

# COMPLAINT FORM TO THE SERVICE PROVIDER


## Details of complainant

Name:	Surname:	
Name (if not a natural person):		
Address:		
Postcode:	City:	Country:
E-mail:		
Telephone (optional):		

## Details of user (if other than the complainant) and any other passengers

Name:	Surname:
Name:	Surname:
Name:	Surname:
Name:	Surname:

## Details of journey

Travel agent/tour operator/ticket vendor (if applicable):		
Reservation code/ticket number:		
Terminal/stop of departure:	Terminal/stop of arrival:	
Scheduled time of departure:	- hour:	date(dd/mm/yy):
Actual time of departure (where not coinciding with the scheduled time)	- hour:	date(dd/mm/yy):
Line (if applicable):		

**Grounds of complaint for regular services where the scheduled distance is 250 km or more. Please tick as appropriate next to the relevant entries (\*)**

- Ticket issue/Discriminatory tariff or contract conditions
- Rights of disabled persons or persons with reduced mobility
- Information in case of cancellation or delay in departure
- Assistance at terminals in case of cancellation or delay in departure
- Re-routing or reimbursement in case of cancellation, delay in departure or overbooking
- Travel information
- Information on passengers' rights
- Difficulty in the submission of the complaint
- Other:

Choose how you wish to receive compensation/reimbursement, if due:

Vouchers or other services

**Grounds of complaint for regular services where the scheduled distance is less than 250 km. Please tick as appropriate next to the relevant entries (\*)**

- Discriminatory tariff or contract conditions
- Rights of disabled persons or persons with reduced mobility
- Travel information
- Information on passengers' rights
- Difficulty in the submission of the complaint
- Other:

Choose how you wish to receive compensation/reimbursement, if due:

Vouchers or other services

(\*) You can specify one or more reasons of complaint. For information on the rights of bus and coach passengers under Regulation (EU) No. 181/2011, please refer to the website of the Transport Regulation Authority at the following link:

<https://www.autorita-trasporti.it/passengers-rights-trasporto-con-autobus/?lang=en>

**Description. Please describe the events with respect to all items with a tick mark**

**Annexes**

SIGNATURE OF THE COMPLAINANT: \_\_\_\_\_

Place: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

## Oggetto: **Informativa al trattamento di dati personali**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.L.vo del 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito *Legge*) recante disposizioni per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, io sottoscritto **Sig. CALLIERA JEAN PIERRE** in qualità di Titolare del Trattamento della società **VITA S.P.A.** con sede in **ARNAD**, informo il destinatario della presente (appresso detto interessato) della raccolta di dati personali del medesimo, forniti da esso interessato.

I dati raccolti saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici atti a memorizzare e gestire i dati con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e con modalità che garantiscano il rispetto degli obblighi previsti dagli articoli 11, 25, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 42 e 43 della *Legge* riguardanti: i requisiti dei dati personali, la sicurezza e la riservatezza dei dati, i limiti posti ai trattamenti automatizzati volti a definire il profilo o la personalità degli Interessati, nonché il trasferimento all'estero dei dati.

Le operazioni di trattamento saranno finalizzate al soddisfacimento:

- A. Di esigenze informative, operative, gestionali afferenti la apertura, l'esecuzione o la risoluzione di un rapporto contrattuale con l'interessato, nonché l'esecuzione ed il controllo delle rispettive obbligazioni, da tale rapporto derivanti, con particolare riguardo al rispetto delle modalità di pagamento e degli adempimenti convenuti;
- B. Di esigenze informative destinate al rilascio dell'abbonamento;
- C. Di adempimenti inerenti obblighi di legge, regolamenti o normative comunitarie;

Le operazioni anzidette saranno svolte mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali, sia manualmente, sia attraverso strumenti automatizzati, atti tra l'altro a memorizzare e gestire i dati stessi, in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali, che consentano l'acquisizione di elementi utili al perseguimento delle anzidette finalità.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui ai punti A) B) e C) è obbligatorio, ed il loro mancato conferimento determina l'impossibilità di perfezionare o continuare il rapporto contrattuale.

Preciso che il consenso per il trattamento e la comunicazione a terzi dei dati personali per adempiere ad obblighi contrattuali non è necessario in virtù di quanto disposto dall'art. 24- comma 1 - lettera b) del D.lgs. n. 196/2003, né per adempiere ad obblighi di legge, di regolamento o della normativa comunitaria (art. 24 - comma 1 - lettera a). Non è necessario il consenso neppure per l'eventuale trattamento di dati sensibili e la comunicazione di dati sensibili (art. 26 - comma 4 - lettera d), quando questo avviene per adempiere a specifici compiti previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria per la gestione del rapporto di lavoro, anche in materia di Igiene e Sicurezza sui luoghi di lavoro e di previdenza ed assistenza.

Informo altresì che il trattamento dei dati personali raccolti potrà essere effettuato da persone fisiche o giuridiche che, per conto e/o nell'interesse del Titolare forniscano specifici servizi, strumentali o di supporto, ovvero attività necessarie alla conclusione e/o esecuzione, e/o risoluzione di un rapporto contrattuale con l'interessato, previste dalle clausole contrattuali o comunque derivanti da esigenze di gestione e controllo del rapporto contrattuale medesimo; nonché da soggetti a cui la facoltà di accedere ai dati personali dell'interessato sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria.

Conseguentemente, i dati personali dell'interessato potranno essere comunicati, per trattamenti nei limiti delle finalità e modalità sopra indicati e sempre con l'obbligo di riservatezza ai soggetti ed alle categorie di soggetti appresso specificati:

- **Studio TECONT SRL** responsabile formalmente nominato per curare la parte contabile dell'attività;
- Altri professionisti esterni appositamente incaricati di curare la parte amministrativo o contabile dell'attività oggetto del rapporto contrattuale;
- Professionisti esterni appositamente incaricati per lo svolgimento di attività specialistiche legate al rapporto contrattuale instaurato con l'interessato;
- Incaricati al trattamento dei dati personali per conto del Titolare;
- Soggetti ai quali la comunicazione consegue ad obblighi di legge.

L'Interessato potrà ai termini di Legge richiedere formalmente al Titolare del trattamento i nominativi delle persone esterne che per l'espletamento del rapporto contrattuale possono venire a conoscenza dei suoi dati.

Titolare del trattamento è la società **VITA S.P.A.** con sede in **ARNAD** nella persona del legale rappresentate **Sig. CALLIERA JEAN PIERRE**.

Informo infine l'Interessato che, in relazione ai predetti trattamenti, lo stesso potrà esercitare i diritti di cui agli articoli da 7 a 10 e 83 della *Legge* e successive modifiche ed integrazioni, quali in particolare quelli di conoscenza dei dati, di richiesta di aggiornamento, di rettifica, di integrazione, ovvero di cancellazione dei medesimi, opponendosi al trattamento nei casi previsti della *Legge*. Per l'esercizio di questi diritti, l'Interessato potrà rivolgersi mediante istanza formale al Titolare del Trattamento **Sig. CALLIERA JEAN PIERRE** presso la sede sopra indicata.

### IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

.....  
Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali

... omissis ...

#### TITOLO II DIRITTI DELL'INTERESSATO Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a) dell'origine dei dati personali;
  - b) delle finalità e modalità del trattamento;
  - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Per presa visione

\_\_\_\_\_  
(Timbro e Firma dell'interessato)