

MODULO DI RECLAMO e RICHIESTA RIMBORSO E INDENNIZZO da compilare e inviare a SISTEMI TERRITORIALI S.P.A.

Sistemi Territoriali S.p.A.
Piazza G. Zanellato, 5
35131 PADOVA

email: reclami@sistemiterritorialispa.it

PEC: sistemiterritorialispa@legalmail.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/PNR:		
Stazione di partenza:	Stazione 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"/>
Allegare il titolo di viaggio		

Motivi del reclamo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti (*)

- Modalità di vendita dei biglietti
- Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione
- Informazioni prima e durante il viaggio
- Trasporto di biciclette
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza
- Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta
- Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto
- Altro:

Motivi della richiesta di rimborso e indennizzo. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti *

- Treno soppresso o in ritardo o perdita di coincidenza che comporterebbe un ritardo previsto all'arrivo alla destinazione finale pari o superiore ai 60 minuti.
- Indennizzo per ritardo all'arrivo alla destinazione finale compreso tra 60 e 119 minuti
- Indennizzo per ritardo all'arrivo alla destinazione finale uguale o superiore a 120 minuti
- Indennizzo per ritardi o cancellazioni ricorrenti subiti da un passeggero in possesso di titolo di viaggio o abbonamento **
- Rimborso dei costi sostenuti per il ricorso ad altri fornitori di servizi di trasporto o di altri costi ***
- L'indennizzo/rimborso viene erogato, se dovuto, a mezzo bonifico:
Intestatario del conto:
IBAN:

* È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti riconosciuti dal regolamento (UE) n. 2021/782 ai passeggeri dei servizi ferroviari, è possibile consultare il sito *web* dell'Autorità di regolazione dei trasporti all'indirizzo: <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

** I criteri per la determinazione del ritardo e per il calcolo dell'indennizzo sono illustrati su www.sistemiterritorialispa.it e nella Carta dei Servizi della Mobilità di Sistemi Territoriali a norma dell'art. 19 paragrafo 2 del Regolamento (UE) 2021/782.

*** Si raccomanda vivamente di presentare documenti giustificativi pertinenti

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:...

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gli Utenti del servizio di trasporto pubblico ferroviario regionale possono trovare informazioni circa il trattamento dei loro dati personali da parte di Infrastrutture Venete S.r.l. (con sede in Piazza G. Zanellato, 5 35131 Padova C.F. e P.IVA 03792380283 Tel: +39 049.0979128 e-mail: info@infrastrutturevenete.it PEC: info@pec.infrastrutturevenete.it e-mail del DPO: dpo@infrastrutturevenete.it) e Sistemi Territoriali S.p.a. (con sede in Piazza G. Zanellato, 5, 35131 Padova, C.F. 06070650582, P.IVA 0307560027 Tel. +39 049.774999; e-mail: info@sistemiterritorialispa.it PEC: sistemiterritorialispa@legalmail.it email del DPO: dpo@sistemiterritorialispa.it) sui rispettivi siti internet oppure contattando le Società ad uno dei loro recapiti.

FIRMA DI CHI PRESENTA IL RECLAMO: _____

Luogo: _____

Data: _____