

MODULO DI RECLAMO**SNAV S.p.A.**

Stazione Marittima – Molo Angioino

80133 - Napoli

Italia

customercare@snav.it**Dati di chi presenta il reclamo**

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

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) 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)
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 (*)

<input type="checkbox"/> Emissione del biglietto/condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
<input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità e delle persone con mobilità ridotta
<input type="checkbox"/> Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate
<input type="checkbox"/> Informazioni sul viaggio – procedure imbarco /sbarco
<input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei passeggeri
<input type="checkbox"/> Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate
<input type="checkbox"/> Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate
<input type="checkbox"/> Ritardo all'arrivo e richiesta di compensazione economica (*)
<input type="checkbox"/> Contact center/web
<input type="checkbox"/> biglietterie/Check in
<input type="checkbox"/> Professionalità del personale
<input type="checkbox"/> Animali
<input type="checkbox"/> Comfort: pulizia, aria condizionata cabine
<input type="checkbox"/> Pulizia e manutenzione dell'unità navale
<input type="checkbox"/> smarrimento oggetti/furti
<input type="checkbox"/> danno bagaglio
<input type="checkbox"/> Servizio in ristorante/self service/bar/Reception
<input type="checkbox"/> Qualità dei pasti
<input type="checkbox"/> Intrattenimento/negozi di bordo/sala giochi
<input type="checkbox"/> Abbonamenti / fidelity card
<input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo
<input type="checkbox"/> Altro

(*) Seleziona *come* vuoi ricevere la compensazione, se dovuta

Buoni o altri servizi

Bonifico –IBAN¹

¹ NB Specificare Intestazione del conto corrente e SWIFT se conto estero:

Swift

Intestatario:

(*) Il contratto di trasporto marittimo è disciplinato dalle condizioni di trasporto allegate al biglietto e pubblicate sul sito www.snav.it

I diritti dei passeggeri che viaggiano via mare sono disciplinati da:

- 1) codice della navigazione ed smi
- 2) regolamento CE 392/2009
- 3) Regolamento UE 1177/2010

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:

<https://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>

Allegati

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

2) Altri allegati:

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____

Data: _____

INFORMATIVA PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali: Ai sensi dell’art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016 (General Data Protection Regulation), La informiamo che l’invio da parte Sua di un reclamo, sia tramite il presente form che mediante altre modalità, comporterà un trattamento di dati personali a Lei riferiti, mutevoli e diversi in funzione del contenuto del Suo reclamo. Titolare del trattamento sarà SNAV S.p.A., che li tratterà al solo fine di gestire il Suo reclamo e fornirle il riscontro più opportuno. I Suoi dati saranno conservati per dieci anni dal completamento della gestione del reclamo (salvo diversi obblighi di legge). Il conferimento dei Suoi dati personali è libero, tuttavia il mancato conferimento dei dati necessari ci impedirà di poterla soddisfare completamente o parzialmente. Il trattamento è fondato su obbligo giuridico in capo a SNAV, ai sensi del Regolamento (UE) N. 1177/2010. Qualora decida di fornirci i Suoi dati, la informiamo che questi saranno trattati da personale autorizzato dal Titolare del trattamento. In nessun caso i suoi dati saranno diffusi ma la informiamo che potranno essere comunicati a terzi soggetti che svolgono, per conto del Titolare stesso, specifici servizi volti a garantirci il corretto perseguimento delle citate finalità. I Suoi dati potrebbero, inoltre, essere trasmessi a pubbliche autorità. La vigente normativa riconosce all’Interessato numerosi diritti; tra questi, il diritto di chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai dati e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati; il diritto di proporre reclamo all’Autorità Garante per la protezione dei dati personali. Per esercitare i diritti indicati è possibile scrivere una mail a privacy@snav.it oppure una raccomandata al Titolare del trattamento. Titolare dei trattamenti è SNAV S.p.A., Stazione Marittima Molo Angioino, 80133 Napoli. La nostra Società ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), raggiungibile al seguente indirizzo mail privacy@snav.it