

**ANTRAG AUF:  
RÜCKERSTATTUNG BEI REISERÜCKTRITT WEGEN CORONAVIRUS  
(GÜLTIG FÜR EINZELFAHRKARTEN)**

**INFORMATIONEN ZUM AUSFÜLLEN**

Sehr geehrter Kunde,

Zur Vereinfachung haben wir einen eigenen Ablauf für die außerordentliche Rückerstattung bei Reiserücktritt wegen Coronavirus eingerichtet. Der Antrag kann am Fahrkartenschalter abgegeben werden oder auf dem Postweg durch Einsenden dieses Formulars und des Original-Tickets an die zuständige Regions-/Provinzleitung des Ankunftsbahnhofs der Fahrt, oder per E-Mail-Versand dieses Formulars und des eingescannten/abfotografierten Tickets, ebenfalls an die zuständige Regions-/Provinzleitung des Ankunftsbahnhofs der Fahrt; nur bei Reisezielen in der Region Lombardei und Emilia-Romagna muss der Antrag an den jeweiligen Abfahrtsbahnhof gestellt werden. Befinden sich sowohl der Abfahrts- als auch der Ankunftsbahnhof in der Lombardei und der Emilia Romagna, muss der Antrag an eine der angrenzenden Regions-/Provinzleitungen geschickt werden. Bei Hin- und Rückfahrkarten genügt ein einziger Antrag an eine der beiden zuständigen Regions-/Provinzleitungen

Beim Postversand gilt das Absendedatum des Rückerstattungsantrags.

**ERKLÄRUNG GEMÄSS ART. 13 der EU-Verordnung Nr. 679/2016**

**RÜCKERSTATTUNGSMANAGEMENT**

**Hinweis zum Schutz personenbezogener Daten**

**(Nach Art. 13 der Verordnung Nr. 679/2016 des Europäischen Parlaments und des Rates)**

Vor der Erfassung Ihrer personenbezogenen Daten zur Abwicklung der Rückerstattung bittet Sie Trenitalia S.p.A., die Datenschutzerklärung aufmerksam zu lesen.

**I. Verantwortlicher für die Verarbeitung und DPO**

**In diesem Abschnitt nennen wir unsere Ansprechpartner**

Verantwortlicher: Trenitalia S.p.A., vertreten durch den Geschäftsführer, pro-tempore, ist unter der E-Mail-Adresse titolaretrattamento@trenitalia.it zu erreichen, Firmensitz in Piazza della Croce Rossa 1 - Rom.

DPO: Kontakt des Data Protection Officer (DPO): protezionedati@trenitalia.it.

**II. Typologien personenbezogener Daten**

**In diesem Abschnitt nennen wir die Typologien der Daten, die wir von Ihnen verlangen**

Daten, die direkt von der betroffenen Person erhoben werden:

Obligatorische Daten: Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Wohnanschrift, Bankverbindung, Seriennummer und TI für Inhaber der Smart Card, etwaige Erklärungen und Nachweise über: Den Gesundheitszustand (Quarantäne oder häusliche Isolation oder Positivität auf Covid-19), oder den Wohn-/Aufenthaltsort in einer der vom Ausbruch betroffenen Zonen oder eine Anordnung über das Verbot, vom Ausbruch betroffene Zonen zu verlassen, oder die Abfahrt oder Ankunft in einer der vom Ausbruch betroffenen Zonen, oder die Teilnahme an abgesagten öffentlichen Wettbewerben oder Veranstaltungen; oder Reiseziel im Ausland in Ländern, in denen wegen der Coronakrise ein Einreiseverbot besteht; Freiwillige Daten: Telefonkontakt.

Die zuvor genannten Daten werden mit Datenträgern und in gedruckter Form erhoben, um geeignete Sicherheitsvorkehrungen und Vertraulichkeit zu garantieren.

