

MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO

Grimaldi Euromed S.p.A.	
Via Marchese Campodisola 13	
80133	Napoli
ITALIA	
customer@grimaldi.napoli.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:

Dettagli del viaggio

Agente di viaggio/operatore turistico/venditore di biglietti (se pertinente):		
Codice di prenotazione/numero biglietto:		
Porto/terminale di partenza:	Porto/terminale 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"/>
Orario di arrivo programmato	- ora:	data(gg/mm/aa): <input type="text"/>
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato) - ora:		data(gg/mm/aa): <input type="text"/>

Motivi del reclamo. 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 e delle persone a mobilità ridotta
- Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate
- Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate
- Ritardo all'arrivo e richiesta di compensazione economica

Seleziona come vuoi ricevere la compensazione, se dovuta:

Buoni o altri servizi

Carta di credito

Bonifico - IBAN:

Difficoltà nella presentazione del reclamo

Altro:

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

(*) 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:

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: _____

**INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI
ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679**

1. Oggetto

La presente informativa è resa dalla società Grimaldi Group S.p.A. in qualità di titolare del trattamento (il **"Titolare"**) ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (**"GDPR"**) per fornirLe alcune informazioni relative al trattamento dei dati personali effettuato ai fini della gestione del reclamo presentato da Lei per proprio conto e/o per conto di un altro soggetto terzo (il **"Reclamo"**). Il titolare ha provveduto a nominare un responsabile della protezione dei dati (**"DPO"**) contattabile all'indirizzo DPO@grimaldi.napoli.it al quale poter rivolgersi. Ove Lei presenti il Reclamo per conto di un soggetto terzo, Lei si impegna a rendere noto a tale soggetto terzo il contenuto della presente informativa.

2. Tipologia di dati personali trattati, finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento ha ad oggetto i dati personali comuni riferibili a Lei e/o al soggetto terzo per conto del quale viene presentato il Reclamo (gli **"Interessati"**) ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: dati anagrafici e di contatto (ivi inclusi dati relativi al documento di identità), dati relativi al metodo di pagamento mediante il quale ottenere un'eventuale compensazione a seguito del Reclamo, dati identificativi del viaggio e/o del contratto di trasporto (ove applicabile), ecc. (i **"Dati Personali"**)¹. Il trattamento dei Dati Personali è finalizzato alla gestione del Reclamo, ed è lecito sulla base dell'adempimento di obblighi di natura contrattuale o precontrattuale in essere con gli Interessati nonché dell'adempimento degli obblighi legali derivanti in capo al Titolare dal Reclamo (art. 6(1), lett. b, c, del GDPR).

3. Modalità del trattamento dei Dati Personali e relativa conservazione

¹ Ove gli Interessati siano passeggeri delle navi Grimaldi Lines, sono invitati a prendere visione altresì dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali dei passeggeri, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.grimaldi-lines.com/it/assistenza/informativa-privacy/>.

Il trattamento è effettuato con sistemi informatici e/o manuali da parte dei dipendenti e collaboratori del Titolare vincolati da obblighi di confidenzialità e riservatezza. Il trattamento è in ogni caso improntato al rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, al principio di liceità e trasparenza e avviene nel rispetto del requisito di adeguatezza delle misure di sicurezza. I Dati Personali potrebbero essere comunicati alle altre società del Gruppo Grimaldi, a consulenti e/o fornitori del Titolare ove necessario ai fini della gestione del Reclamo (ivi inclusi, a titolo esemplificativo, consulenti legali), nonché all'Autorità giudiziaria e/o ad altre Autorità preposte dalla legge. I Dati personali non saranno trasferiti al di fuori del territorio dell'Unione europea. Il conferimento dei Dati Personali è necessario: senza i Dati Personali, non sarà possibile procedere alla gestione del Reclamo.

I Dati Personali saranno cancellati decorsi 24 mesi dall'evasione del Reclamo, salvo che specifici obblighi imposti dalla legge e/o regolamenti e/o circolari applicabili e/o Autorità competenti non richiedano un diverso termine di conservazione, o che un maggiore termine di conservazione non sia necessario per difendere un diritto del Titolare o delle altre società del Gruppo Grimaldi in giudizio e/o in una fase propedeutica ad esso.

4. Diritti degli Interessati

Il titolare garantisce agli Interessati il diritto di accesso ai Dati Personali (art. 15 del GDPR), il diritto di rettifica dei Dati Personali inesatti (art. 16 del GDPR), il diritto di cancellazione dei Dati Personali (nei limiti di cui all'art. 17 del GDPR), nonché il diritto alla limitazione del trattamento (art. 18 del GDPR). È altresì possibile proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Per l'esercizio dei suddetti diritti, nonché per qualsiasi ulteriore informazione, Lei potrà rivolgersi all'indirizzo preposto DPO@grimaldi.napoli.it.

¹ Ove gli Interessati siano passeggeri delle navi Grimaldi Lines, sono invitati a prendere visione altresì dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali dei passeggeri, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.grimaldi-lines.com/it/assistenza/informativa-privacy/>.