



CONCILIAZIONI

**ANNEXE « B »
DEMANDE DE CONCILIATION**

**Trenitalia S.p.A. – Service des conciliations
Piazza della Croce Rossa N° 1 -- 00161 Rome (Italie)**

Prénom(s) Nom né(e) à.....
..... département/région pays.....
le demeurant à
(département/région) code postal
adresse

Je souhaite être contacté à l'adresse suivante (si différente du lieu de résidence) :

adresse..... ville.....
(département/région) code postal
tél fax courriel.....

Le rapport contenant le résultat de la conciliation sera envoyé à l'adresse indiquée ci-dessus.

CONSIDÉRANT CE QUI SUIT

Le (date) J'ai envoyé une réclamation à Trenitalia S.p.A. :
par (fax, lettre recommandée, etc.)
concernant un voyage à bord du train le (type et numéro de train,
date du voyage) concernant la liaison ferroviaire suivante
Billet (code PNR) : et au sujet du problème suivant (veuillez décrire en quelques mots le motif de
votre réclamation, de façon claire et lisible) :

Considérant ce qui précède,

- ayant reçu une réponse que je n'estime pas satisfaisante (en date du référence
- n'ayant pas reçu de réponse dans le délai de 30 jours.



CONCILIAZIONI

**ANNEXE « B »
DEMANDE DE CONCILIATION**

**Trenitalia S.p.A. – Service des conciliations
Piazza della Croce Rossa N° 1 -- 00161 Rome (Italie)**

**JE DEMANDE PAR LA PRÉSENTE
que le litige soit réglé par la Commission de conciliation conformément à la procédure
de conciliation définie d'un commun accord par Trenitalia et les associations de consommateurs
(Mémorandum d'entente du 28 septembre 2016)**

Je déclare par la présente être informé et accepter le contenu de la procédure de conciliation et je m'engage à ne pas entamer d'actions judiciaires ou extrajudiciaires tant que la Commission de conciliation n'a pas débattu et tranché le litige.

Je donne pouvoir de négocier le règlement du litige en mon nom à l'association de consommateurs:

....., représentée au niveau national et inscrite sur la liste établie auprès du Ministère du Développement Économique, par l'intermédiaire d'un représentant désigné par cette dernière.

J'accepte de communiquer au Service des conciliations mon acceptation ou mon refus de la proposition de conciliation qui me sera soumise par la Commission dans les 15 jours suivant la réception de cette dernière.

Je demande:

- à ne pas être entendu par la Commission de conciliation
- à être entendu par la Commission de conciliation

Je joins à la présente les copies des documents suivants concernant le litige :

- 1) Billet
- 2) Copie de la réclamation
- 3) Copie de la réponse à la réclamation
- 4) Pièce d'identité
- 5) Autres documents (le cas échéant):

(préciser)



CONCILIAZIONI

**ANEXE « B »
DEMANDE DE CONCILIATION**

**Trenitalia S.p.A. – Service des conciliations
Piazza della Croce Rossa N° 1 -- 00161 Rome (Italie)**

Avertissements

Je, soussigné, déclare être pleinement informé que:

- J'ai le droit, à tout moment, de refuser de participer à la conciliation ou de me retirer de cette dernière et de saisir le tribunal compétent ou de faire appel à d'autres procédures de règlement extrajudiciaires, sous réserve d'envoyer une communication au Service des conciliations;
- Si j'ai déjà engagé des procédures judiciaires ou extrajudiciaires concernant cette même affaire avant de soumettre la demande de conciliation, je dois en informer le Service des conciliations ;
- Le résultat de la conciliation pourrait être moins favorable que celui pouvant être obtenu à travers une procédure judiciaire;
- J'ai le choix d'accepter ou de ne pas accepter la proposition de la Commission de conciliation;
- Le rapport de conciliation produit les mêmes effets qu'un accord transactionnel, conformément à l'article 1965 du Code civil italien;
- Les motifs, informations et propositions concernant le litige sont fournis librement par moi, en tant que client, et par Trenitalia, à titre confidentiel.

Date

Signature

Conciliations **Déclaration de confidentialité**

Articles 13 et 14 du Règlement Européen n°679/2016

Avant toute acquisition de vos données à caractère personnel pour la demande de conciliation, Trenitalia S.p.A. vous invite à lire attentivement la note d'information de protection des données à caractère personnel.

I. Responsable du traitement et Délégué à la protection des données

Vous trouverez ci-dessous nos principales références concernant le traitement des données à caractère personnel :

- **Responsable du traitement** : Trenitalia, représentée par l'administrateur délégué en exercice, dont le siège social est situé Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 - Rome, peut être contactée à l'adresse électronique titolaretrattamento@trenitalia.it
- **Délégué à la protection des données** : le *délégué à la protection des données* (DPD) de Trenitalia peut être contacté à l'adresse électronique protezionedati@trenitalia.it

II. Typologie des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement appartiennent aux catégories suivantes :

- **Données communes** : coordonnées, identifiant fiscal, copie de la pièce d'identité, données de contact, données économiques et financières, coordonnées bancaires, numéro de carte de crédit, transactions par carte de crédit.
- **Catégories spéciales de données** : choix de l'association de consommateurs, état de santé, appartenance à des catégories protégées.

