



AANVRAAGFORMULIER VERZONDEN AAN DE SERVICE MANAGER

MOBY S.p.A.
Via Larga 26
20122 Milano

1. Gegevens van de klachtindiener		
Naam*:	Achternaam*:	
Als het geen fysiek persoon is, specificeer dan hier de naam):		
Adres*:		
Postcode*:	Stad*:	Land*:
E-mail*:		
Telefoon/mobiel:		

2. Gegevens van de gebruiker (indien verschillend van de klachtindiener) en van eventuele andere passagiers	
Naam:	Achternaam:
Naam:	Achternaam:
Naam:	Achternaam:
Naam:	Achternaam:

3. Details van de reis	
Indien relevant voor de klacht vermeld de reisagent / touroperator / ticketverkoper:	
Boekingscode / ticketnummer*:	
Haven / vertrekterminal*:	
Haven / aankomstterminal*:	
Geplande vertrekdatum*:	Geplande vertrektijd*:
Werkelijke vertrekdatum:	Werkelijke vertrektijd:
Geplande aankomstdatum:	Geplande aankomsttijd:
Werkelijke aankomstdatum:	Werkelijke aankomsttijd:

4. Redenen voor de klacht	
Selecteer de relevante items.	
Informatie over de rechten van passagiers die over zee en binnenwateren reizen, zoals erkend in Verordening (EU) nr. 1177/2010, is te vinden op de website van de regelgevende instantie voor het vervoer op het volgende adres: https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/	
<input type="checkbox"/>	Ticketuitgifte/contractvoorwaarden of discriminerende tarieven
<input type="checkbox"/>	Rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

<input type="checkbox"/> Informatie in geval van annulering of vertraging van het vertrek
<input type="checkbox"/> Reisinformatie
<input type="checkbox"/> Informatie over passagiersrechten
<input type="checkbox"/> Alternatief vervoer of terugbetaling in geval van geannuleerd of vertraagd vertrek
<input type="checkbox"/> Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate
<input type="checkbox"/> Bijstand in geval van annulering of vertraging van het vertrek Selecteer hoe u een vergoeding wilt ontvangen, indien verschuldigd: <input type="checkbox"/> Coupons of andere services <input type="checkbox"/> Creditcard <input type="checkbox"/> Bankoverschrijving
<input type="checkbox"/> Moeilijkheden bij het indienen van een klacht
<input type="checkbox"/> Anders

5. Beschrijving
Schrijf op wat er is gebeurd met betrekking tot alle items waarvoor u het vakje in het vorige punt hebt aangevinkt.

6. Bijlagen
Vul hieronder de documenten in die bij uw klacht moeten worden gevoegd.

Handtekening van de klager: _____

Plaats:	Datum:
---------	--------

* Verplichte velden

Privacy beleid

Overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679 ("GDPR") deelt Moby S.p.A., als verantwoordelijke voor de verwerking, mee dat zij de in dit formulier ingevoerde persoonsgegevens zal verwerken voor de volgende doeleinden: klachtenbeheer, naleving van fiscale, boekhoudkundige en wettelijke verplichtingen, interne controlediensten. De rechtsgrondslagen voor de verwerking zijn artikel 6, lid 1, onder b) (uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is of uitvoering van precontractuele maatregelen) en c) (nakoming van wettelijke verplichtingen, waaronder Verordening (EU) 1177/2010 en Wetsdecreet 129/2015) van de GDPR. Indien de passagier een klacht indient over het gebrek aan bijstand van personen met beperkte mobiliteit, gelieve ons dan enkel de informatie te bezorgen die strikt noodzakelijk is om de klacht te onderzoeken. Dit houdt in dat er bepaalde gegevens worden verwerkt waarvoor u bij de aankoop van uw ticket al specifieke toestemming hebt gegeven. Moby zal dergelijke gegevens alleen verwerken om te reageren op uw klacht.

De in het formulier ingevulde persoonsgegevens worden zo lang bewaard als nodig is om de klacht te onderzoeken en er snel op te reageren, naast de tijd die de huidige regelgeving vereist.

De verwezenlijking van de doeleinden in kwestie kan ook plaatsvinden door middel van de overdracht en mededeling van gegevens aan derden, waarmee die derden worden bedoeld die bevoegd zijn voor de desbetreffende gegevensverwerking, aangezien zij verantwoordelijk zijn voor de uitvoering of het verlenen van specifieke diensten die strikt functioneel zijn voor de uitvoering van de contractuele relatie, zoals bedrijven voor computerdiensten, outsourcingbedrijven, havenautoriteiten, controleautoriteiten, en dit alles met inachtneming van de bepalingen van de wet op de beveiliging van gegevens. Moby communiceert haar gegevens aan deze betrokkenen om de wettelijke verplichtingen na te komen die op haar rusten.

De toekenning van de gevraagde Gegevens, of deze nu zijn verkregen op basis van een wettelijke verplichting of als strikt functioneel voor de uitvoering van de contractuele relatie, is noodzakelijk en elke weigering om ze te verstrekken maakt het onmogelijk om de activiteiten uit te voeren die nodig zijn voor het onderzoek van uw klacht. De huidige wetgeving geeft de belanghebbende partij talrijke rechten, waaronder het recht om de verantwoordelijke voor de verwerking om toegang tot de gegevens te vragen en de rectificatie of annulering ervan of de beperking van de hem of haar betreffende verwerking te verzoeken of zich tegen de verwerking ervan te verzetten, alsook het recht op gegevensportabiliteit, indien van toepassing. Om de aangegeven rechten uit te oefenen is het mogelijk om de Gegevensverwerker te schrijven naar de maatschappelijke zetel in Via Larga 26, 20122 Milaan of naar dpo@moby.it. Tot slot wordt erop gewezen dat Moby een functionaris voor de bescherming van persoonsgegevens heeft aangesteld, die op het volgende adres kan worden gecontacteerd: dpo@moby.it. U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij een Toezichthoudende Autoriteit indien u van mening bent dat de behandeling die op u betrekking heeft in strijd is met de BNPR (art. 77 van de BNPR), of u heeft het recht om een gerechtelijk beroep in te stellen bij de bevoegde autoriteit (art. 79 van de BNPR).