

ANHANG „B“
SCHLICHTUNGERSUCHEN

**An die Gemeinsame Schlichtungsstelle
Trenitalia Regionale - Verbraucherverbände
Piazza della Croce Rossa n. 1 - 00161 Rom**

Name..... Nachname

Geburtsdatum.....Geburtsort..... Region.....

Wohnhaft in..... Region..... PLZ

Anschrift.....

Tel..... Fax E-mail.....

Mobil.....

Bitte geben Sie an, dass Sie unter folgender Adresse kontaktiert werden möchten (wenn abweichend vom Wohnort):

bei:..... Straße/Platz.....

PLZStadt..... Region.....

Das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens wird an die oben genannte Adresse übermittelt.

VORAUSGESETZT, DASS

am (eine) Beschwerde(n) bei Trenitalia S.p.A. eingereicht wurde(n.....):

per (Fax, Einschreiben, Internet usw.)

über eine Fahrt mit dem Zug Nr. vom
(Art und Nummer des Zuges, Reisedatum angeben)

bezüglich der folgenden Bahnverbindung von nach

Ticketnummer/ID-Titel:.....

Es handelt sich um folgende Angelegenheit (beschreiben Sie kurz den Gegenstand der Beschwerde in klarer Form und in lesbarer Schrift):

nach Erhalt einer unbefriedigenden Antwort (Datum..... Protokoll

nachdem keine Antwort innerhalb der 30-Tage-Frist erhalten wurde.

ANHANG „B“
SCHLICHTUNGERSUCHEN

ANFRAGE

An die Schlichtungskommission zur Beilegung des Streits gemäß dem laufenden gemeinsamen Verhandlungsverfahren, das in gegenseitigem Einvernehmen zwischen Trenitalia Regionale und den Verbraucherverbänden festgelegt wurde (am 23.03.2021 unterzeichnete Absichtserklärung)

Der/die Unterzeichnende bestätigt, dass er/sie den Inhalt des paritätischen Verhandlungsverfahrens zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat und verpflichtet sich, bis zur Erörterung seines/ihrer Falles durch die Schlichtungskommission und deren Ergebnis keine gerichtlichen oder außergerichtlichen Initiativen zu ergreifen oder zu verfolgen.

Er/Sie teilt dem auf nationaler Ebene repräsentativen Verbraucherverband, der beim Ministerium für Wirtschaftsentwicklung gelistet ist, über einen von ihm benannten Vertreter ein Mandat zur Aushandlung der Streitbeilegung.

Die Liste der Verbände, die am gemeinsamen Schlichtungsverfahren von Trenitalia teilnehmen, ist unter www.trenitalia.com > Info & Unterstützung > Unterstützung & Kontakt abrufbar.

Er/Sie verpflichtet sich, die Schlichtungsstelle innerhalb von 15 Tagen nach dieser Mitteilung über die Annahme oder Ablehnung eines von der Kommission ermittelten Schlichtungsvorschlags zu unterrichten.

Er genehmigt die telefonische Kontaktaufnahme durch die Schlichtungskommission: **NEIN**

JA

Der (die) Unterzeichner(in) legt eine Abschrift der folgenden Schriftstücke bei, die sich auf den Gegenstand des Rechtsstreits beziehen:

- 1) Kopie eines gültigen Ausweises
- 2) Kopie des Tickets (Ticketnummer/ID-Titel)
- 3) Kopie der Beschwerde
- 4) Kopie der Beschwerdeantwort
- 5) Sonstige Unterlagen (*falls vorhanden*):

(beigefügte Dokumente angeben)

Anmerkungen:

ANHANG „B“
SCHLICHTUNGERSUCHEN

Warnhinweise:

Der/die Unterzeichnende erklärt, dass er/sie über die Tatsache vollständig informiert ist:

- dass er/sie jederzeit das Recht hat, die Teilnahme am gemeinsamen Schlichtungsverfahren zu verweigern oder sich aus dem Verfahren zurückzuziehen und auf die ordentliche Gerichtsbarkeit oder andere Mechanismen zur außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zurückzugreifen, sofern er/sie eine Erklärung gegenüber der Schlichtungsstelle abgibt;
- wenn er/sie vor der Einreichung des Schlichtungersuchens wegen desselben Sachverhalts bereits gerichtliche oder außergerichtliche Maßnahmen eingeleitet hat, muss er/sie dies der Schlichtungsstelle mitteilen;
- Das Schlichtungsergebnis kann sich von dem in einem Gerichtsverfahren erzielten Ergebnis unterscheiden;
- hat die Wahl, ob er einen von der Kommission unterbreiteten Schlichtungsvorschlag annehmen will oder nicht;
- das Schlichtungsprotokoll hat die Wirkung einer Vergleichsvereinbarung im Sinne von Artikel 1965 des Zivilgesetzbuches;
- die Begründungen, Informationen und Vorschläge in Bezug auf den Streitfall von dem Kunden und Trenitalia auf einer vertraulichen Basis frei vorgetragen werden.

