

**MODULO RECLAMI/Restituzione denaro
per anomalie Self Service Regionale**

Trenitalia S.p.A.

- Direzione Regionale
Provinciale _____
- Consegna presso biglietteria/assistenza

Dati di chi presenta il reclamo/restituzione del denaro			
Nome:		Cognome:	
Denominazione (se non persona fisica):			
Indirizzo (Via/Piazza):			N°
CAP:	Città:	Paese/Nazione:	
E-mail			
Telefono / Cellulare *			
Numero smart card X-GO o CartaFRECCIA *:			
Dati riguardanti l'anomalia			
Data (gg/mm/aaaa):		Ora (hh:mm):	
Self Service nella località di:			
Stazione di partenza inserita:		Stazione di arrivo inserita:	
Identificativo numerico Self Service (visibile sull'insegna della Self Service):			



Ha ottenuto il biglietto	Sì	Serie (se presente):		Numero:	
	No				
Pagamento effettuato con	a	Carta credito			
	b	Bancomat			
	c	Contanti	Importo inserito €	Importo non corrisposto €	
Indicare l'anomalia	a	Banconote e/o monete trattenute			
	b	Mancata erogazione di tutti o parte dei biglietti			
	c	Mancata erogazione di tutto o parte del resto			
	d	Mancata erogazione della ricevuta di credito o di mancato resto			

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

GESTIONE DELLE RESTITUZIONI DI DENARO PER ANOMALIE BIGLIETTERIE SELF SERVICE

Informativa sulla Protezione dei Dati Personali

(Ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016)

Trenitalia S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione complessiva del restituzione di denaro, La invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.

I. Titolare del Trattamento e DPO

In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti

- **Titolare:** Trenitalia S.p.A. rappresentata dall'Amministratore Delegato pro-tempore, è contattabile all'indirizzo e-mail: titolaretrattamento@trenitalia.it, con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1 - Roma.
- **DPO:** Contatto del Data Protection Officer (DPO): protezionedati@trenitalia.it.

II. Tipologie di dati personali

In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo

- **Dati dall'interessato obbligatori:** nome, cognome, e-mail, indirizzo, coordinate bancarie, numero carta di credito (qualora il pagamento sia stato effettuato con tale metodo), dati di viaggio (tratta, numero titolo viaggio, numero abbonamento), estremi documento identità (nel caso di restituzione di denaro allo sportello), bic/swift/ABA per i residenti all'estero o titolari conto estero.
- **Dati del Delegato:** nome e Cognome, data e luogo di nascita, estremi documento d'identità.
- **Dati acquisiti direttamente dall'interessato facoltativi:** contatti telefonici, codice CartaFreccia/X-GO.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

Nel caso di richiesta di restituzione di denaro di un titolo di viaggio di FS Treni Turistici Italiani, i dati personali saranno trattati da Trenitalia come Responsabile del Trattamento. L'informativa completa di FS Treni Turistici Italiani è consultabile al link <https://www.trenitalia.com/it/fstrenituristici.html>.

III. Finalità del Trattamento

In questa sezione le indichiamo lo scopo del trattamento effettuato sui suoi dati

- a. Gestione della pratica di restituzione di denaro; Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale).
- b. Miglioramento della gestione di restituzione di denaro tramite contatto telefonico e codice CartaFreccia/X-GO; Natura del conferimento (Facoltativa); Base giuridica (Consenso).

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto a) ha natura "obbligatoria" e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Trenitalia S.p.A. di gestire la richiesta di restituzione di denaro.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto b) ha natura "facoltativa"; pertanto, il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità di migliorare la gestione della restituzione di denaro.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.

IV. I soggetti destinatari dei dati

In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

Soggetti riconducibili a Trenitalia S.p.A.:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Trenitalia S.p.A.)
- Società di servizi informatici
- Altre Società del Gruppo FS

Soggetti non direttamente riconducibili a Trenitalia S.p.A.:

- Società terze qualora ciò sia reso necessario dalla natura dell'evento oggetto della richiesta di restituzione di denaro
- Autorità giudiziarie
- Autorità di pubblica sicurezza

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Trenitalia S.p.A. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Trenitalia S.p.A., e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.

V. Conservazione dei dati

In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 10 anni dalla chiusura della pratica di restituzione di denaro.

VI. Diritti degli Interessati

In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo

Il Regolamento UE 2016/679 (artt. da 15 a 23) conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti. In particolare, in relazione al trattamento dei suoi dati personali, ha diritto di chiedere a Trenitalia S.p.A.:

- L'accesso: può chiedere conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che La riguardano, oltre a maggiori chiarimenti circa le informazioni di cui alla presente informativa;
- La rettifica: può chiedere di rettificare o integrare i dati che ci ha fornito, qualora inesatti o incompleti;
- La cancellazione: può chiedere che i Suoi dati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle nostre finalità, in caso di revoca del consenso o sua opposizione al trattamento, in caso di trattamento illecito, ovvero sussista un obbligo legale di cancellazione;

- La limitazione: può chiedere che i Suoi dati siano trattati solo ai fini della conservazione, con esclusioni di altri trattamenti, per il periodo necessario alla rettifica dei Suoi dati, in caso di trattamento illecito per il quale si oppone alla cancellazione, qualora Lei debba esercitare i suoi diritti in sede giudiziaria e i dati da noi conservati possano esserLe utili e, infine, in caso di opposizione al trattamento e sia in corso una verifica sulla prevalenza dei nostri motivi legittimi rispetto ai Suoi.
- L'opposizione: può opporsi in qualunque momento al trattamento dei Suoi dati, salvo che vi siano nostri motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi, per esempio per l'esercizio o la nostra difesa in sede giudiziaria.
- La portabilità: può chiedere di ricevere i Suoi dati, o di farli trasmettere ad altro titolare da Lei indicato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

Inoltre, La informiamo che ha diritto di proporre reclamo, qualora ritenga che i Suoi diritti siano stati violati, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a Trenitalia S.p.A. rivolgendosi al **Data Protection Officer** all'indirizzo mail: **protezionedati@trenitalia.it**.

Dichiarazione di consenso

Per i trattamenti indicati nel Par. III lett. b) – “Finalità del trattamento”:

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono e/o del numero CartaFRECCIA / X-GO per la migliore gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta.

Do il consenso

Non do il consenso

Data _____

Firma _____