

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:

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

(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

(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:

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

Allegati

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____

Data: _____

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679

I dati personali acquisiti saranno utilizzati da STPS S.p.A., via Samaden 35 - 23100 Sondrio (SO), anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, esclusivamente per rispondere alla richiesta formulata.

Ai sensi degli artt. 15-22 G.D.P.R., l'utente ha il diritto di accedere ai propri dati chiedendone la correzione, l'integrazione e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o il blocco scrivendo all'indirizzo info@stps.it

I dati inviatici non saranno comunicati e/o trasmessi a terzi e saranno conservati da STPS S.p.A in base alla nostra Privacy Policy.

COMPLAINT FORM TO THE SERVICE PROVIDER

Details of complainant

Name:	Surname:	
Name (if not a natural person):		
Address:		
Postcode:	City:	Country:
E-mail:		
Telephone (optional):		

Details of user (if other than the complainant) and any other passengers

Name:	Surname:

Details of journey

Travel agent/tour operator/ticket vendor (if applicable):		
Reservation code/ticket number:		
Terminal/stop of departure:	Terminal/stop of arrival:	
Scheduled time of departure:	- hour:	date(dd/mm/yy):
Actual time of departure (where not coinciding with the scheduled time)	- hour:	date(dd/mm/yy):
Line (if applicable):		

Grounds of complaint for regular services where the scheduled distance is 250 km or more. Please tick as appropriate next to the relevant entries (*)

- Ticket issue/Discriminatory tariff or contract conditions
- Rights of disabled persons or persons with reduced mobility
- Information in case of cancellation or delay in departure
- Assistance at terminals in case of cancellation or delay in departure
- Re-routing or reimbursement in case of cancellation, delay in departure or overbooking
- Travel information
- Information on passengers' rights
- Difficulty in the submission of the complaint
- Other:

Choose how you wish to receive compensation/reimbursement, if due:

Vouchers or other services

(please specify the procedures laid down by the service provider for the payment in cash in accordance with applicable legislation)

Grounds of complaint for regular services where the scheduled distance is less than 250 km. Please tick as appropriate next to the relevant entries (*)

- Discriminatory tariff or contract conditions
- Rights of disabled persons or persons with reduced mobility
- Travel information
- Information on passengers' rights
- Difficulty in the submission of the complaint
- Other:

Choose how you wish to receive compensation/reimbursement, if due:

Vouchers or other services

(please specify the procedures laid down by the service provider for the payment in cash in accordance with applicable legislation)

(*) You can specify one or more reasons of complaint. For information on the rights of bus and coach passengers under Regulation (EU) No. 181/2011, please refer to the website of the Transport Regulation Authority at the following link:

<https://www.autorita-trasporti.it/passengers-rights-trasporto-con-autobus/?lang=en>

Description. Please describe the events with respect to all items with a tick mark

Annexes

SIGNATURE OF THE COMPLAINANT: _____

Place: _____

Date: _____

INFORMATION PRIVACY - REGULATION (EU) 2016/679

The personal data acquired will be used by STPS S.p.A., via Samaden 35 - 23100 Sondrio (SO), also with the aid of electronic and / or automated means, exclusively to respond to the request made.

The data sent to us will not be disclosed and / or transmitted to third parties and will be stored by STPS S.p.A according to our Privacy Policy.