Standort

Datum

Unterschrift

VERWALTUNG DER SCHLICHTUNG

Informationen über den Schutz personenbezogener Daten

(im Sinne von Art. 13 und 14 der Verordnung (EU) Nr. 679/2016)

Bevor Ihre personenbezogenen Daten für die Schlichtungsanfrage erhoben werden, legt Trenitalia S.p.A. Ihnen nahe, das Informationsschreiben zum Thema Schutz personenbezogener Daten aufmerksam zu lesen.



I. Verantwortlicher der Datenverarbeitung und DPO

In diesem Abschnitt finden Sie Angaben zu den Firmendaten

- Trenitalia S.p.A., **Verantwortlicher der Datenverarbeitung**, vertreten durch den geschäftsführenden Gesellschafter pro-tempore, kann unter der E-Mail-Adresse titolaretrattamento@trenitalia.it, mit Rechtssitz in Piazza della Croce Rossa 1 - Rom, kontaktiert werden.
- Der **Data Protection Officer** (Datenschutzbeauftragter) kann unter folgender E-Mail-Adresse kontaktiert werden: protezionedati@trenitalia.it.



II. Arten personenbezogener Daten

In diesem Abschnitt finden Sie Angaben zu den Daten, die wir erheben

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten fallen in die folgenden Kategorien:

Obligatorische allgemeine Daten: Stammdaten, Wohnadresse, Steuernummer, Ausweiskopie, Kontaktdaten (E-Mail), Wirtschafts- und Finanzdaten, Bankverbindung, Kreditkartennummer, Kreditkartentransaktionen, Daten in der Beschwerde, die dem Antrag auf Schlichtung beigelegt ist, Reisedaten und Daten der Fahrscheine für Regionalzüge: Fahrscheinnummer/ID_Titel; Daten der Fahrscheine für andere Züge: PNR, Zugnummer.

Fakultative allgemeine Daten: Kontaktdaten (Telefonnummer, Fax) und Wohnort.

Besondere Datenkategorien: Abhängig von den Eigenschaften der von Ihnen vorgelegten Schlichtung kann Trenitalia von Daten erfahren, die zu sogenannten „besonderen“ Kategorien gehören (z. B. Wahl der Verbrauchervereinigung, Gesundheitszustand, Zugehörigkeit zu geschützten Kategorien). In Anbetracht der Tatsache, dass diese Daten Trenitalia offen und frei zur Verfügung gestellt wurden, wird von Ihnen keine ausdrückliche Zustimmung zur Verwaltung des Verfahrens verlangt. Trenitalia versichert Ihnen, dass diese Daten ausschließlich für Zwecke verarbeitet werden, die eng mit der Verwaltung und Ausführung des Verfahrens selbst verbunden sind. In Ermangelung solcher personenbezogenen Daten kann Trenitalia Ihrer Anfrage weder teilweise noch vollständig nachkommen.

Für Schlichtungsanfragen, die über das Webformular gesendet werden - Daten, die automatisch während der Navigation erhoben werden: Für das ordnungsgemäße Funktionieren der Website werden Computersysteme verwendet, die für ihren normalen Betrieb automatisch einige Informationen erheben, die direkt mit der Verwendung der Computerprotokolle zusammenhängen. Diese Informationen können beispielsweise die IP-Adresse, den verwendeten Browsertyp, den ISP, das Betriebssystem, den Domännennamen und die Adressen der Websites, von denen aus der Zugriff oder der Abbruch erfolgt ist (Verweis-/Ausgangsseiten), etwaige Informationen über die auf der Website

besuchten Seiten, die Zugriffszeit, die Verweilzeit auf der einzelnen Seite, die Analyse des internen Pfads usw. umfassen.

Die oben genannten Daten werden mit Informatikinstrumenten oder in Papierform verarbeitet, um die Sicherheit und die Geheimhaltung der Daten selbst zu gewährleisten.



III. Zweck der Verarbeitung

In diesem Abschnitt wird angegeben, warum wir Ihre Daten erheben

Ihre personenbezogenen Daten werden für die folgenden **Zwecke** verarbeitet:

- a. Verwaltung des Schlichtungsverfahrens; Art der Einholung (Zwingend erforderlich); Rechtsgrundlage (Vertrag);
- b. Verbesserte Anfragenverwaltung im Fall von Kommunikationsschwierigkeiten bzw. um die Antwortzeiten schneller zu gestalten; Art der Einholung (Fakultativ); Rechtsgrundlage (Einwilligung)

Die Einholung der zur Verfolgung des Zwecks gemäß Punkt a) erforderlichen Daten ist „zwingend erforderlich“ und durch die eventuelle Weigerung, diese Daten beizustellen, kann es für Trenitalia S.p.A. unmöglich werden, die Schlichtungsanfrage abzuwickeln. Die Einholung der zur Verfolgung des Zwecks gemäß Punkt b) erforderlichen Daten ist „fakultativ“ und eine eventuelle Nichtbereitstellung dieser Daten führt ausschließlich dazu, dass die Verwaltung der Anfrage nicht verbessert werden kann bzw. die Antwortzeiten nicht schneller gestaltet werden können.

