



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di  LAURO.IT

## MODULO RECLAMI

Dati di chi presenta il reclamo		
Nome:		Cognome:
Denominazione (se non persona fisica):		
Indirizzo (Via/Piazza):		N°
CAP:	Città:	Paese/Nazione:
E-mail		
Telefono/ Cellulare *		
Numero ABBONAMENTO/CARD *		

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 biglietto /numero prenotazione: .....		
Nome Aliscafo * :		
Porto di Partenza:		Porto 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):

### Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.  
Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli  
Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.  
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28  
R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219  
PEC: alilaurospa@pec.it



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di 

<b>Dettagli dell'evento ove non coincidente o inerente ad un viaggio</b>
Data evento * (gg/mm/aa):
Luogo dell'evento *

(\*) campo facoltativo, la cui compilazione può consentire una più agevole trattazione del reclamo

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

- Modalità di vendita dei biglietti (es. agenzia viaggi, App AlilauroShip, biglietteria automatica, biglietteria sociale, sito web, Booking office)
- Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione (es. agenzia viaggi, App AlilauroShip, biglietteria automatica, biglietteria sociale, sito web, Booking office)
- Informazioni prima e durante il viaggio (es. orari e condizioni per il viaggio, assistenza all'imbarco e nelle operazioni di check-in)
- Trasporto di biciclette/bagagli/monopattini/animali (es. informazioni sulla disponibilità di posti, accessibilità a bordo, normativa e tariffe)
- Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo (es. mancato scalo, gestione soppressione corse)
- Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo (es. informazioni, corse sostitutive)
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza
- Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (es. servizi a bordo per persone con disabilità e persone a mobilità Ridotta)
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Qualità del servizio (es. servizi/personale di banchina, personale di bordo, biglietterie)
- Altro/ Suggerimenti/Richieste: .....

**Seleziona come vuoi ricevere l'indennizzo/rimborso qualora dovuto:**

- Omaggi o altri servizi
- Carta utilizzata per l'acquisto / bonifico bancario

**Descrizione.**

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

**Alilauro S.p.A.**

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.  
Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli  
Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.  
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28  
R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219  
PEC: alilaurospa@pec.it



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di  LAURO.IT

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---

<b>Allegati</b> Delega e documento d'identità dell'utente - nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente. Altri allegati....
<p>.....</p> <p>.....</p>

**Luogo e data** \_\_\_\_\_

**Firma di chi presenta il reclamo** \_\_\_\_\_

(\*\*) È possibile indicare uno o più motivi di reclamo. Per informazioni su quali sono i diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto via mare, 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/>

**Alilauro S.p.A.**  
Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.  
Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli  
Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.  
Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28  
R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219  
PEC: alilaurospa@pec.it



Società soggetta a direzione coordinamento da parte di LAURO.IT

## INFORMATIVA PRIVACY

La società **ALILAURO S.p.A.**, tel. 081.4972222.01, sito [www.alilauro.it](http://www.alilauro.it), e-mail [privacy@alilauro.it](mailto:privacy@alilauro.it) (in seguito, "Titolare"), in qualità di titolare del trattamento, La informa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs 30.6.2003 n. 196 (in seguito, "Codice Privacy") e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito "Regolamento UE" o "GDPR") che i Suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

### 1. Oggetto del Trattamento

Il Titolare tratta i dati personali, identificativi (ad esempio, nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail) – in seguito, "dati personali" o anche "dati") da Lei comunicati in occasione della presentazione di un reclamo per i servizi/prodotti del Titolare.

### 2. Finalità del Trattamento

I Suoi dati personali sono trattati:

**Solo previo Suo specifico e distinto consenso (artt. 23 e 130 Codice Privacy e art. 7 GDPR), per le seguenti Finalità:**

- adempimento agli obblighi contrattuali e fiscali derivanti dal rapporto con Lei in essere e dalla presentazione del presente reclamo;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come, ad esempio, in materia di antiriciclaggio);
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio.

### 3. Modalità del Trattamento

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 Codice Privacy e all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio.

