

## MODULO PER LA RICHIESTA DI RIMBORSO BIGLIETTO/ABBONAMENTO O DI INDENNIZZO

Gentile Passeggero,

con il presente modulo, barrando la relativa casella, può presentare sia domanda di rimborso del Suo biglietto/abbonamento, sia richiedere l'indennizzo per il ritardo del treno, sia l'indennizzo per PRM: se desidera il rimborso, lo consegna compilato in tutte le sue parti presso la biglietteria della stazione di partenza o in quella dove si è interrotto il viaggio, se invece vuole richiedere l'indennizzo per ritardo treno, lo consegna presso la biglietteria della stazione di arrivo.

Se Lei è titolare di un abbonamento annuale e non ha più interesse a viaggiare, ricordi di allegare l'abbonamento in originale alla domanda di rimborso (ad eccezione degli abbonamenti emessi in formato PDF).

Laddove Trenitalia non abbia proposto un itinerario alternativo verso la destinazione finale entro 100 minuti dall'ora di partenza prevista del servizio oggetto del ritardo, della soppressione o della coincidenza persa (limitatamente al biglietto singolo e al biglietto cumulativo), Lei ha diritto alla restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale con altri fornitori di servizi di trasporto pubblico per ferrovia, con pullman o autobus, purché le spese sostenute siano documentate, necessarie, adeguate e ragionevoli. Qualora sia stato già corrisposto il rimborso del biglietto, Trenitalia valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato (Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, Parte I – Norme Comuni, Punto 10, Par. 10.1.1).

La biglietteria rilascerà una ricevuta per attestare l'avvenuto deposito della domanda.

Il modulo può essere inviato anche per posta ordinaria alla Direzione Regionale competente (\*).

Le ricordiamo inoltre che la domanda di rimborso, di indennità da ritardo o indennità PRM può essere presentata anche attraverso il webform disponibile su [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

Per maggiori informazioni consulti le "Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, Parte III - Trasporto Regionale", disponibili su [trenitalia.com](http://trenitalia.com).

**RIMBORSO**

**INDENNITÀ PER RITARDO TRENO**

**INDENNITÀ PRM**

### INDICHI IL MOTIVO DELLA RICHIESTA (SELEZIONI UNA SOLA OPZIONE)

- Doppio Acquisto**
- Anomalia del sito**
- Rinuncia al viaggio**
- Treno soppresso**
- Rinuncia per ritardo in partenza maggiore di 60 minuti**
- Sciopero**

- Indennizzo per ritardo all'arrivo**
- Differenza tra servizio acquistato e servizio utilizzato**
- Indennità persona con disabilità/PRM (treno non accessibile indicato in Orario come accessibile)**
- Restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale (Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia, Parte I – Norme Comuni, Punto 10, Par. 10.1.1).**

## CANALE DI ACQUISTO


- Agenzia di viaggi (online e fisica)
- Trenitalia for Business B2B (acquisto Sito internet o App Trenitalia)
- Trenitalia for Business TRIA (acquisto tramite Agenzia di viaggi)
- Sito internet Trenitalia
- App Trenitalia
- Biglietteria Self Service
- Biglietteria di stazione
- Call Centre
- Sistema EMV (Leonardo Express)
- Altro (es. bar, tabaccheria, Mobility Welfare) \_\_\_\_\_

## MODALITÀ DI EROGAZIONE RIMBORSO/INDENNITÀ

- Ritiro denaro presso la biglietteria della stazione di (Indicare) \_\_\_\_\_
- Bonifico bancario
- Riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto  
(In caso di acquisto effettuato con carta di credito, il rimborso viene effettuato sullo stesso strumento pagamento)
- Altro..... (es. storno in fattura/nota credito, Mobility Welfare)

## DATI DEL VIAGGIO

<b>Numero Identificativo del biglietto</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Treno</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Data del Viaggio</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
				g g	m m	a a			
<b>Numero identificativo dell'abbonamento</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>ORIGINE/DESTINAZIONE DEL VIAGGIO</b>							
		Da _____							
		A _____							
<b>N° Seriale e TI per i possessori di Smart Card</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Treno</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>Data del Viaggio</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
				g g	m m	a a			



