

RICHIESTA DI:

RIMBORSO

INDENNITA' PER RITARDO (Delibera n.106/2018)

INFORMAZIONI PER LA COMPILAZIONE

Gentile Cliente,
per facilitarLa nella comprensione dei termini generali e nelle modalità di compilazione della presente, La invitiamo a prendere visione dei riferimenti normativi previsti da Trenitalia. Il testo integrale, riguardante le condizioni di ammissibilità delle richieste, è riportato nelle **"Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia, Parte III - Trasporto Regionale"**, disponibile online al sito internet www.trenitalia.com nella sezione **"Condizioni di trasporto"**. La richiesta di indennità deve essere presentata, entro e non oltre 1 anno dall'evento, presso le Biglietterie oppure inviando per posta il presente modulo e il biglietto singolo in originale o la copia dell'abbonamento alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo del viaggio oppure inviando il modulo e scannerizzazione/foto dell'abbonamento o del biglietto singolo per e-mail sempre alla Direzione Regionale/Provinciale di competenza della stazione di arrivo; per le sole destinazioni ricadenti nella regione Lombardia ed Emilia Romagna, la richiesta va inviata con riferimento alla stazione di partenza. Laddove le stazioni di partenza e arrivo ricadano entrambe in Lombardia ed Emilia Romagna la richiesta va inviata ad una delle Direzioni Regionali/Provinciali limitrofe. Per l'invio tramite posta o email fa fede la data di invio della richiesta.

GESTIONE DEI RIMBORSI O DELL'INDENNITA' PER RITARDO

Informativa sulla Protezione dei Dati Personali

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

Trenitalia S.p.A. prima di acquisire i Suoi dati personali per la gestione complessiva del rimborso o dell'indennità per ritardo, 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 acquisiti dall'interessato:

Dati obbligatori: nome, cognome, e-mail, indirizzo di residenza, coordinate bancarie, N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card;

Dati facoltativi: contatti telefonici.

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

- Gestione della pratica del rimborso o dell'indennità per ritardo. Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale e legale)
- Miglioramento nella gestione del rimborso o dell'indennità per ritardo 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 o dell’indennità per ritardo.

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 o dell’indennità per ritardo 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 regione di competenza (vedi indirizzo mail a seguire), 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 o di indennità per ritardo.
- 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.

L’elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il Data Manager della regione di competenza (vedi indirizzo mail a seguire), 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 o di indennità per ritardo.

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 regione di competenza (vedi indirizzo mail a seguire), ovvero rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: protezionedati@trenitalia.it.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Consensi

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 o dell'indennità per ritardo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta

Do il consenso

Non do il consenso

Data / /
g g m m a a

Firma del Cliente _____

LA TIPOLOGIA DELLA RICHIESTA

selezionare solo un'opzione di scelta Rimborso/Indennità per Ritardo

Indicare il motivo:

- a** Rinuncia al viaggio per motivi del Viaggiatore (prima della partenza del treno)
- b** Rinuncia al viaggio per partenza ritardata di almeno 60 minuti o ritardo prevedibile all'arrivo superiore a 60 minuti
- c** Treno soppresso per ordine dell'Autorità Pubblica o fatto imputabile a Ferrovie dello Stato Italiane (incluso sciopero)
- d** Ritardo all'arrivo di almeno 60 minuti
- e** Treno non accessibile a clienti con disabilità o a mobilità ridotta (in orario indicato come accessibile):.....
- f** Biglietto parzialmente utilizzato
- g** Altro.....

Canale di acquisto:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a Biglietteria di stazione | <input type="checkbox"/> f Punto vendita (es. bar, tabacchi) |
| <input type="checkbox"/> b Self Service | <input type="checkbox"/> g Call Center |
| <input type="checkbox"/> c Sito internet | <input type="checkbox"/> h Mobile |
| <input type="checkbox"/> d Mobility Welfare | <input type="checkbox"/> i Altro |
| <input type="checkbox"/> e Agenzia di viaggi | |

Modalità di Rimborso:

- a** Ricevuta per ritiro denaro
- b** Bonifico bancario/Riaccredito
- c** Bonus
- d** Assegno
- e** Altro.....(es. storno in fattura/nota credito Mobility Welfare)

Si chiede di effettuare la riscossione presso la biglietteria di

.....

