

## RICHIESTA RIMBORSO PER RITARDO pari o superiore ai 30 minuti:

1. nel caso in cui si verifichi un ritardo imputabile a SETA S.p.A., nel servizio extraurbano automobilistico, pari o superiore a 30 minuti, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. In questo caso il cliente, entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 - 41122 Modena, allegando un valido biglietto di corsa semplice o la fotocopia del multicorso o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, località, giorno, orario e linea interessata dal disservizio. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificano disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche);

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_  
Via: \_\_\_\_\_ n°: \_\_\_\_\_  
Città: \_\_\_\_\_ CAP: \_\_\_\_\_ Prov.: \_\_\_\_\_  
Telefono: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

Per consertirci di rispondere più velocemente suggeriamo di indicare l'indirizzo mail

### DATI EVENTO

DATA \_\_\_\_\_ LINEA \_\_\_\_\_ ORA PREVISTA \_\_\_\_\_  
ORA REALE TRANSITO \_\_\_\_\_ LOCALITA'/FERMATA \_\_\_\_\_  
DIREZIONE \_\_\_\_\_ CODICE BUS \_\_\_\_\_  
NUMERO ABBONAMENTO/NR. BIGLIETTO \_\_\_\_\_

**N.B. ALLEGARE FOTOCOPIA/SCANSIONE TITOLO O ABB.TO**

### DESCRIZIONE EVENTO:

---

---

---

Il rimborso consisterà nel rilascio da parte di SETA S.p.A. di biglietti di corsa semplice nei tagli zionali richiesti fino al raggiungimento massimo di € 5,00 per il servizio urbano e di € 10,00 per il servizio extraurbano, spendibili su tutti i servizi SETA. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

..... il \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver letto e di accettare l'informativa ex art. 13 D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 relativa a segnalazioni, suggerimenti e richieste di SETA S.p.A. riportata sul retro. FIRMA: \_\_\_\_\_

## INFORMATIVA EX ART. 13 D. Lgs. n. 196 DEL 30/06/2003 RELATIVA A SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RICHIESTE

Gentile cliente, con la presente comunicazione SETA S.p.A. La informa che il Decreto Legislativo n. 196/2003 (Codice della Privacy), prevede la tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili. Nel rispetto del principio di trasparenza, Le comunichiamo che il trattamento dei Suoi dati personali avverrà in modo lecito e corretto e con livelli di sicurezza, attuabili, richiesti dalla legge.

Nello svolgimento delle proprie attività, SETA S.p.A. ha individuato e nominato per iscritto il Responsabile del Trattamento e gli incaricati ai quali sono fornite idonee istruzioni nel rispetto della vigente normativa.

Ai sensi dell'art. 13 della precitata legge SETA S.p.A. comunica le seguenti informazioni:

### 1) Finalità

I dati vengono trattati per le seguenti e principali finalità:

- a) assicurare una risposta certa e tempestiva alle segnalazioni dell'utenza, facilitando la creazione di un efficace canale di comunicazione tra l'Azienda ed il cliente-utente;
- b) alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze della clientela, necessarie alla verifica, al miglioramento e quindi alla progettazione di un servizio sempre più adeguato alla domanda ed ai vincoli ambientali;
- c) alimentare il sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti.

I dati raccolti potranno altresì essere utilizzati per analisi statistiche che avvengono in forma aggregata e anonima.

### 2) Obbligatorietà di conferimento dei dati

Il conferimento dei dati, dal punto di vista strettamente legale, ha natura facoltativa.

Per quanto concerne i dati che SETA S.p.A. è obbligata a conoscere, al fine di adempiere agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, il loro mancato conferimento da parte Sua comporta l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, nei limiti in cui tali dati sono necessari all'esecuzione dello stesso.

Per quanto riguarda i dati che SETA S.p.A. non è obbligata a conoscere, il loro mancato ottenimento sarà valutato di volta in volta, e determinerà le conseguenti decisioni, rapportate all'importanza per l'organizzazione di SETA S.p.A. dei dati richiesti e non conferiti.

È opportuno specificare che, a norma dell'art. 24 D.Lgs. 196/2003, i trattamenti effettuati per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, per eseguire obblighi derivanti da un contratto del quale è parte l'interessato o per adempiere a specifiche richieste dell'interessato stesso, non sono soggetti all'obbligo di acquisizione di un consenso, salvo che non riguardino "dati sensibili", per i quali la norma (art. 26 del D.Lgs. 196/2003) stabilisce particolari tutele. Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato.

### 3) Modalità

Il trattamento avverrà mediante sistema informatizzato con inserimento automatico dei dati in una banca dati interna non accessibile al pubblico e/o con l'inserimento in una custodita banca dati cartacea. Si precisa che SETA S.p.A. pone in atto le necessarie misure di carattere organizzativo, fisico e logico, atte a garantire la sicurezza dei dati, con particolare riferimento a quanto previsto dall'allegato B del D.Lgs. 196/2003 - Disciplina tecnica in materia di misure minime di sicurezza.

### 4) Comunicazione e diffusione

I dati personali non saranno diffusi o comunicati a nessun altro soggetto se non chiedendoLe espressamente il consenso, salvo la comunicazione a:

- soggetti pubblici o privati che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge;
- soggetti pubblici o privati che svolgono attività inerenti o strumentali allo svolgimento del rapporto di lavoro (ad. es. istituti di credito);
- soggetti consulenti di SETA S.p.A. e soggetti che svolgono per SETA S.p.A. stessa attività in outsourcing, i quali saranno nominati incaricati o responsabili del trattamento (ad. es. centri elaborazione paghe, consulenti fiscali, consulenti legali).

I Suoi dati saranno a conoscenza, per quanto attiene SETA S.p.A., di: - dirigenti, amministratori e sindaci - uffici di protocollo e segreteria interni - responsabili dei settori interessati e loro collaboratori - addetti alla contabilità ed alla fatturazione - addetti alla commercializzazione dei servizi - agenti e rappresentanti.

### 5) Soggetti

Il Titolare del trattamento è SETA S.p.A., con sede in Modena (MO), Strada Sant'Anna nr. 210 tel. 059/416711, fax 059/416850, e-mail: protocollo@setaweb.it. Il Responsabile del trattamento, anche ai sensi dell'art. 7, è il Direttore Generale, domiciliato per la carica in Modena (MO) presso SETA S.p.A., Strada Sant'Anna n° 210 tel. 059/416711, fax. 059/416850, e-mail: protocollo@setaweb.it.

### 6) Diritti dell'interessato.

Al Titolare ed al Responsabile del trattamento dei dati Lei potrà rivolgersi, con i mezzi sopra indicati, per difendere i suoi diritti nelle forme e nei termini previsti dall'art. 7, D. Lgs. 196/2003, che qui si riporta integralmente:

#### *art. 7 del D.Lgs. n. 196/03*

#### *(Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)*

- 1) L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- 2) L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a. dell'origine dei dati personali;
  - b. delle finalità e modalità del trattamento;
  - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5 comma 2;
  - e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato di responsabile o incaricato;
- 3) L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- 4) L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

### 7) Aggiornamenti.

La presente Informativa può subire modifiche nel tempo - anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche - per cui l'utente/visitatore è invitato a consultare periodicamente l'informativa pubblicata sul sito aziendale.