

MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO



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:
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data:
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:

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

- ☐ Buoni o altri servizi
- ☐

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:

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

- ☐ Buoni o altri servizi
- ☐

(*) 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-tobus/>

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Allegati

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

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____

Data: _____

Si prega di consegnare questo modulo a : TICKET POINT AREZZO, VIA PIERO DELLA FRANCESCA, 1

Via Posta: TIEMME S.P.A., VIA GUIDO MONACO 37, 52100 AREZZO

Via mail: commerciale@tiemmespa.it

Via PEC: tiemmespa@pec.it

PREMESSA

Per **TIEMME S.p.A.**, **ByBus s.c.r.l.** e **Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A.**, la sua privacy e la sicurezza dei suoi dati personali sono particolarmente importanti; per questo li raccogliamo e li trattiamo con la massima cura e attenzione, adottando al contempo specifici accorgimenti organizzativi e tecnici per garantire la piena sicurezza del trattamento degli stessi.

La informiamo, quindi, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 ("GDPR" o "Regolamento") e del D. Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy"), come modificato dal D. Lgs. 101/2018 (congiuntamente, la "Normativa"), che il trattamento dei suoi dati personali avverrà come di seguito dettagliato.

ACCORDO DI CONTITOLARITÀ

I dati personali saranno trattati congiuntamente dai seguenti soggetti (di seguito, "Contitolari del trattamento" o anche soltanto "Contitolari"):

- **Tiemme S.p.A.**, con sede legale in Arezzo, Via Guido Monaco, 37, 52100, P. IVA 02046440513
- **ByBus S.c.r.l.**, con sede legale in Siena, Strada di Busseto 18/C, 53100, P. IVA 01122240524
- **Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A.**, con sede legale in Arezzo, Via Guido Monaco, 37, 52100, P. IVA 01816540510

Tali soggetti hanno stipulato un accordo di contitolarità ai sensi dell'art. 26 del GDPR in relazione al trattamento dei dati personali connessi alla vendita ed erogazione dei biglietti di trasporto pubblico e del relativo servizio di trasporto urbano ed extraurbano, definendo in modo trasparente le rispettive responsabilità in merito all'osservanza degli obblighi previsti dalla Normativa.

Così come previsto dalla Normativa, il contenuto essenziale di tale accordo è messo a disposizione dell'interessato mediante la presente informativa.

1. CONTITOLARI DEL TRATTAMENTO E DATI DI CONTATTO

I contitolari del trattamento ai sensi dell'art. 26 del GDPR sono: Tiemme S.p.A., ByBus S.c.r.l. e Trasporto Ferroviario Toscano S.p.A., per come identificati sopra.

Dati di contatto dei Contitolari del trattamento, che l'interessato può contattare ai fini della presente informativa e del trattamento a cui si riferisce:

- Indirizzo e-mail PEC: tiemmespa@pec.it
- Indirizzo e-mail: segreteria@tiemmespa.it
- Numero di telefono: 0577 309939

2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Responsabile della Protezione dei dati è contattabile da parte degli interessati, per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali ed all'esercizio dei diritti derivanti dalla Normativa, ai seguenti recapiti: a) indirizzo e-mail: dpo@tiemmespa.it; b) numero di telefono: 055.2399664

3. DATI PERSONALI TRATTATI

I contitolari del trattamento tratteranno le seguenti categorie di dati personali:

- a) dati cd. "comuni", quali, a titolo di esempio, dati anagrafici, dati di contatto, dati di pagamento, etc.;
- b) dati appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 del GDPR quali, a titolo di esempio, dati di salute, dati relativi alla disabilità e, in generale, qualsiasi altra informazione necessaria per accedere a delle tariffe agevolate o similari.

4. FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO, NATURA DEL CONFERIMENTO

Le finalità del trattamento sono relative alla vendita ed erogazione dei biglietti di trasporto pubblico e del relativo servizio di trasporto urbano ed extraurbano, nonché ai servizi accessori e connessi, tra cui:

- Gestione delle prenotazioni e dei pagamenti;
- Gestione di eventuali autorizzazioni per viaggiatori minorenni;
- Emissione dei titoli di viaggio ed abbonamenti;
- Verifica dei titoli da parte del personale di controllo;
- Gestione delle multe e delle sanzioni amministrative e dei relativi ricorsi;
- Servizi di customer care e assistenza utenti;
- Gestione di eventuali procedure relative ad oggetti smarriti e/o ritrovati;
- Attività di reportistica e analisi sull'utilizzo del servizio;
- Conservazione dei dati per finalità fiscali e contabili;
- Prevenzione delle frodi;
- Gestione delle richieste di rimborso, dei reclami e dei contenziosi;
- Adempimenti normativi e regolatori.

La base giuridica del trattamento è rappresentata:

- a) Dall'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR);
- b) Dalla necessità di adempiere ad un obbligo di legge a cui sono soggetti i Contitolari del trattamento (art. 6 par. 1 lett. c) del GDPR);
- c) Dalla necessità di dare esecuzione ad un compito di interesse pubblico (art. 6 par. 1 lett. e) del GDPR);
- d) Dal legittimo interesse dei Contitolari del trattamento (art. 6 par. 1 lett. f) del GDPR).

Il conferimento dei dati personali è necessario per l'instaurazione e la gestione del rapporto contrattuale ed il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di erogare il servizio.

Una volta conferiti i dati personali per l'instaurazione del rapporto contrattuale, gli stessi saranno trattati anche per le finalità connesse così come sopra descritte.

5. PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario al raggiungimento delle finalità descritte sopra e comunque per un periodo massimo di dieci

anni dal termine del rapporto contrattuale instaurato.

È fatta salva la conservazione per un periodo di tempo più lungo in caso di contenzioso o qualora necessario a seguito di un suo eventuale ricorso e/o richiesta. In tal caso i dati personali saranno conservati per tutta la durata del procedimento giudiziale o stragiudiziale e, in caso di provvedimento, per tutta la durata necessaria a darvi esecuzione.

6. DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

Potranno avere accesso ai dati personali le seguenti categorie di soggetti:

- a) All'interno della struttura organizzativa dei Contitolari del trattamento, nei limiti e secondo le modalità dei rispettivi incarichi ed esclusivamente se necessario al perseguimento delle finalità indicate sopra, i soggetti individuati quali Designati al trattamento ai sensi dell'art. 2 quaterdecies D. Lgs. 196/2003 ovvero le Persone Autorizzate al trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR. Tali soggetti opereranno sulla base di specifiche istruzioni fornite dai Contitolari del trattamento al fine di trattare in modo sicuro i suoi dati personali.
- b) Soggetti individuati quali Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR che effettueranno un trattamento di dati personali per conto dei Contitolari in relazione a specifiche finalità (p.e. società di consulenza). Tali soggetti opereranno sulla base di uno specifico contratto finalizzato ad effettuare un trattamento sicuro dei suoi dati personali.

Sarà possibile richiedere l'elenco completo di tali soggetti contattando i Contitolari del trattamento ai recapiti indicati nella presente informativa.

Se necessario per tutelare un diritto o un interesse dei Contitolari del trattamento, ovvero se imposto da un obbligo normativo, i suoi dati personali potranno essere trasmessi ad autorità amministrative e giudiziarie, che agiranno quali autonomi titolari del trattamento.

7. TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A PAESI AL DI FUORI DELLO SEE

I Contitolari del trattamento non trasferiranno i suoi dati personali in paesi al di fuori dello SEE.

Nel caso in cui eventualmente alcuni dei soggetti terzi avessero sede o utilizzassero Cloud situati in Stati non appartenenti all'Unione Europea, la informiamo sin da adesso che tali Stati offriranno un livello adeguato di protezione dei dati, per come stabilito da apposite decisioni della Commissione Europea.