**III. Zweck der Datenerhebung**

**In diesem Abschnitt nennen wir den Zweck, zu dem Ihre Daten verarbeitet werden**

- Rückerstattungsmanagement Art der Übermittlung (Obligatorisch); Rechtsgrundlage (Vertraglich und Gesetzlich)
- Optimierung des Rückerstattungsmanagements bei Kommunikationsschwierigkeiten und/oder zur Beschleunigung der Bearbeitungszeiten; Art der Übermittlung (Freiwillig); Rechtsgrundlage (Zustimmung)

Die Einbringung der Daten, die zur Erfüllung des Zwecks von Punkt a) notwendig sind, ist „obligatorisch“ und bei eventueller Weigerung könnte Trenitalia S.p.A. nicht in der Lage sein, den Rückerstattungsantrag zu bearbeiten.

Die Einbringung der Daten, die zur Erfüllung des Zwecks von Punkt b) notwendig sind, ist „freiwillig“ und bei eventueller Weigerung kann es lediglich vorkommen, dass eine Optimierung des Rückerstattungsmanagements bei Kommunikationsschwierigkeiten und/oder die Beschleunigung der Bearbeitungszeiten nicht möglich ist.

Eine etwaige erteilte Zustimmung kann jederzeit wieder zurückgenommen werden, wobei die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung vor der Rücknahme unbeschadet bleibt. Die Rücknahme der Zustimmung kann dem Datenmanager der zuständigen Region (siehe nachstehende E-Mail-Adresse) oder dem Data Protection Officer mitgeteilt werden an: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

#### **IV. Empfänger der Daten**

***In diesem Abschnitt nennen wir, wer Ihre Daten verarbeitet und an wen sie mitgeteilt werden***

Um den oben genannten Zweck zu erfüllen, werden die personenbezogenen Daten von folgenden Personen verarbeitet:

Personen, die auf Trenitalia S.p.A. zurückzuführen sind:

- Personen, die zur Verarbeitung berechtigt sind (Angestellte von Trenitalia S.p.A.)
- Andere Unternehmen der Gruppe Ferrovie dello Stato
- IT-Dienstleistungsbetriebe

Personen, die nicht direkt auf Trenitalia S.p.A. zurückzuführen sind:

- Dritte Gesellschaften, sofern dies je nach Betreff des Rückerstattungsantrags erforderlich ist.
- Gerichts- oder Polizeibehörde

Ihre Daten werden nur von Personen bearbeitet, die ausdrücklich von Trenitalia S.p.A. dazu bevollmächtigt sind oder von Unternehmen, die als Verantwortliche der Datenverarbeitung für Trenitalia S.p.A. arbeiten und die einen Vertrag unterschrieben haben, der die ihnen anvertraute Datenverarbeitung und die Pflichten des Datenschutzes genau regelt. Diese Daten werden niemals verbreitet.

Eine aktualisierte Liste der Personen, denen die Daten mitgeteilt werden, kann beim Datenmanager der zuständigen Region (siehe nachstehende E-Mail-Adresse) oder beim Data Protection Officer an [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it) angefragt werden.

#### **V. Datenspeicherung**

***In diesem Abschnitt nennen wir, wie lange wir Ihre Daten aufbewahren***

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns mitgeteilt haben, werden aufbewahrt für:

**Zwecke, für welche die Daten obligatorisch überlassen werden:** 10 Jahre nach Abschluss des Rückerstattungsverfahrens

**Zwecke, für welche die Daten freiwillig überlassen werden:** 24 Monate nach der Erfassung der Daten

Davon ausgenommen ist eine weitere Aufbewahrung zu folgenden Zwecken: Archivierung im öffentlichen Interesse, wissenschaftliche und historische Forschung, statistische Zwecke oder technische Gründe (z.B. Fortsetzung des Betriebs).

#### **VI. Rechte der Betroffenen**

***In diesem Abschnitt nennen wir, welche Rechte wir Ihnen garantieren***

Die Verordnung EU 2016/679 (Art. 15 bis 23) überträgt den betroffenen Personen spezifische Rechte. Vor allem in Bezug auf die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten, hat die Person das Recht, von Trenitalia S.p.A. Zugriff, Berichtigung, Löschung, Eingrenzung, Einspruch und Übertragbarkeit zu verlangen; außerdem kann sie bei der Aufsichtsbehörde, die in Italien durch den Datenschutzbeauftragte vertreten wird, eine Beschwerde einlegen.

