

Gentile Ospite,

se desidera fare una segnalazione sulla qualità dei nostri servizi, La preghiamo di compilare il presente modulo e di inviarlo, completo di documentazione utile e/o necessaria via fax o via e – mail all'Ufficio Relazioni Clientela del Paese in cui risiede. E' possibile inoltre, consultare indirizzi degli Uffici Alitalia Relazioni Clientela sul sito Alitalia, alla pagina [http://www.alitalia.com/it\\_it/Informazioni-Supporto/supporto/index.html#customer\\_center](http://www.alitalia.com/it_it/Informazioni-Supporto/supporto/index.html#customer_center)

In alternativa, potrà compilare il modulo on line presente sul sito

[www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)

Le ricordiamo inoltre che, per i nostri ospiti appartenenti ai Club Freccia Alata e Freccia Alata Plus residenti in Italia, sono a disposizione i canali dedicati.

Esamineremo la Sua richiesta ed avremo cura di fornirLe una nostra risposta entro e non oltre i termini prescritti.

La informiamo che le irregolarità operative, i casi di overbooking e di downgrading sono soggetti all'applicazione del Regolamento CE 261/04 (salvo normative locali vigenti in paesi extra comunitari) che stabilisce norme comuni di assistenza e compensazione da parte dei Vettori nei confronti dei passeggeri.

In caso di mancata consegna o di irregolarità nella consegna del bagaglio, l'evento deve essere denunciato immediatamente al Vettore per iscritto, attraverso l'apposito modulo di denuncia (Rapporto Irregolarità Bagaglio - P.I.R.) disponibile presso l'Ufficio Lost&Found dello scalo di arrivo.

La informiamo che potrà consultare lo status delle ricerche del Suo bagaglio smarrito attraverso i siti internet: [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)  
- Le ricerche si protrarranno per un periodo di 45 giorni, trascorsi i quali il bagaglio eventualmente non ritrovato sarà dichiarato definitivamente smarrito.

In ogni caso, per una valutazione completa ed adeguata della Sua richiesta di rimborso, La preghiamo di inviarci, unitamente al presente modulo debitamente firmato, copia della ricevuta del biglietto elettronico, del Rapporto di Irregolarità Bagaglio (P.I.R.) compilato all'arrivo, e della ricevuta dell'eventuale eccedenza bagaglio pagata.

Per quanto non espressamente evidenziato sopra e relativamente ai limiti di responsabilità del Vettore in caso di smarrimento, danneggiamento, ritardata consegna, La informiamo che si applicheranno le seguenti normative:

- Convenzione di Montreal 1999
- Reg. CE n. 2027/97 mod. dal Reg. CE n. 889/02
- Codice della Navigazione Italiano
- Condizioni Generali di Trasporto

Le ricordiamo che la Sua segnalazione dovrà essere presentata per iscritto entro i termini di legge.

La informiamo che il Vettore tratterà i dati e le informazioni da Lei fornite conformemente alla Legge 196/03; a tal fine, La invitiamo a prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati e a prestare il Suo consenso, firmando l'apposito riquadro del presente modulo.

Per ulteriori informazioni può consultare i nostri siti internet alla pagina: [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)

Grazie per la collaborazione.

Alitalia Società Aerea Italiana S.p.A.

#### **<sup>1</sup> INFORMATIVA E CONSENSO PER L'UTILIZZO DEI DATI PERSONALI / SENSIBILI**

D.lgs 30.06.2003 N.196

Egr. Sig./Gent.ma Sig.ra,

desideriamo informarla che Alitalia S.p.A in qualità di Titolari del trattamento dei dati personali, provvederanno alla raccolta ed al trattamento dei Suoi dati personali e/o sensibili nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Le chiediamo, pertanto, il consenso al trattamento dei Suoi dati anche sensibili, al fine di poter soddisfare le richieste oggetto del presente modulo di reclamo. I Suoi dati verranno conservati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario all'esecuzione del servizio richiesto, e conservati negli uffici di Alitalia S.p.A. Le ricordiamo, inoltre, che il conferimento dei Suoi dati è facoltativo; tuttavia, **l'eventuale mancato conferimento dei dati e del consenso al loro trattamento comporterà l'impossibilità per Alitalia S.p.A. di dar corso al servizio da Lei richiesto.** Infine, qualora lo ritenga opportuno, potrà sempre rivolgersi al Titolare e/o Responsabile del trattamento dei dati sopra individuati: Alitalia - con sede in Fiumicino (RM) Via A. Nasseti, - Pa.l. NHQ s.n.c. - 00054 Fiumicino, per far valere i Suoi diritti così come previsti dall' art. 7 D.lgs 196/2003.

**DATI E INFORMAZIONI**

I campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

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

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

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

Città\*: \_\_\_\_\_

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

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

Telefono\*:   abitazione \_\_\_\_\_ ufficio \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Numero Tessera MilleMiglia \_\_\_\_\_

 MilleMiglia     Ulisse     Freccia Alata     Freccia Alata Plus

Numero del Volo \_\_\_\_\_ Data Volo \_\_\_\_\_ Tratta \_\_\_\_\_

 Ritardo     Cancellazione     Overbooking     Smarrimento bagaglio     Danneggiamento bagaglio Ritardata consegna bagaglio     Manomissione Bagaglio     Disservizi di scalo     Disservizi di bordo Altro \_\_\_\_\_ In caso di necessità vi autorizzo a contattarmi

**LA INVITIAMO A DESCRIVERE IN MANIERA ESAUSTIVA I MOTIVI DELLA SUA SEGNALAZIONE, AI FINI DI UNA  
COMPLETA VALUTAZIONE DELLA STESSA, NELLA SEZIONE SOTTOSTANTE:**

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI/SENSIBILI**

Preso atto delle informazioni ricevute mediante l'informativa resa dal titolare, e consapevole che ho piena libertà di scelta, esprimo il mio consenso al trattamento di tutti i miei dati personali e/o sensibili da Voi richiesti.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_