1234567890  
1234567890 TI  
1234567890 BI

## DATI ANAGRAFICI E BANCARI

**Cognome\***  **Nome\***

**Indirizzo\***  **n.°\***  **Cap\***

**Città\***  **Provincia\***

**Nazione\***

**Tel.**

**Email\***

(solo se si è scelto il pagamento con Bonifico - l'intestatario dell'IBAN deve corrispondere al nominativo del richiedente)

**IBAN\***

(I clienti X-GO delle Regioni Toscana, Liguria e Puglia, che hanno espresso il consenso a ricevere comunicazioni commerciali, possono, in mancanza del codice IBAN al momento della presentazione della domanda di rimborso, comunicarlo successivamente attraverso il nuovo servizio Plick Payment di PayDo/Trenitalia. I clienti saranno contattati via email o telefono)

(solo per residenti all'estero o titolari di conto all'estero)

**BIC/SWIFT/ABA\***

\* Dati obbligatori

---

---

---

---

---

**INVIO PER POSTA ORDINARIA - ELENCO INDIRIZZI**

Abruzzo	Via E. Ferrari snc – 65124 Pescara
Alto Adige	Via Garibaldi 3 – Garibaldistrasse 3 – 39100 Bolzano/Bozen
Basilicata	V.le Marconi, Stazione Potenza Centrale – 85100 Potenza
Calabria	Via Mercalli 48 – 89129 Reggio Calabria
Campania	Corso Novara 10 – 80143 Napoli
Friuli-Venezia Giulia	Viale Miramare 18 – 34145 Trieste
Lazio	Via Giolitti 60 – 00185 Roma
Liguria	Via del Lagaccio 3 – 16134 Genova
Marche	Via Einaudi 17 – 60125 Ancona
Molise	Via Novelli 2 – 86100 Campobasso
Piemonte	Corso Spezia 2 – 10126 Torino
Puglia	Piazza Aldo Moro, Interno Stazione FS, I Piano – 70122 Bari
Sardegna	Viale La Playa 17 – 09123 Cagliari
Sicilia	Via Oreto Nuova – Fondo Alfano snc – 90123 Palermo
Toscana	Viale Spartaco Lavagnini 58 – 50129 Firenze
Trento	Via Fratelli Fontana 54 – 38121 Trento
Umbria	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS – 06124 Perugia
Valle d’Aosta	P.za Manzetti 1 – 11100 Aosta
Veneto	Sestiere Cannaregio 2 – Venezia Centro – Ponte della Libertà – 30121 Venezia

(\*) **Attenzione!**

In caso di richiesta di rimborso o indennità PRM scegliere la Direzione competente con riferimento alla stazione di partenziportata sul titolo di viaggio. Per le sole stazioni di origine ricadenti nella regione Lombardia ed Emilia Romagna, la richiestedeve essere inviata con riferimento alla stazione di arrivo. Laddove le stazioni di partenza e arrivo ricadano entrambe in Lombardia ed Emilia Romagna la richiesta deve essere inviata ad una delle Direzioni Regionali/Provinciali limitrofe.

In caso di richiesta di indennità per ritardo treno selezionare la Direzione competente con riferimento alla stazione di arrivoriportata sul titolo di viaggio. Per le sole destinazioni ricadenti nella regione Lombardia ed Emilia Romagna, la richiesta deveessere inviata con riferimento alla stazione di partenza. Laddove le stazioni di partenza e arrivo ricadano entrambe in Lombardia ed Emilia Romagna la richiesta deve essere inviata ad una delle Direzioni Regionali/Provinciali limitrofe.