Sie kann jederzeit ihre Rechte gegenüber Trenitalia S.p.A. ausüben, indem sie den Datenmanager der zuständigen Region (siehe nachstehende E-Mail-Adresse) kontaktiert, oder sich an den Data Protection Officer unter folgender E-Mail-Adresse wendet: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

**ZUSTIMMUNG ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**

Zustimmung

Für die Verarbeitung gemäß Punkt b) Par. III - „Zweck der Datenerhebung“:

Ich erteile meine Zustimmung zur Nutzung meiner Telefonnummer für ein bestmögliches Rückerstattungsmanagement im Falle von Kommunikationsproblemen und/oder zur Beschleunigung der Bearbeitungszeiten

Ich stimme zu  Ich stimme nicht zu

Datum 

		/			/		
t	t		m	m		j	j

Unterschrift des Kunden \_\_\_\_\_

**ART DES ANTRAGS**

**Bitte nur eine Rückerstattungsoption auswählen**

**Den Grund für den Reiserücktritt nennen (GD Nr. 9/2020 Art. 28)**

**Ich erkläre, aus Gründen in Zusammenhang mit der Coronakrise von der Reise zurückgetreten zu sein, insbesondere:**

- |          |   |
|----------|---|
| <b>a</b> | Quarantäne oder häusliche Isolation mit aktiver Überwachung der zuständigen Gesundheitsbehörden;  |
| <b>b</b> | Wohn-/Aufenthaltort in einer der vom Ausbruch betroffenen Zonen oder Anordnung über die von Ausbruch betroffene Zonen zu verlassen gemäß der Umsetzung des Dekrets des Präsidenten des Ministerrats, Art. 3 GD Nr. 6/2020;  |
| <b>c</b> | Positivität auf Covid-19;   |
| <b>d</b> | Planung einer Reise mit Abfahrt oder Ankunft in einer der vom Ausbruch betroffene Zonen gemäß der Umsetzung des Dekrets des Präsidenten des Ministerrats, Art. 3 GD Nr. 6/2020;   |
| <b>e</b> | Planung von Reisen zur Teilnahme von Schulausflügen, öffentlichen Wettbewerben, öffentlichen Auswahlverfahren, Veranstaltungen, Initiativen, Events oder Versammlungen jeder Art, die von den zuständigen Behörden abgesagt, abgebrochen oder verschoben wurden (entsprechende Unterlagen und Nachweis beifügen); |
| <b>f</b> | Reisen ins Ausland in Länder, in die wegen der Coronakrise ein Einreiseverbot besteht;  |

**Erwerbskanal**

- |          |                               |          |  |
|----------|-------------------------------|----------|--|
| <b>a</b> | Fahrkartenschalter am Bahnhof | <b>f</b> | Verkaufsstelle (z.B. Bar, Tabakwarenladen) |
| <b>b</b> | Self Service                  | <b>g</b> | Call Center                                |
| <b>c</b> | Webseite                      | <b>h</b> | Mobil                                      |
| <b>d</b> | Mobility Welfare              | <b>i</b> | Sonstiges                                  |
| <b>e</b> | Reisebüro                     |          | .....                                      |

**Rückerstattungsweise**

- |          |                            |
|----------|----------------------------|
| <b>a</b> | Auszahlungsquittung        |
| <b>b</b> | Überweisung/Rückgutschrift |
| <b>c</b> | Gutschrift                 |
| <b>d</b> | Scheck                     |

Die Einlösung wird erbeten am Fahrkartenschalter von .....



