



Modulo di reclamo

Operatore:	Data ricezione:
Ufficio di riferimento: <input type="checkbox"/> Biglietteria <input type="checkbox"/> Customer Service <input type="checkbox"/> Bordo	

Dati del/la richiedente		
Nome:	Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo (Via/Piazza):		n°
CAP:	Città:	Nazione:
E-mail:		
Telefono / Cellulare:		
Numero abbonamento / card:		

Dati del passeggero (se diverso dal/la richiedente) e di eventuali altri passeggeri		
Passeggero 1	Nome:	Cognome:
Passeggero 2	Nome:	Cognome:
Passeggero 3	Nome:	Cognome:
Passeggero 4	Nome:	Cognome:

Dettagli del viaggio¹	
Codice biglietto / numero prenotazione:	
Nome Unità navale:	
Porto di Partenza:	Porto di Arrivo:
Partenza programmata (data e ora):	
Partenza effettiva (se diversa da quella programmata) (data e ora):	
Arrivo programmato (data e ora):	
Arrivo effettivo (se diverso da quello programmato) (data e ora):	

Motivo del reclamo (si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti²)

¹ Perché possa aver seguito, ti invitiamo ad allegare al reclamo la copia del tuo titolo di viaggio avendo cura di conservarne l'originale.

² È possibile indicare uno o più motivi di reclamo.

Alicost S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.
Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)
Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28
R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655
PEC:alicost.spa@legalmail.it

- Emissione del biglietto
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone con mobilità ridotta
- Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate
- Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate
- Ritardo all'arrivo e richiesta di compensazione economica
- Altro: _____

Seleziona come vuoi ricevere la compensazione, se dovuta:

- Carta di credito utilizzata per l'acquisto
- Bonifico bancario – IBAN: _____

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

Allegati:

- copia del titolo di viaggio;
- delega e documento di identità del delegante nel caso in cui la presentazione del reclamo sia effettuata da persona diversa dal passeggero.

Luogo e data _____

Firma del/la richiedente _____

Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne riconosciuti dal regolamento (UE) n. 1177/2010 è possibile consultare il sito web dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>

Alicost S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it

Trattamento dei dati personali (Privacy) – Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

1. Titolare del trattamento e Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO)

Il Titolare del trattamento è Alilauro S.p.A., codice fiscale e partita IVA 04453331219, con sede legale in Napoli, Molo Beverello s.n.c. c/o Palazzina "Volaviamare" (di seguito, il "Titolare").

Per qualsiasi richiesta relativa al trattamento dei dati personali o per l'esercizio dei diritti indicati nella presente informativa, l'interessato può rivolgersi a:

Ufficio Privacy – Alilauro S.p.A., Molo Beverello s.n.c. – Palazzina "Volaviamare" – 80133 Napoli, e-mail: privacy@alilauro.it

PEC: alilaurospa@pec.it

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO), contattabile all'indirizzo e-mail: dpo@alilauro.it.

2. Tipologia di dati trattati

Per la gestione del presente modulo reclamo il Titolare può trattare, a titolo esemplificativo:

- dati anagrafici e identificativi del richiedente e dell'eventuale utente/passeggero interessato (nome, cognome, dati di contatto, indirizzo);
- dati relativi al viaggio e al titolo di trasporto (numero prenotazione o biglietto, tratta, data e ora di partenza/arrivo programmate ed effettive, unità navale, numero card/abbonamento se pertinente);
- dati relativi alla richiesta formulata, inclusa la descrizione dei fatti, i disservizi lamentati, le richieste di rimborso/compensazione e la modalità di accredito prescelta (ad es. IBAN);
- dati contenuti nella documentazione eventualmente allegata dall'interessato o acquisita presso i sistemi del Titolare per l'istruttoria del reclamo (ad es. dati di prenotazione, imbarco, ritardo/cancellazione, comunicazioni di servizio);
- eventuali dati riferiti ad altri passeggeri indicati nel reclamo, ove strettamente pertinenti alla richiesta.

Il Titolare non richiede in via ordinaria categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 GDPR. Qualora il reclamo riguardi, ad esempio, richieste di assistenza o diritti di persone con disabilità o mobilità ridotta, oppure l'interessato trasmetta spontaneamente documentazione contenente tali dati, gli stessi saranno trattati solo nella misura strettamente necessaria alla gestione del reclamo e all'eventuale tutela dei diritti del Titolare o dell'interessato.

