



MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.
Via Larga 26
20122 Milano

1. Dati di chi presenta il reclamo		
Nome*:	Cognome*:	
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo*:		
Cap*:	Città*:	Paese*:
E-mail*:		
Telefono/Cellulare:		

2. Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri	
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:
Nome:	Cognome:

3. I dettagli del viaggio	
Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):	
Codice prenotazione/numero di biglietto*:	
Porto/terminale di partenza*:	
Porto/terminale di arrivo*:	
Data di partenza programmata*:	Ora di partenza programmata*:
Data di partenza effettiva:	Ora di partenza effettiva:
Data di arrivo programmata:	Ora di arrivo programmata:
Data di arrivo effettiva:	Ora di arrivo effettiva:

4. Motivi del reclamo

Si prega di selezionare le voci pertinenti.

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/>

<input type="checkbox"/> Emissione del biglietto/condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
<input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
<input type="checkbox"/> Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate
<input type="checkbox"/> Informazioni sul viaggio
<input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei passeggeri

<input type="checkbox"/> Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate Selezionare come vuoi ricevere la compensazione, se dovuta: o Buono sconto (utilizzabile su tutte le partenze del vettore contraente) o Bonifico
<input type="checkbox"/> Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate Selezionare come vuoi ricevere la compensazione, se dovuta: o Buono sconto (utilizzabile su tutte le partenze del vettore contraente) o Bonifico
<input type="checkbox"/> Ritardo all'arrivo e richiesta di compensazione economica Selezionare come vuoi ricevere la compensazione, se dovuta: o Buono sconto (utilizzabile su tutte le partenze del vettore contraente) o Bonifico
<input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo
<input type="checkbox"/> Altro

Dati per bonifico	
Intestatario del conto*:	IBAN*:
Bic/SWIFT:	Nome della banca*:
Città della banca:	Nazione della banca:

5. Descrizione
Si prega di scrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stata selezionata la casella al punto precedente.

6. Allegati
Delega e documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente).

Firma di chi presenta il reclamo: _____

Luogo:	Data:
--------	-------

* I campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori.

Informativa Privacy

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (“**GDPR**”), Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (in seguito anche per brevità “**Tirrenia**”), quale titolare del trattamento, informa che tratterà i dati personali inseriti nel presente modulo per le seguenti finalità: gestione del reclamo, adempimento di obblighi fiscali, contabili e regolatori, servizi di controllo interno. Le basi giuridiche dei trattamenti sono costituite dall’art. 6, comma 1, lett. b) (esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte o esecuzione di misure precontrattuali) e c) (adempimento di obblighi legali, tra cui il Regolamento (UE) 1177/2010 e D.lgs. 129/2015) del GDPR. Nel caso il passeggero proponi un reclamo relativo alla mancata assistenza PMR, La preghiamo di fornirci solo le informazioni strettamente necessarie ad esaminare il reclamo. Questo implicherà un trattamento di dati particolari per cui lei ha già prestato uno specifico consenso all’atto di acquisto del biglietto. Tirrenia tratterà tali dati solo ed esclusivamente per dare riscontro al suo reclamo.

I dati personali inseriti nel modulo saranno conservati per tutto il tempo necessario per esaminare il reclamo e darle un pronto riscontro, oltre alle tempistiche di conservazione documentale previste dalle normative vigenti.

Il conseguimento delle finalità in parola potrà avvenire anche per mezzo di trasmissione e comunicazione di dati a terzi, con ciò intendendo tali terzi autorizzati al correlato trattamento dei dati stessi, in quanto incaricati di svolgere o fornire specifici servizi strettamente funzionali all’esecuzione del rapporto contrattuale, quali società di servizi informatici, società di outsourcing, autorità portuali, autorità di controllo, il tutto nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati. Tirrenia comunica i suoi dati a tali soggetti per eseguire e per adempiere ad obblighi di legge a cui è soggetta.

Il conferimento dei Dati richiesti, siano essi acquisiti in base ad un obbligo di legge ovvero in quanto strettamente funzionali all’esecuzione del rapporto contrattuale, è necessario e l’eventuale rifiuto di fornirli comporta l’impossibilità di svolgere le attività richieste per la disamina del suo reclamo.

La vigente normativa riconosce all’Interessato numerosi diritti; tra questi, il diritto di chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai dati e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, ove applicabile. Per esercitare i diritti indicati è possibile scrivere al Titolare del trattamento presso la sede legale in Via Larga 26, Milano (20122) ovvero all’indirizzo email dpo@tirrenia.it. Infine, si informa che Tirrenia ha nominato un Responsabile della protezione dei dati personali contattabile al seguente indirizzo: dpo@tirrenia.it. Lei ha il altresì diritto di proporre reclamo a un’Autorità di Controllo qualora ritenesse che il trattamento che lo riguardi violi il GDPR (art. 77 del GDPR), ovvero ha il diritto di proporre un ricorso giurisdizionale all’Autorità Competenti (art. 79 del GDPR).