Lesdites données seront traitées avec des supports informatiques et papier de manière à garantir des mesures de sécurité et de confidentialité appropriées.

III. Finalités du Traitement

Vos données à caractère personnel sont traitées aux fins suivantes :

- a) Gestion du dossier de conciliation ; Nature de la communication (*Obligatoire*) ; Fondement juridique (*Contractuel*)
- b) Le traitement de certaines conciliations peut entraîner le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel (« *données sensibles* ») ; Nature de la communication (*Facultative*) ; Fondement juridique (*Consentement*).
- c) Améliorer la gestion de la demande en cas de problème de communication et/ou pour répondre plus rapidement ; Nature de la communication (*Facultative*) ; Fondement juridique (*Consentement*)

La communication des données nécessaires à la réalisation des objectifs visés au point a) est de nature « obligatoire » et son éventuel refus pourrait comporter l'impossibilité pour Trenitalia S.p.A. de gérer la demande de Conciliation. La communication des données nécessaires à la réalisation des objectifs visés au point b) est de nature « facultative » et tout refus de le faire pourrait rendre impossible l'utilisation par Trenitalia S.p.A. des catégories particulières de données à caractère personnel dans la gestion de votre demande de conciliation, ce qui entraînerait dans certains cas l'irrecevabilité de la demande. La communication des données nécessaires à la réalisation des objectifs visés au point c) est « facultative », par conséquent, le fait de ne pas communiquer ces données ne permettra pas d'améliorer la gestion de la demande et/ou d'accélérer le temps de réponse. L'accord éventuellement donné est librement révoquant à tout moment, sous réserve de la licéité du traitement effectué avant la révocation. Le retrait du consentement peut être communiqué en contactant le gestionnaire des données à l'adresse électronique : conciliazioni@trenitalia.it, ou en contactant le délégué à la protection des données à l'adresse électronique suivante : protezionedati@trenitalia.it

IV. Personnes autorisées au traitement des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel ne seront accessibles qu'aux **personnes autorisées au traitement** au sein de Trenitalia. Ces personnes recevront des instructions appropriées afin d'éviter la perte, l'accès aux données par des personnes non autorisées ou le traitement non autorisé des données. De plus, vos données peuvent être traitées par des sociétés qui exercent des activités pour le compte de Trenitalia, en qualité de **sous-traitants**, y compris des **sociétés de services informatiques et d'autres sociétés du Gruppo FS Italiane**. Enfin, vos données à caractère personnel peuvent être transmises à d'autres **responsables de traitement autonomes** pour la gestion de la conciliation ou sur la base de dispositions légales ou réglementaires (Associations de Consommateurs, Conciliateurs des associations, Commission de conciliation mixte, Ministère du développement économique, Invitalia).

La liste actualisée des parties destinataires des données est disponible en contactant le gestionnaire de données à l'adresse électronique : conciliazioni@trenitalia.it, ou bien en s'adressant au Délégué à la protection des données à l'adresse électronique : protezionedati@trenitalia.it

V. Conservation des données à caractère personnel

Les données personnelles que vous nous avez fournies seront conservées pendant une durée de :

- Finalité pour laquelle la communication est de nature obligatoire, visée à la lettre a) : 10 ans du résultat de la conciliation
- Finalité pour laquelle la communication est de nature facultative, visée à la lettre b) : 10 ans du résultat de la conciliation
- Finalités pour lesquelles la communication est facultative, visée à la lettre c) : 24 mois de l'acquisition de la donnée.

Sous réserve d'une conservation plus longue pour les finalités suivantes : stockage dans l'intérêt public, recherche scientifique ou historique, à des fins

statistiques ou pour des raisons techniques (par exemple continuité des activités).

VI. Droits des personnes concernées

Le Règlement (UE) 2016/679 (articles 15 à 23) confère aux intéressés l'exercice de droits spécifiques. En particulier, à l'égard du traitement de vos données à caractère personnel, vous avez le droit de demander à Trenitalia, l'accès, la rectification, l'annulation, la limitation, l'opposition et la transférabilité ; vous pouvez en outre introduire une réclamation, à l'encontre de l'Autorité de contrôle qui, en Italie, est le Garant de la protection des données à caractère personnel.

Vous pourrez à tout moment demander d'exercer vos droits auprès de Trenitalia en contactant à l'adresse électronique : conciliazioni@trenitalia.it, ou bien en vous adressant au **Délégué à la protection des données** à l'adresse électronique : protezionedati@trenitalia.it.

Accords

Si Trenitalia S.p.A. acquiert des catégories spéciales de données à caractère personnel (« données sensibles ») afin de procéder à la conciliation, comme par exemple le choix de l'Association de Consommateurs, l'état de santé, l'appartenance à des catégories protégées, je donne mon consentement au traitement de mes données sensibles (dites « spéciales ») par Trenitalia S.p.A.

Je donne mon accord

Je ne donne pas mon accord

Je donne mon accord à l'utilisation de mon numéro de téléphone pour une meilleure gestion de la demande en cas de problème de communication et/ou pour des délais de réponse plus rapides.

Je donne mon accord

Je ne donne pas mon accord

Date

Signature