Il trasferimento dei dati personali verso soggetti terzi residenti o localizzati in Stati che non appartengono all'Unione Europea e che non assicurino livelli di tutela adeguati saranno eseguiti solo con consenso dell'interessato o previa conclusione tra i Contitolari e detti soggetti di specifici accordi, contenenti clausole di salvaguardia e garanzie appropriate per la protezione dei dati personali cosiddette "clausole contrattuali standard", anch'esse approvate dalla Commissione Europea, ovvero qualora il trasferimento sia necessario alla conclusione ed esecuzione del contratto fra i Contitolari e l'interessato o per la gestione delle sue richieste.

8. DIRITTI DEGLI INTERESSATI

La informiamo che avrà facoltà di esercitare i seguenti diritti in relazione ai dati personali oggetto dei trattamenti descritti nella presente informativa, per come previsti e garantiti dal Regolamento:

- a) Diritto di accesso e rettifica (articoli 15 e 16 del Regolamento): ha il diritto ad accedere ai suoi dati personali e di chiedere che gli stessi siano corretti, modificati o integrati. Se lo desidera, i Contitolari forniranno una copia dei suoi dati di cui sono in possesso.
- b) Diritto alla cancellazione dei dati (Art. 17 del Regolamento): nei casi previsti dalla normativa vigente può chiedere la cancellazione dei suoi dati personali. Ricevuta e analizzata la sua richiesta, sarà cura dei Contitolari cessare il trattamento e cancellare i suoi dati personali, ove ritenuta legittima.
- c) Diritto di limitazione di trattamento (Art. 18 del Regolamento): ha il diritto di chiedere la limitazione del trattamento dei suoi dati personali nel caso di trattamenti illeciti o contestazione dell'esattezza dei dati personali.
- d) Diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 del Regolamento): ha il diritto di chiedere di ottenere, da parte dei Contitolari del trattamento, i suoi dati personali al fine di trasmetterli ad altro Titolare, nei casi previsti dall'articolo richiamato.
- e) Diritto di opposizione (Art. 21 del Regolamento): ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati personali effettuato sulla base di un legittimo interesse dei Contitolari, spiegando i motivi che giustificano la sua richiesta; prima di accoglierla, i Contitolari dovranno valutare i motivi della sua richiesta.
- f) Diritto di proporre reclamo (Art. 77 del Regolamento): ha il diritto di proporre reclamo innanzi alla competente Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali qualora ritenga che sia avvenuta, o sia in corso, una violazione dei suoi diritti in riferimento al trattamento dei suoi dati personali.

In qualunque momento potrà esercitare i suoi diritti, contattando i Contitolari del trattamento ai recapiti indicati nella presente informativa.

Come previsto dall'art. 26 par. 3 del GDPR, si specifica che l'interessato potrà esercitare i diritti nei confronti di e contro ciascun Contitolare del trattamento.

9. MISURE DI SICUREZZA ORGANIZZATIVE E TECNICHE EX ART. 32 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

I Contitolari adottano adeguate e preventive misure di sicurezza volte a salvaguardare la riservatezza, l'integrità, la completezza, la disponibilità dei dati personali dell'interessato. Sono messi a punto accorgimenti tecnici, logistici ed organizzativi che hanno per obiettivo la prevenzione di danni, perdite anche accidentali, alterazioni, utilizzo improprio e non autorizzato dei dati trattati.

10. MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA

La presente informativa privacy potrà subire modifiche e integrazioni nel corso del tempo, quali necessarie in ragione di nuovi interventi normativi in materia di protezione dei dati personali, ovvero della evoluzione/modifica dell'operatività dei Contitolari.

In tal caso, gli stessi si impegnano a fornirle l'informativa aggiornata.

Versione: luglio 2025