3. Finalità del trattamento e basi giuridiche

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

3.1 Gestione del reclamo e della relativa istruttoria

Finalità: ricezione, registrazione, esame e definizione del reclamo; verifica dei fatti segnalati; gestione dei rapporti con il richiedente; eventuale riconoscimento di rimborso, indennizzo o compensazione; riscontro alle richieste formulate.

Base giuridica: esecuzione del contratto di trasporto o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.

3.2 Adempimento di obblighi normativi

Finalità: adempimento di obblighi previsti dalla normativa nazionale e unionale applicabile, anche in materia di trasporto marittimo e diritti dei passeggeri, sicurezza, contabilità, fiscalità e gestione dei rimborsi/compensazioni.

Base giuridica: adempimento di obblighi di legge, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. c) GDPR.

3.3 Tutela dei diritti del Titolare

Finalità: prevenzione e gestione di contestazioni, esercizio o difesa di un diritto in sede stragiudiziale, giudiziale, amministrativa o conciliativa.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) GDPR.

3.4 Trattamento di eventuali categorie particolari di dati

Qualora il reclamo o la documentazione allegata contengano categorie particolari di dati personali, il relativo trattamento avverrà solo se e nella misura in cui ciò sia strettamente necessario per esaminare il reclamo e, ove occorra, per accertare, esercitare o difendere un diritto.

4. Natura del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati contrassegnati o comunque necessari per l'istruttoria del reclamo è necessario per consentire al Titolare di ricevere, valutare e definire la segnalazione, nonché di adempiere agli obblighi normativi connessi.

L'eventuale mancato conferimento dei dati necessari potrà comportare l'impossibilità, totale o parziale, di istruire il reclamo o di dare seguito alla richiesta di rimborso, indennizzo o compensazione.

5. Modalità del trattamento e tempi di conservazione

Il trattamento avviene con strumenti cartacei, informatici e telematici, secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopra indicate e nel rispetto di misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati.

I dati saranno conservati:

- per il tempo necessario alla gestione del reclamo e alla sua definizione;
- successivamente, per il periodo necessario all'adempimento di obblighi di legge, amministrativi, fiscali e contabili;
- comunque, di regola, per un periodo non superiore a 10 anni dalla definizione del reclamo, salvo ulteriore conservazione ove necessaria in caso di contenzioso, richieste dell'Autorità o altri obblighi di legge.

Decorso tale termine, i dati saranno cancellati o resi anonimi, salvo i casi in cui la loro ulteriore conservazione sia consentita o imposta dalla normativa applicabile.

6. Destinatari dei dati

I dati personali potranno essere comunicati, nei limiti delle finalità sopra indicate, a:

- dipendenti e collaboratori del Titolare autorizzati al trattamento;
- fornitori di servizi informatici, amministrativi, contabili, legali, assicurativi o di assistenza clienti, nominati ove necessario Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR;
- istituti bancari o prestatori di servizi di pagamento, ove necessario per l'esecuzione di rimborsi o compensazioni;
- Autorità pubbliche, organismi di vigilanza, Autorità di regolazione o altri soggetti legittimati, nei casi previsti dalla legge o da ordini dell'Autorità.

L'elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento è disponibile su richiesta presso il Titolare.

7. Trasferimento di dati verso Paesi terzi

Qualora, per esigenze tecniche o organizzative, il Titolare si avvalga di fornitori situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo, ogni eventuale trasferimento di dati personali avverrà nel rispetto degli articoli 44 e seguenti del GDPR e mediante l'adozione delle garanzie previste dalla normativa applicabile.

Ulteriori informazioni possono essere richieste ai recapiti del Titolare.

8. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare, nei casi previsti, i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR, tra cui:

- diritto di accesso ai dati personali;
- diritto di rettifica dei dati inesatti o integrazione di quelli incompleti;
- diritto alla cancellazione dei dati;
- diritto alla limitazione del trattamento;
- diritto alla portabilità dei dati, ove applicabile;
- diritto di opposizione al trattamento fondato sul legittimo interesse del Titolare.

L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali o di adire le competenti sedi giudiziarie.

Alicost S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC: aliconst.spa@legalmail.it

Le richieste possono essere inviate ai recapiti indicati al punto 1 della presente informativa.

Preso visione dell'informativa privacy

Il/La sottoscritto/a dichiara di aver ricevuto e preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Luogo e data _____

Firma

del/della

richiedente

Alicost S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro Holding S.r.l.

Sede Sociale: Via Sopramuro 2 84011 Amalfi (Sa)

Cap. Sociale €1.875.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 263505 - Partita IVA e Codice Fiscale 03165520655

PEC:alicost.spa@legalmail.it