

# MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO



CO.TR.A.P.

Via Bruno Buozzi, 36  
70132 Bari

Tel: 080 5790111

Fax: 080 5790900

reclami@cotrap.it

## Dati di chi presenta il reclamo

Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo:			
Cap:	Città:	Paese:	
E-mail:			
Telefono (facoltativo):			

## 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 di prenotazione/numero biglietto:			
Stazione/fermata di partenza:		Stazione/fermata di arrivo:	
Orario di partenza programmato:		- ora:	data(gg/mm/aa): <input type="text"/>
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa): <input type="text"/>	
Linea (se pertinente):			

**Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di 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

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

- Buoni o altri servizi
- 2 - (specificare le modalità previste dal gestore per il versamento in denaro in conformità con la normativa)

**Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore a 250 km. Si prega di 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:

Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso se dovuto:

- Buoni o altri servizi
- 2 - (specificare le modalità previste dal gestore per il versamento in denaro in conformità con la normativa)

(\*) 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**

### **Allegati**

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

4- Firma di chi presenta il reclamo: \_\_\_\_\_

Luogo: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PRIVACY (inserimento a cura del gestore del servizio)**

**Autorizzazione al trattamento dei dati - Privacy Policies:**

**Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti all'interno del Modulo di Reclamo e dei relativi allegati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679). Chiunque ricevesse questo Modulo per errore o comunque entrasse in possesso delle informazioni ivi contenute senza esserne legittimato è avvertito che trattenerlo, copiarlo, divulgarlo, distribuirlo a persone diverse dal destinatario, è severamente proibito ed è pregato di rinviarlo immediatamente al mittente, distruggendo l'originale in conformità con il nuovo Regolamento sulla Protezione dei Dati Personali (G.D.P.R.).**