

# MODULO DI RECLAMO DA INVIARE AL GESTORE DEL SERVIZIO



Adria Ferries Spa

via Lungomare Vanvitelli 18

60121

Ancona

Italia

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

**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: \_\_\_\_\_

Il presente documento descrive i principi regolatori del trattamento dei dati effettuato da parte di ADRIA FERRIES S.P.A. (avente sede legale in Lungomare Vanvitelli n. 18, 60121 Ancona (AN), di seguito anche "Adria Ferries" o "Società"), in qualità di Titolare del Trattamento.

**Desideriamo informarLa delle modalità di trattamento dei dati personali** da Lei forniti al momento dell'iscrizione ai vari servizi accessibili sul sito [www.adriaferries.com](http://www.adriaferries.com).

Precisiamo sin d'ora che, nell'ambito dei servizi prestati, i Suoi dati saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente, assicurandoci che siano esatti, adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità di volta in volta perseguite a seconda del servizio cui si accede.

I dati acquisiti da Adria Ferries vengono trattati in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016, "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" (di seguito "Regolamento" o "GDPR"). Le informazioni relative alla Cookie Policy adottata dalla Società per questo sito web, sono contenute nella relativa sezione del sito stesso.

<b>Titolare del Trattamento</b>	Adria Ferries S.p.A. avente sede legale in Lungomare Vanvitelli n. 18, 60121 Ancona (P.IVA.: 02197160423)
<b>Finalità</b>	Conclusione, gestione ed esecuzione delle operazioni connesse al contratto di trasporto marittimo
<b>Base Giuridica</b>	Adempimento di obblighi contrattuali, di misure precontrattuali e di legge al fine di gestire il contratto di trasporto marittimo
<b>Trasferimento di dati</b>	Possibile, con sussistenza di adeguate garanzie per la tutela dei diritti dell'interessato
<b>Diritti dell'Interessato</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accesso ai dati personali;</li><li>• Ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento;</li><li>• Ottenere la portabilità dei dati;</li><li>• Opporsi al trattamento dei dati;</li><li>• Proporre reclamo all'autorità di controllo competente.</li></ul>

## TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il titolare del trattamento dei dati è:

**Adria Ferries S.p.A.**, avente sede legale in Lungomare Vanvitelli n. 18, 60121 Ancona, Italia (P.IVA.: 02197160423).

Potrà rivolgersi ad Adria Ferries in qualunque momento per esercitare i Suoi diritti come specificati in questo documento inviando una comunicazione a: [privacy@adriaferries.it](mailto:privacy@adriaferries.it)

## RESPONSABILI ESTERNI DEL TRATTAMENTO

Al fine di adempiere le finalità del trattamento di seguito specificate, il Titolare si avvale di Agenzie Marittime (nominate Responsabili del Trattamento) e Agenzie (nominate Sub-Responsabili del Trattamento).

Inoltre, tutti i fornitori di servizi esterni sono nominati Responsabili del Trattamento.

Il Titolare del Trattamento ha designato un **Responsabile per la Protezione Dati**, in possesso della conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, il quale è quindi in grado di assolvere i compiti di cui all'art. 39 del Reg. UE n. 679/2016 ed è contattabile al seguente indirizzo e-mail: [dpo@adriaferries.it](mailto:dpo@adriaferries.it)

## OGGETTO DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento possono riguardare:

- dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati contatto (e-mail e recapito telefonico);
- dati concernenti l'appartenenza a categorie professionali ovvero l'iscrizione a programmi fedeltà o associativi sottoscritti con società terze.

Inoltre, potrebbe essere effettuato il trattamento di alcuni dati sensibili di cui all'art. 9 del Regolamento UE n. 679/2016:

- dati circa particolari necessità dovute allo stato di salute.

Il conferimento di tali dati sensibili è facoltativo. L'acquisizione ed il trattamento degli stessi non solo permetterà alla Società di soddisfare al meglio le esigenze dei passeggeri, ma anche di raggiungere lo scopo previsto dalla Circolare del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 104/2014, ovvero sia *"raccogliere le informazioni ed i dati su passeggeri [...] per facilitare le operazioni di ricerca e soccorso ed ottimizzare le risorse necessarie per fronteggiare un evento SAR"*.

## **FINALITÀ DEL TRATTAMENTO CUI SONO DESTINATI I DATI**

### **(ART. 24 LETT. A, B, C CODICE PRIVACY E ART. 6 LETT. B, E GDPR)**

I Suoi dati saranno trattati per le finalità di volta in volta specificate in apposita informativa fornita prima di accedere a ciascun servizio ed in relazione alle quali Le sarà chiesto espresso consenso al loro trattamento (che costituirà la base giuridica del trattamento stesso). Di seguito elencate le finalità perseguite attraverso l'iscrizione ai servizi accessibili sul sito.

In particolare i dati verranno trattati per finalità connesse alle reciproche obbligazioni derivanti dal contratto di trasporto marittimo:

1. gestione delle richieste di preventivo;
2. conclusione, gestione ed esecuzione delle operazioni connesse al contratto di trasporto marittimo;
3. invio di informazioni relative al viaggio acquistato (ad es. eventuali ritardi ecc.);
4. fornitura a bordo nave dei prodotti e dei servizi acquistati;
5. estrazione di informazioni di carattere statistico, in forma anonima;
6. trasmissione dei dati ad agenzie marittime, autorità portuali, autorità giudiziarie e forze dell'ordine;
7. invio di reclami relativi al trasporto marittimo.

