

## MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO



Codice: **SGR0901**

n° revisione: **05** data: 21/12/2021

pag 1 di 3

**AUTOSERVIZI SALEMI SRL**

Via Salemi, 97 Marsala 91025 (TP)

ITALIA [www.autoservizisalemi.it](http://www.autoservizisalemi.it)

commerciale@autoservizisalemi.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:

*pag 2 di 3*

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: \_\_\_\_\_

Il presente modulo si compone di nr. 3 pagine. Il presente modulo può essere inviato via fax allo 0923 / 982465, via e-mail all'indirizzo [commerciale@autoservizisalemi.it](mailto:commerciale@autoservizisalemi.it) o presso i nostri uffici siti nella via Salemi 97, 91025 Marsala (TP)

I dati raccolti tramite il presente modulo di reclamo, saranno trattati dalla scrivente, titolare del trattamento, con strumenti sia cartacei che informatici, per meri fini di gestione della segnalazione, per migliorare i servizi offerti ed il proprio Sistema di gestione per la Qualità e per elaborazioni statistiche. Saranno conservati per tali finalità per non oltre cinque anni e non saranno oggetto di diffusione né di trasmissione a terzi. In ogni momento potrà esercitare i diritti, specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679, nei confronti del Titolare del trattamento, all'indirizzo mail [commerciale@autoservizisalemi.it](mailto:commerciale@autoservizisalemi.it) o [ergon.serviziodpo@pec.it](mailto:ergon.serviziodpo@pec.it)