## GESTIONE DEI RIMBORSI

### 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 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](mailto:titolaretrattamento@trenitalia.it), con sede legale in Piazza della Croce Rossa, 1 - Roma.
- **DPO:** Contatto del *Data Protection Officer* (DPO): [protezionedati@trenitalia.it](mailto: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 rimborso 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

Per le richieste inviate tramite *web form*: dati acquisiti in modo automatico durante la navigazione: per il corretto funzionamento del sito web vengono utilizzati sistemi informatici che, per il loro normale funzionamento, acquisiscono in modalità automatica alcune informazioni, direttamente connesse all'utilizzo dei protocolli informatici. Tali informazioni possono riguardare, a titolo esemplificativo: l'indirizzo IP, il tipo di browser utilizzato, l'ISP, il sistema operativo, il nome a dominio e indirizzi di siti web dai quali è stato effettuato l'accesso o l'uscita (*referring/exit pages*), informazioni sulle pagine visitate all'interno del sito, orario d'accesso, permanenza sulla singola pagina, analisi di percorso interno, etc.

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 rimborso 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 del rimborso Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale)
- b. Miglioramento della gestione del rimborso tramite contatto telefonico; 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 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 del rimborso.

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](mailto: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 rimborso
- 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](mailto: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 rimborso

#### 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 essere 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. contattabile rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [protezionedati@trenitalia.it](mailto: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 \_\_\_\_\_

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 <b>datamanager_abruzzo@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Alto Adige	Via Garibaldi 3 – 39100 Bolzano/Bozen <b>datamanager_bolzano@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Basilicata	V.le Marconi, Stazione Potenza Centrale – 85100 Potenza <b>datamanager_basil@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Calabria	Via Mercalli 48 – 89129 Reggio Calabria <b>datamanager_calabria@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Campania	Corso Novara 10 – 80143 Napoli <b>datamanager_campania@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Friuli-Venezia Giulia	Viale Miramare 18 – 34145 Trieste <b>datamanager_fvg@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Lazio	Via Giolitti 60 – 00185 Roma <b>datamanager_lazio@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Liguria	Via del Lagaccio 3 – 16134 Genova <b>datamanager_liguria@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Marche	Via Einaudi 17 – 60125 Ancona <b>datamanager_marche@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Molise	Via Novelli 2 – 86100 Campobasso <b>datamanager_molise@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Piemonte	Corso Spezia 2 – 10126 Torino <b>datamanager_piemonte@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Puglia	Piazza Aldo Moro, Interno Stazione FS, I Piano – 70122 Bari <b>datamanager_puglia@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Sardegna	Viale La Playa 17 – 09123 Cagliari <b>datamanager_sardegna@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Sicilia	Via Oreto Nuova – Fondo Alfano s.n.c. – 90123 Palermo <b>datamanager_sicilia@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Toscana	Viale Spartaco Lavagnini 58 – 50129 Firenze <b>datamanager_toscana@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Trento	Via Fratelli Fontana 54 – 38121 Trento <b>datamanager_trento@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Umbria	P.za Vittorio Veneto, Stazione FS – 06124 Perugia <b>datamanager_umbria@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Valle d'Aosta	P.za Manzetti 1 – 11100 Aosta <b>datamanager_vda@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.
Veneto	Sestiere Cannaregio 2 – Venezia Centro – Ponte della Libertà – 30121 Venezia <b>datamanager_veneto@trenitalia.it</b> Email esclusivamente per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15–23 del Regolamento Europeo 679/2016.



**COMPILAZIONE A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA**

RIFERIMENTO PRATICA \*\*

NUMERO IDENTIFICATIVO  
BIGLIETTO/ABBONAMENTO

BIGLIETTO CONSEGNATO IN  
ORIGINALE

DATA

 /  / 

ORA

 : 

ULTERIORI ANNOTAZIONI A CURA DELL'OPERATORE DI BIGLIETTERIA

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

**TIMBRO**

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta

\*\* Optional

**RICEVUTA DA STACCARE E CONSEGNARE AL CLIENTE**

BIGLIETTERIA DI

RIFERIMENTO PRATICA \*\*

NUMERO IDENTIFICATIVO  
BIGLIETTO/ABBONAMENTO

BIGLIETTO CONSEGNATO IN  
ORIGINALE

DATA

 /  / 

ORA

 : 


**TIMBRO**

CID

Firma leggibile dell'operatore che riceve la richiesta