DATI DEL VIAGGIO

N° TAGLIANDO

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Treno

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Data del
Viaggio

g	g	m	m	a	a				

N° TAGLIANDO

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Treno

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Data del
Viaggio

g	g	m	m	a	a				

N° Seriale e TI
per i possessori
di Smart Card

Treno

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Data del
Viaggio

g	g	/	m	m	/	a	a		



DATI ANAGRAFICI E BANCARI

Cognome*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nome*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

n.°*

--	--	--	--	--	--

Cap*

--	--	--	--	--	--

Città*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Pr*

--	--

Nazione*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tel.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

e-mail*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(solo se si è scelto il pagamento con Bonifico)

Iban*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(solo per residenti all'estero)

Bic/Swift/ABA*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

* Dati obbligatori

ELENCO INDIRIZZI E INDIRIZZI E-MAIL PER INVIO DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO

Abruzzo	Via E. Ferrari, snc, 65124, Pescara direzione.abruzzo@trenitalia.it
Alto Adige	Via Garibaldi, 3, 39100, Bolzano/Bozen direzione.altoadige@trenitalia.it
Basilicata	V.le Marconi, Stazione Potenza Inferiore, 85100, Potenza direzione.basilicata@trenitalia.it
Calabria	Via Mercalli, 48, 89129, Reggio Calabria direzione.calabria@trenitalia.it
Campania	Corso Novara, 10, 80143, Napoli rimborsi.drcampania@trenitalia.it
Friuli-Venezia Giulia	Via Giulio Cesare 5 - 34123, Trieste direzione.friuli@trenitalia.it
Lazio	Via Giolitti, 60, 00185, Roma rimborsi.drila@trenitalia.it
Liguria	Via del Lagaccio, 3, 16134, Genova rimborsi.drli@trenitalia.it
Marche	Via Einaudi, 1, 60125, Ancona direzione.marche@trenitalia.it
Molise	Via Novelli, 2, 86100, Campobasso direzione.molise@trenitalia.it
Piemonte	Via Nizza, 8 bis, 10125, Torino direzione.piemonte@trenitalia.it
Puglia	Via Giulio Petroni, 10/b, 70124, Bari direzione.puglia@trenitalia.it
Sardegna	Viale La Playa 17, 09123, Cagliari direzione.sardegna@trenitalia.it
Sicilia	Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c., 90123, Palermo direzione.sicilia@trenitalia.it
Toscana	Viale Spartaco Lavagnini, 58, 50129, Firenze rimborsi.drt@trenitalia.it
Trento	Via Fratelli Fontana, 54 - 28121- Trento direzione.trentino@trenitalia.it
Umbria	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS, 06124, Perugia direzione.umbria@trenitalia.it
Valle d'Aosta	P.za Manzetti, 1, 11100, Aosta direzionevalledaosta@trenitalia.it
Veneto	Sestiere Cannaregio,2 – Venezia Centro – Ponte della libertà - 30121, Venezia rimborsi.drVeneto@trenitalia.it

ELENCO INDIRIZZI MAIL DEI DATA MANAGER DA UTILIZZARE ESCLUSIVAMENTE PER ESERCITARE I DIRITTI RICONOSCIUTI DAL REG. UE 679/2016 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	
Abruzzo	Via E. Ferrari, snc, 65124, Pescara datamanager_abruzzo@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Alto Adige	Via Garibaldi, 3, 39100, Bolzano/Bozen datamanager_bolzano@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Basilicata	V.le Marconi, Stazione Potenza Inferiore, 85100, Potenza datamanager_basil@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Calabria	Via Mercalli, 48, 89129, Reggio Calabria datamanager_calabria@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Campania	Corso Novara, 10, 80143, Napoli datamanager_campania@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Friuli-Venezia Giulia	Viale Miramare, 18 - 34135 Trieste datamanager_fvg@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Lazio	Via Giolitti, 60, 00185, Roma datamanager_lazio@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Liguria	Via del Lagaccio, 3, 16134, Genova datamanager_liguria@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Marche	Via Einaudi, 1, 60125, Ancona datamanager_marche@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Molise	Via Novelli, 2, 86100, Campobasso datamanager_molise@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Piemonte	Via Nizza, 8 bis, 10125, Torino datamanager_piemonte@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Puglia	Via Giulio Petroni, 10/b, 70124, Bari datamanager_puglia@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Sardegna	Viale La Playa 17, 09123, Cagliari datamanager_sardegna@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Sicilia	Via Oreto Nuova - Fondo Alfano s.n.c., 90123, Palermo datamanager_sicilia@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Toscana	Viale Spartaco Lavagnini, 58, 50129, Firenze datamanager_toscana@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Trento	Via Fratelli Fontana, 54 - 28121- Trento datamanager_trento@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Umbria	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS, 06124, Perugia datamanager_umbria@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Valle d'Aosta	P.za Manzetti, 1, 11100, Aosta datamanager_vda@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.
Veneto	Via Decorati al valor civile, 90, 30171, Venezia datamanager_veneto@trenitalia.it e-mail utilizzabile solo per esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15-23 del Regolamento Europeo n. 679/2016.