<b>AUFSTELLUNG DER ANSCHRIFTEN UND E-MAIL-ADRESSEN ZUM VERSENDEN DES RÜCKERSTATTUNGSANTRAGS</b>	
Abruzzen	Via E. Ferrari, snc, 65124, Pescara <b>direzione.abruzzo@trenitalia.it</b>
Südtirol	Via Garibaldi, 3 - Garibaldistr. 3, 39100, Bolzano/Bozen <b>direzione.altoadige@trenitalia.it</b>
Basilikata	V.le Marconi, Stazione Potenza Inferiore, 85100, Potenza <b>direzione.basilicata@trenitalia.it</b>
Kalabrien	Via Mercalli, 48, 89129, Reggio Calabria <b>direzione.calabria@trenitalia.it</b>
Kampanien	Corso Novara, 10, 80143, Neapel <b>rimborsi.drcampania@trenitalia.it</b>
Friaul-Julisch Venetien	Via Giulio Cesare 5 - 34123, Triest <b>direzione.friuli@trenitalia.it</b>
Latium	Via Giolitti, 60, 00185, Rom <b>rimborsi.drla@trenitalia.it</b>
Ligurien	Via del Lagaccio, 3, 16134, Genua <b>rimborsi.drli@trenitalia.it</b>
Marken	Via Einaudi, 1, 60125, Ancona <b>direzione.marche@trenitalia.it</b>
Molise	Via Novelli, 2, 86100, Campobasso <b>direzione.molise@trenitalia.it</b>
Piemont	Via Nizza, 8 bis, 10125, Turin <b>direzione.piemonte@trenitalia.it</b>
Apulien	Via Giulio Petroni, 10/b, 70124, Bari <b>direzione.puglia@trenitalia.it</b>
Sardinien	Viale La Playa 17, 09123, Cagliari <b>direzione.sardegna@trenitalia.it</b>
Sizilien	Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c., 90123, Palermo <b>direzione.sicilia@trenitalia.it</b>
Toscana	Viale Spartaco Lavagnini, 58, 50129, Florenz <b>rimborsi.drt@trenitalia.it</b>
Trento	Via Fratelli Fontana, 54 - 28121- Trient <b>direzione.trentino@trenitalia.it</b>
Umbrien	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS, 06124, Perugia <b>direzione.umbria@trenitalia.it</b>
Aostatal	P.za Manzetti, 1, 11100, Aosta <b>direzionevalledaosta@trenitalia.it</b>
Venetien	Sestiere Cannaregio,2 – Venezia Centro – Ponte della libertà - 30121, Venezia <b>rimborsi.drVeneto@trenitalia.it</b>

AUFSTELLUNG DER E-MAIL-ADRESSEN DER DATENMANAGER SIE DIENT LEDIGLICH DER AUSÜBUNG DER RECHTE GEMÄSS EU-VERORDNUNG 679/2016 ÜBER DEN SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN	
Abruzzen	Via E. Ferrari, snc, 65124, Pescara <b>datamanager_abruzzo@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Südtirol	Via Garibaldi, 3 - Garibaldistr. 3, 39100, Bolzano/Bozen <b>datamanager_bolzano@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Basilikata	V.le Marconi, Stazione Potenza Inferiore, 85100, Potenza <b>datamanager_basil@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Kalabrien	Via Mercalli, 48, 89129, Reggio Calabria <b>datamanager_calabria@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Kampanien	Corso Novara, 10, 80143, Neapel <b>datamanager_campania@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Friaul-Julisch Venetien	Viale Miramare, 18 - 34135 Triest <b>datamanager_fvg@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Latium	Via Giolitti, 60, 00185, Rom <b>datamanager_lazio@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Ligurien	Via del Lagaccio, 3, 16134, Genua <b>datamanager_liguria@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Marken	Via Einaudi, 1, 60125, Ancona <b>datamanager_marche@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Molise	Via Novelli, 2, 86100, Campobasso <b>datamanager_molise@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Piemont	Via Nizza, 8 bis, 10125, Turin <b>datamanager_piemonte@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Apulien	Via Giulio Petroni, 10/b, 70124, Bari <b>datamanager_puglia@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Sardinien	Viale La Playa 17, 09123, Cagliari <b>datamanager_sardegna@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Sizilien	Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c., 90123, Palermo <b>datamanager_sicilia@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Toskana	Viale Spartaco Lavagnini, 58, 50129, Florenz <b>datamanager_toscana@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Trento	Via Fratelli Fontana, 54 - 28121- Trient <b>datamanager_trento@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Umbrien	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS, 06124, Perugia <b>datamanager_umbria@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Aostatal	P.za Manzetti, 1, 11100, Aosta <b>datamanager_vda@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.
Venetien	Via Decorati al valor civile, 90, 30171, Venedig <b>datamanager_veneto@trenitalia.it</b> Diese E-Mail-Adresse dient lediglich der Ausübung der Rechte gemäß Art. 15-23 der EU-Verordnung Nr. 679/2016.