### 4. ACCESSO AI DATI

I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui all'art. 2.A) e 2.B):

- a dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o Amministratori di Sistema;
- a società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

### 5. COMUNICAZIONE DEI DATI

Senza la necessità di un espresso consenso (ex art. 24 lett. a), b), d) Codice Privacy e art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 2.A) a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, Autorità Portuali, Capitaneria di Porto, Forze dell'Ordine, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette.

La società **ALILAURO S.p.A.**, inoltre, potrebbe comunicare i Suoi dati anche alla società controllante, **Lauro Holding S.r.l.**, con sede legale ed operativa in Roma, XXXXXX, Partita I.V.A. 06162270638 e-mail [privacy@lauro.it](mailto:privacy@lauro.it) in esecuzione del contratto di servizi infragruppo con essa sottoscritta; ed ai professionisti, ai dipendenti ed ai collaboratori della stessa per l'esecuzione del servizio affidato in quanto struttura che collabora con la **ALILAURO S.p.A.**, nello svolgimento delle proprie attività, sempre nel rispetto del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m. ed i.).

I Suoi dati non saranno diffusi.

### 6. TRASFERIMENTO DATI

La gestione e la conservazione dei dati personali avverranno in Europa, su server, del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento, ubicati in Italia.

I suoi dati non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

### 7. ESISTENZA DI UN PROCESSO DECISIONALE AUTOMATIZZATO, COMPRESA LA PROFILAZIONE

La **ALILAURO S.p.A.** non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

### 8. NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE DEL RIFIUTO DI RISPONDERE

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 2.A) è obbligatorio. In loro assenza, non potremo garantire il Servizio richiesto e ricompreso nell'art. 2.A).

### 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy e art. 15 GDPR e precisamente i diritti di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- 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 Codice Privacy e art. 3, comma 1, GDPR; 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 responsabili o incaricati;
- ottenere: 1) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; 2) 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; 3) 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;
- opporsi, in tutto o in parte: 1) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; 2) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.

Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, Diritto di limitazione di trattamento, Diritto alla portabilità dei dati, Diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante (in Italia il Garante della Privacy).

### 10. MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata A/R. a Ufficio Privacy - **ALILAURO S.p.A. Molo Beverello sne - 80133 – Palazzina "VOLAVIAMARE", Napoli (NA).**
- una e-mail all'indirizzo [privacy@alilauro.it](mailto:privacy@alilauro.it)

### 11. TITOLARE, RESPONSABILE E INCARICATI

- Il Titolare del trattamento è la società **ALILAURO S.p.A.** Codice Fiscale e Partita I.V.A. **04453331219**, in persona del suo legale rappresentante **pro tempore**.

- Il **Data Protection Officer** (DPO) è contattabile via e-mail all'indirizzo: [dpo@alilauro.it](mailto:dpo@alilauro.it)

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

La presente informativa potrà essere integrata, oralmente o per iscritto, con ulteriori elementi ed indicazioni, per soddisfare al meglio qualunque sua esigenza conoscitiva in materia "Privacy" e per assecondare l'evoluzione

Sono stato informato della presenza di telecamere per la sicurezza delle persone e dei prodotti all'interno e all'esterno dei locali della **ALILAURO S.p.A.** e dei mezzi di trasporto di sua appartenenza e che le stesse effettuano registrazioni.

Io sottoscritto/a alla luce della precedente informativa privacy .....

nato/a a.....il.....

residente a.....documento n° .....

tel.....e-mail.....



ESPRIMO IL CONSENSO



NON ESPRIMO IL CONSENSO

al trattamento dei dati raccolti per le Finalità indicate al paragrafo 2 della presente Informativa.

Data

Firma

## Alilauro S.p.A.

Società soggetta a Direzione e coordinamento da parte della Lauro.it S.p.A.

Sede Sociale e direzione amm.va: Molo Beverello - Palazzina "Volaviamare" s.n.c. 80133 Napoli

Cap. Sociale €4.316.000,00- i.v.

Tel. 081/497.22.22/01 – Fax 081.497.22.28

R.E.A. 695097 - Partita IVA e Codice Fiscale 04453331219

PEC: [alilaurospa@pec.it](mailto:alilaurospa@pec.it)