



CAPUTO BUS S.R.L.

C.da Pescara, 39 – Area P.I.P.

83040 | Conza della Campania (AV)

Italia

[info@caputobus.it](mailto:info@caputobus.it)[caputobus@pec.it](mailto:caputobus@pec.it)

## Dati di chi presenta il reclamo

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Denominazione (se non persona fisica) \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Paese \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

## 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 prenotazione/numero biglietto \_\_\_\_\_

Orario di partenza PROGRAMMATO \_\_\_\_\_ Data (gg/mm/aa) \_\_\_\_\_

Orario di partenza EFFETTIVO \_\_\_\_\_ Data (gg/mm/aa) \_\_\_\_\_

Linea (se pertinente) \_\_\_\_\_



Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiori ai 250 km. 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
- 

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiori ai 250 km. 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
- 

(\*) 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.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Si prega di allegare, insieme a questo modulo, la delega e il documento di identità dell'utente (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente interessato).*

Firma di chi presenta il reclamo

Luogo

Data

## Informativa sulla privacy

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) N. 2016/679

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE, denominato anche General Data Protection Regulation (di seguito, il "GDPR"), La informiamo che i dati personali da Lei volontariamente messi a disposizione di Caputo Bus S.r.L. (di seguito, anche, la "Società", "Caputo Bus" o il "Titolare") mediante la presentazione del presente modulo di reclamo (di seguito, il "Modulo di Reclamo") saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, per tale intendendosi il GDPR, il d.lgs. 196/2003, come novellato dal d.lgs. 101/2018 (di seguito, il "Codice Privacy") nonché i provvedimenti di volta in volta emanati dall'Autorità Garante della protezione dei dati personali (di seguito, il "Garante Privacy"), e, comunque, nel rispetto dei principi di riservatezza cui è ispirata l'attività della Società.

### 1. Categorie di dati personali trattati

Caputo Bus tratterà le seguenti categorie di dati personali da Lei forniti:

- dati anagrafici, quali, a titolo esemplificativo, nome e cognome del soggetto che presenta il Modulo di Reclamo, dell'acquirente dei servizi di Caputo Bus (se si tratta di soggetto diverso dal reclamante) e di eventuali ulteriori passeggeri;
- dati di contatto, quali, a titolo esemplificativo, indirizzo e-mail e numero di telefono;



- dati relativi allo stato di salute dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, ove necessario al fine di dare un riscontro alle richieste contenute nel Modulo di Reclamo.

## 2. Finalità e base giuridica del trattamento

I dati personali messi a disposizione di Caputo Bus attraverso la presentazione del Modulo di Reclamo potranno essere utilizzati esclusivamente per la seguenti finalità:

a) fornire un riscontro alle richieste contenute nel Modulo di Reclamo.

Il trattamento dei dati per la finalità sub a) non richiede il Suo consenso, in quanto è necessario per adempiere agli obblighi legali cui è soggetta la Società, ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. c) del GDPR e per l'adempimento di obblighi contrattuali e/o precontrattuali, ai sensi dell'art. 6, c. 1, lett. b) del GDPR.

## 3. Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei dati stessi.

## 4. Conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto

Il conferimento dei dati personali per la finalità sub a) è necessario per l'adempimento di obblighi legali e/o contrattuali e, in particolare, al fine di fornire un riscontro alle richieste contenute nel Modulo di Reclamo. Un eventuale rifiuto e/o il conferimento di informazioni inesatte e/o incomplete comporterà, per la Società, l'impossibilità di svolgere le attività necessarie al fine di fornire un riscontro alle richieste contenute nel Modulo di Reclamo.

## 5. Destinatari o categorie di destinatari dei dati personali

Potranno venire a conoscenza dei Suoi dati personali i soci, i componenti il consiglio di amministrazione o altro organo amministrativo e, comunque, il Responsabile della Protezione dei Dati, i Responsabili esterni del trattamento, i Preposti al trattamento e/o gli Autorizzati del trattamento designati dalla Società nell'esercizio delle loro funzioni.

I Suoi dati personali potranno essere altresì comunicati a tutti i soggetti cui i dati dovranno essere comunicati in base ad un'espressa disposizione di legge.

## 6. Trasferimento dei dati a Paesi Terzi

I Suoi dati personali potranno essere eventualmente comunicati e/o trasferiti all'estero, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea.

In tutti tali casi, il trasferimento è effettuato sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione (art. 45 del GDPR) o conformemente alle clausole tipo di protezione dei dati o alle altre garanzie adeguate ai sensi degli articoli 46 o 49 del GDPR.

## 7. Durata del trattamento e periodo di conservazione

I Suoi dati personali saranno trattati solo per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità per le quali essi sono trattati, in conformità alle tempistiche di conservazione previste dalla normativa vigente.

## 8. Diritti dell'interessato

La informiamo che in qualunque momento relativamente ai Suoi dati, Lei potrà esercitare i diritti previsti nei limiti ed alle condizioni previste dagli articoli 7 e 15-22 del GDPR.

Per l'esercizio di tali diritti, di seguito descritti, La preghiamo di contattare il Titolare del trattamento dei dati all'indirizzo email [info@caputobus.it](mailto:info@caputobus.it); a tale richiesta sarà fornito idoneo riscontro senza ritardo e, in ogni caso, entro un mese dalla ricezione della richiesta. Nel dettaglio Lei, in qualità di interessato, ha il diritto di:

- ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano;
- qualora un trattamento sia in corso, ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni relative al trattamento nonché richiedere una copia dei dati personali;
- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione dei dati personali incompleti;
- ottenere, qualora sussista una delle condizioni previste dall'art. 17 del GDPR, la cancellazione dei dati personali che La riguardano;
- ottenere, nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR, la limitazione del trattamento;
- ricevere i dati personali che La riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e richiedere la loro trasmissione ad un altro titolare, se tecnicamente fattibile.

### 8.1. Diritto di opposizione

Ciascun interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati effettuato per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare. In caso di opposizione, i Suoi dati non saranno più oggetto di trattamento, sempre che non sussistano motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

### 8.2. Diritto di proporre reclamo al Garante Privacy

Infine, ai sensi dell'Articolo 77 del GDPR, Le ricordiamo che Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante Privacy, nel caso in cui ritenga che siano stati violati i diritti di cui è titolare ai sensi del GDPR, secondo le modalità indicate sul sito internet del Garante Privacy accessibile all'indirizzo [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

