

MODULO RECLAMO

Redatto in conformità a quanto stabilito dall’ART (Autorità di regolazione dei Trasporti) alla misura 3.3 dell’allegato A alla delibera 83 del 2019

Il/la sottoscritto/a…………………………………..nato/a……………………..il……../…………/……….Residente a………….…..

Via/piazza………………………………………………………….n°civico…………………….Cap………………………………………………..

Recapito telefonico………………………………………………………….Indirizzo email…………………………..……………………….

Possessore del titolo di viaggio n°………………………relativo alla tratta da……………a…..………il giorno…………..

alle ore…………

Presenta reclamo per il verificarsi del seguente motivo:

1. Mancata partenza dell’unità sociale
2. Ritardo all’arrivo dell’unità sociale
3. Altro (specificare la motivazione del reclamo)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

* **Per i reclami inerenti richieste di rimborso** la società si riserva di rispondere al presente reclamo in conformità a quanto previsto dall’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento EU n.1177/2010 di cui si riporta il testo "Qualora un passeggero che rientra nell’ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all’operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l’operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo.".

Il reclamante dichiara di aver preso visione, sul sito della società sezione reclamo e sul regolamento di trasporto art 15, delle informazioni per richieste di rimborso (modalità,tempistiche,mancato riscontro al reclamo,indennizzo) cosi come stabilite dall’ART (Autorità di regolazione dei Trasporti) nell’ allegato A alla delibera 83 del 2019.

**N.B. Perché il reclamo per richiesta di rimborso possa aver seguito è necessario allegare al presente modulo la copia del titolo di viaggio avendo cura di conservarne l’originale fino alla chiusura della controversia.**

* **Per i reclami inerenti infortuni e denunce** la società si riserva di rispondere al presente reclamo entro e non oltre 10 gg dalla sua presentazione come per legge.

Il reclamante dichiara di aver preso visione, nella sezione reclami del sito e l’art. 16 del regolamento di trasporto, le modalità di presentazione e tempistiche di infortuni e denunce.

**N.B. Perché il reclamo per infortuni e denunce possa aver seguito è necessario allegare al presente modulo la copia del titolo di viaggio e ogni altro documento utile alla valutazione dell’evento.**

Luogo e data FIRMA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Altresì Dichiara:

* di aver preso visione della normativa relativa al trattamento dei dati in conformità a quanto previsto dall'informativa privacy (GDPR) visionabile all’indirizzo [www.alilaurogruson,it/Privacy-Policy](http://www.alilaurogruson,it/Privacy-Policy)
* di essere stato informato: dell'identità del titolare del trattamento dei dati; dell'identità del Responsabile della protezione dei dati; della misura e modalità del trattamento; delle finalità del trattamento; dei diritti di revoca e modifica del consenso. Per l'effetto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 e ss. e dell'art.13 del Reg. (UE) 2016/679, con l'invio del presente modulo acconsente al trattamento dei dati personali nelle modalità e nei limiti dell'informativa resa. Pertanto, fornisce il consenso al trattamento e dichiara, inoltre, di avere pienamente letto, compreso e sottoscritto l'informativa.

Distinti Saluti.

Luogo e data

FIRMA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#### ALILAURO GRU.SO.N. S.p.A.

#### Via Luigi de Maio, 45 80067 - Sorrento (NA) 081.878.14.30 info@alilaurogruson.it

#### P.Iva : 02763161219 - Cod.Fisc : 05795580637