Il conferimento del consenso al trattamento dei propri dati personali sarà facoltativo o necessario a seconda delle finalità perseguite per ciascun servizio; tuttavia precisiamo sin d'ora che, laddove sia necessario prestarlo, in caso di Suo rifiuto Adria Ferries non potrà fornire il servizio o lo fornirà in modo parziale.

## **MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI**

### **(ART. 4 CODICE PRIVACY E ALL'ART. 5 GDPR)**

I dati personali saranno trattati, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatici, nel rispetto delle modalità indicate nel GDPR, il quale prevede, tra l'altro, che i dati stessi siano:

- trattati secondo i principi di liceità, trasparenza e correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi ("limitazione delle finalità");
- adeguati, pertinenti e non eccedenti rispetto alle formalità del trattamento ("minimizzazione dei dati");
- esatti ed aggiornati ("esattezza");
- conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("limitazione della conservazione");
- trattati mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza, compresa la protezione da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali ("integrità e riservatezza").

I dati personali vengono conservati per la durata di 10 anni dal termine del viaggio ai fini della conservazione delle scritture contabili e delle eventuali necessità derivanti dall'insorgenza di controversie con i passeggeri.

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario all'adempimento delle finalità di cui sopra e comunque non oltre 36 mesi dalla raccolta del consenso al trattamento, consenso che potrà essere revocato in qualsiasi momento senza che sia pregiudicata la liceità del trattamento effettuato prima della revoca stessa.

<b>DATI</b>	<b>TEMPI DI CONSERVAZIONE</b>	<b>FINALITÀ DELLA CONSERVAZIONE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dati anagrafici e di contatto;</li><li>• Dati concernenti l'appartenenza a categorie professionali ovvero l'iscrizione a programmi fedeltà o associativi sottoscritti con società terze;</li><li>• Eventuali dati circa particolari necessità dovute allo stato di salute</li></ul>	10 anni dal termine del viaggio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conservazione delle scritture contabili</li><li>• Insorgenza di eventuali controversie sollevate dai passeggeri</li></ul>

#### **BASE GIURIDICA**

La base giuridica dei trattamenti sopra elencati ("Finalità del trattamento cui sono destinati i dati" par. 2, punti 1-5) si ravvisa nell'adempimento di obblighi contrattuali, di misure precontrattuali e di legge al fine di gestire il contratto di trasporto marittimo.

Per il punto 7 del paragrafo 2 "Finalità del trattamento cui sono destinati i dati" la base giuridica del trattamento si ravvisa nell'adempimento degli obblighi di legge cui è soggetto il Titolare e nell'interesse pubblico alla tutela della sicurezza nei porti.

#### **TRASFERIMENTO E/O COMUNICAZIONE DI DATI**

I dati possono essere comunicati, oltre che ad altre società del gruppo di cui fa parte Adria Ferries, anche ad entità stabilite in Paesi terzi, anche al di fuori del territorio dell'Unione Europea, con l'osservanza di idonee procedure e nell'ambito delle finalità anzidette. Inoltre, potrebbe risultare necessario per Adria Ferries - sulla base di leggi, procedimenti legali, controversie e/o richieste avanzate da autorità pubbliche o governative all'interno o all'esterno dello Stato di residenza dell'interessato, finalità di sicurezza nazionale e/o altre questioni di importanza pubblica - comunicare dati personali. Quando legalmente possibile, Adria Ferries informerà l'interessato prima di tale comunicazione.

Adria Ferries potrà inoltre comunicare dati personali se stabilisce in buona fede che tale comunicazione è ragionevolmente necessaria per far valere e proteggere i suoi diritti ed attivare i rimedi disponibili.

## DIRITTI DELL'INTERESSATO

### (ART. 7 CODICE PRIVACY E ART. 15 - 21 GDPR)

La informiamo, altresì, che per ciascun servizio a cui si iscriverà Lei potrà in qualsiasi momento, esercitare i seguenti diritti:

- accesso ai dati personali, richiedendo che questi dati vengano messi a Sua disposizione in forma intelligibile, nonché alle finalità su cui si basa il trattamento (ex art. 15);
- ottenere la rettifica (ex art. 16) o la cancellazione (ex art. 17) degli stessi o la limitazione del trattamento (ex art. 18);
- ottenere la portabilità dei dati (ex art. 20);
- opporsi al trattamento dei dati (ex art. 21);
- proporre reclamo all'autorità di controllo competente.

I diritti summenzionati possono essere rivendicati, rivolgendo le richieste al seguente indirizzo e-mail:  
privacy@adriaferries.it

A tal riguardo, si segnala inoltre che il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) nominato dalla Società è contattabile al seguente indirizzo e-mail: dpo@adriaferries.it

### **NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DI UN' EVENTUALE MANCATA COMUNICAZIONE DEI DATI**

Il conferimento dei dati è necessario per l'esatta esecuzione degli obblighi contrattuali e precontrattuali a carico della Società e la loro mancata indicazione comporta l'impossibilità di concludere il contratto di trasporto marittimo, nonché di adempiere esattamente gli obblighi di legge e quelli derivanti dall'interesse pubblico alla tutela della sicurezza nei porti.

FIRMA PER PRESA VISIONE INFORMATIVA PRIVACY: \_\_\_\_\_