

**RICHIESTA DI RIMBORSO DELL'ABBONAMENTO PER MANCATO O PARZIALE UTILIZZO PER EMERGENZA COVID-19
MARCHE (in ottemperanza alle linee guida della Regione Marche prot. 965100)**

INFORMAZIONI PER LA COMPILAZIONE

Gentile Cliente,

abbiamo predisposto un'apposita procedura, in ottemperanza alle linee guida stabilite della Regione Marche prot. n. 965100, per il rimborso straordinario degli abbonamenti regionali Trenitalia e degli abbonamenti integrati TrenoMarcheBus acquistati presso le biglietterie e i punti vendita Trenitalia per mancato o parziale utilizzo per emergenza Covid-19.

Per richiedere il rimborso, il cliente deve compilare - per ciascun abbonamento - la dichiarazione sostitutiva ai sensi degli artt. 46 e 47 DPR 445/2000 relativa al mancato utilizzo, in tutto o in parte, dell'abbonamento e il presente modulo di richiesta da consegnare o inviare a Trenitalia con allegata la fotocopia o la scannerizzazione o la foto dell'abbonamento (solo per richieste tramite mail) e del documento d'identità (salvo consegna in biglietteria attraverso identificazione e apposizione della firma sulla dichiarazione in presenza del dipendente addetto a riceverla):

- tramite e-mail, all'indirizzo: rimborsi.abbonamenti.Marche@trenitalia.it;
- presso le Biglietterie;
- tramite posta ordinaria all'indirizzo: Trenitalia - Direzione Regionale Marche, via Einaudi, 1 – 60125 Ancona.

Per l'invio tramite posta o e-mail fa fede la data di invio della richiesta.

**Informativa sulla Protezione dei Dati Personali
(Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo n.2016/679)**

GESTIONE DEI RIMBORSI

Trenitalia S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione complessiva del rimborso, 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 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 personali del richiedente il rimborso acquisiti direttamente dall'interessato:

Dati obbligatori: nome, cognome, e-mail, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card, copia del documento di identità del dichiarante (salvo il caso in cui la dichiarazione sia firmata in presenza del dipendente addetto a riceverla), sussistenza delle condizioni previste dall'art 215 DL n. 34/2020 convertito con Legge n. 77/2020, estremi documento di identità acquisiti in fase di utilizzazione del voucher per l'emissione di un nuovo abbonamento.

Dati facoltativi: contatti telefonici

- Nel caso in cui il titolare dell'abbonamento sia minorenni, Dati del genitore/ tutore/ delegato del minorenni richiedente il rimborso:

Dati obbligatori: nome, cognome, e-mail, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, copia del documento di identità del dichiarante (salvo il caso in cui la dichiarazione sia firmata in presenza del dipendente addetto a riceverla), estremi documento di identità acquisiti in fase di utilizzazione del voucher per l'emissione di un nuovo abbonamento.

Dati facoltativi: contatti telefonici.

Dati del minorenni: Nome e Cognome, data e luogo di nascita e indirizzo di residenza, N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card), sussistenza delle condizioni previste dall'art. 215 DL n. 34/2020 convertito con Legge n. 77/2020.

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

III. Finalità del Trattamento

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

- a. Gestione della pratica del rimborso. Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale e legale)
- b. Miglioramento nella gestione del rimborso in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta; 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 del rimborso.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui il punto b) ha natura “facoltativa”, pertanto il mancato conferimento comporterà esclusivamente l’impossibilità di migliorare la gestione della richiesta del rimborso in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta.

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 contattando il Data Manager della Direzione Regionale Marche all’indirizzo mail datamanager_marche@trenitalia.it, ovvero 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.)
- Altre Società del Gruppo FS
- Società di Servizi informatici

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

- Società terze qualora ciò sia reso necessario dalla natura dell’evento oggetto della richiesta di rimborso.
- Autorità Giudiziaria o 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.

In caso di abbonamenti integrati i suoi dati potranno essere trasmessi ad altre imprese di trasporto per la gestione della pratica di rimborso

L’elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il Data Manager della Direzione Regionale Marche all’indirizzo mail datamanager_marche@trenitalia.it, ovvero 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:

Finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria: 10 anni dalla chiusura della pratica di rimborso.

Finalità il cui conferimento ha natura facoltativa: 24 mesi dall’acquisizione del dato

Fatta salva l’ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

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, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l’opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, 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. contattando il Data Manager della Direzione Regionale Marche all'indirizzo mail datamanager_marche@trenitalia.it, ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per i trattamenti indicati nel punto (b, Par. III – “Finalità del trattamento”): esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per la migliore gestione del rimborso 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 del Cliente _____
G g m m a a

LA TIPOLOGIA DELLA RICHIESTA

Con riferimento alla dichiarazione sostitutiva allegata alla presente richiesta di rimborso, redatta ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, dichiaro:

Canale di acquisto:

A	Biglietteria
B	Self Service
C	Sito internet
D	Mobility Welfare
E	Agenzia di viaggi


f	Punto vendita (es. bar, tabacchi)
g	Call Center
h	Mobile
i	Altro.....

Modalità di Rimborso:

Voucher per acquistare abbonamenti a tariffa regionale Marche presso la biglietteria di(nell'ambito regione Marche)

DATI DELL'ABBONAMENTO

N° TAGLIANDO											DATA DI ACQUISTO						
												g	g	m	m	a	a
STAZIONE PARTENZA											STAZIONE ARRIVO						
												g	g	m	m	a	a
N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card											VALIDITA'						
												g	g	m	m	a	a



1234567890
1234567890 TI
1234567890 BI

DATI ANAGRAFICI DELL'INTESTATARIO DELL'ABBONAMENTO SE MAGGIORENNE O DEL GENITORE/TUTORE/DELEGATO SE MINORENNE

Cognome*																					Nome*										
Indirizzo*																					n.°*				Cap*						
Città*																Pr*															
Nazione*																															
Tel.																															
e-mail*																															

*Dati obbligatori

COMPILAZIONE A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

- Numero di abbonamenti allegati
- Altra documentazione in allegato

RIFERIMENTO PRATICA **

NUMERO TAGLIANDO

DATA / /

ORA :

ULTERIORI ANNOTAZIONI A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

.....
.....
.....

TIMBRO

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta

*** Facoltativo

RICEVUTA DA STACCARE E CONSEGNARE AL CLIENTE

BIGLIETTERIA DI

RIFERIMENTO PRATICA **

NUMERO TAGLIANDO

NUMERO TAGLIANDO

NUMERO TAGLIANDO

DATA / /

ORA :

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta.

TIMBRO