenaways - Longitude Holding S.r.l o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Arenaways - Longitude Holding S.r.l., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.

I suoi dati personali potranno essere trasmessi anche ad altri Soggetti autonomi titolari o contitolari del trattamento in base a norme di legge o di regolamento, ovvero sulla base del consenso specifico da lei fornito. L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile rivolgendosi al Responsabile Protezione dei Dati all'indirizzo mail: dpo@arenaways.it

(iv) Conservazione dei dati:

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 10 anni dalla chiusura della pratica di reclamo. Fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

(v) Finalità e basi giuridiche del trattamento:

- Gestire i reclami pervenuti via web; trattamento basato sul legittimo interesse del titolare del trattamento (Base giuridica: art.6 , comma 1, lett.f, GDPR).
- Trasmissione del reclamo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti (Base giuridica: legale – misura 5.2 Allegato A alla Delibera ART. 28/2021 e art. 9 co. 2 lett. g) GDPR)
- Miglioramento nella gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di contatto telefonico forniti dall'interessato (Base giuridica: Consenso)

Il conferimento dei dati per il perseguimento delle finalità di cui ai punti a) e b) ha natura "obbligatoria", pertanto, un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Arenaways - Longitude Holding S.r.l. di gestire la richiesta.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto c) ha natura "facoltativa"; pertanto, il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità per Arenaways - Longitude Holding S.r.l. di migliorare la gestione della richiesta in caso di difficoltà di comunicazione e/o di rendere più rapidi i tempi di risposta. Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: dpo@arenaways.it

(vi) Modalità di richiesta dell'interessato:

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere ad Arenaways – Longitude Holding S.r.l: l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

L'interessato potrà esercitare i diritti in qualsiasi momento inviando un'e-mail a: privacy@arenaways.it

L'informativa privacy per esteso è consultabile al sito www.arenaways.it