Die eventuell erteilte Zustimmung ist jederzeit frei widerrufbar, unbeschadet der Zulässigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung. Der Widerruf der Zustimmung kann dem Datenschutzbeauftragten unter folgender E-Mail-Adresse mitgeteilt werden: protezionedati@trenitalia.it.



IV. Empfänger der Daten

In diesem Abschnitt wird angegeben, wer Ihre Daten verarbeitet und wem sie mitgeteilt werden

Ihre personenbezogenen Daten werden nur den Personen zugänglich gemacht, die innerhalb von Trenitalia zu deren Verarbeitung befugt sind. Diese Personen werden entsprechend instruiert, um Verlust, Zugriff auf Daten durch Unbefugte oder unbefugte Verarbeitung von Daten zu vermeiden. Darüber hinaus können Ihre Daten von Unternehmen verarbeitet werden, die im Auftrag von Trenitalia als Auftragsverarbeiter tätig sind, darunter auch Informatik-Dienstleistungsunternehmen und andere Gesellschaften der Gruppo FS Italiane.

Schließlich können Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit gesetzlichen Anforderungen oder den Vorschriften an andere unabhängige Datenverantwortliche für die Verwaltung der Schlichtung (Verbraucherverbände, Schlichter der Verbände, Gemeinsame Schlichtungsstelle, Ministerien, Invitalia) übermittelt werden.

Die **aktuelle Liste der Empfänger** der Daten kann unter der E-Mail-Adresse protezionedati@trenitalia.it angefordert werden.



V. Verbreitung von personenbezogenen Daten

In diesem Abschnitt garantieren wir Ihnen, dass Ihre Daten nicht verbreitet werden

Ihre personenbezogenen Daten werden niemals veröffentlicht, ausgestellt oder unbestimmten Außenstehenden zur Verfügung/Einsicht gestellt.



VI. Speicherung der personenbezogenen Daten

In diesem Abschnitt wird angegeben, für wie lange Ihre Daten gespeichert werden

Die von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten werden für 10 Jahre nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens gespeichert.



VII. Rechte der Betroffenen

In diesem Abschnitt werden die Rechte angegeben, die wir Ihnen zusichern.

Gemäß der Verordnung EU 2016/679 (Art. 15 bis 23) kann die betroffene Person spezielle Rechte ausüben. Insbesondere haben Sie in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten das Recht, von Trenitalia S.p.A. Folgendes zu verlangen:

- **Zugang:** Sie können eine Bestätigung darüber anfordern, ob Daten über Sie verarbeitet werden oder nicht, sowie weitere Erläuterungen zu den in dieser Erklärung genannten Informationen;
- **Berichtigung:** Sie können die Berichtigung oder Ergänzung der Daten verlangen, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, wenn diese ungenau oder unvollständig sind;
- **Löschung:** Sie können verlangen, dass Ihre Daten gelöscht werden, wenn sie für unsere Zwecke nicht mehr erforderlich sind, im Falle des Widerrufs der Einwilligung oder Ihres Widerspruchs gegen die Verarbeitung, im Falle einer unrechtmäßigen Verarbeitung oder wenn eine gesetzliche Verpflichtung zur Löschung besteht;
- **Die Einschränkung:** Sie können verlangen, dass Ihre Daten nur zum Zwecke der Speicherung verarbeitet werden, unter Ausschluss anderer Verarbeitungen, für den Zeitraum, der zur Berichtigung Ihrer Daten erforderlich ist, im Falle einer rechtswidrigen Verarbeitung, bei der Sie der Löschung widersprechen, wenn Sie Ihre Rechte vor Gericht ausüben müssen und die von uns gespeicherten Daten für Sie nützlich sein können und schließlich im Falle eines Widerspruchs gegen die Verarbeitung und einer laufenden Überprüfung des Vorrangs unserer legitimen Gründe gegenüber Ihnen.
- **Widerspruch:** Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten jederzeit widersprechen, es sei denn, es liegen zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor, die Ihre Interessen überwiegen, zum Beispiel zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
- **Übertragbarkeit:** Sie können verlangen, Ihre Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder dass sie auf diese Weise an einen anderen von Ihnen angegebenen Datenverantwortlichen übermittelt werden.

Darüber hinaus teilen wir Ihnen mit, dass Sie das Recht haben, eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen, die in Italien der Garant für den Schutz personenbezogener Daten ist, wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre Rechte verletzt wurden.

Sie können Trenitalia S.p.A. jederzeit darum ersuchen, Ihre **Rechte** auszuüben, indem Sie sich an den **Data Protection Officer** unter der E-Mail-Adresse protezionedati@trenitalia.it wenden.

Einverständniserklärung

Für die Verarbeitung, angeführt in Abschn. III Buchst. b) – „Zweck der Verarbeitung“:
Ich gebe meine Zustimmung zur Verwendung meiner Telefonnummer für die Verwaltung des Antrags auf Schlichtung im Falle von Kommunikationsschwierigkeiten bzw. um die Antwortzeiten schneller zu gestalten

Ich erteile meine Zustimmung

Ich erteile meine Zustimmung nicht

Datum _____

Unterschrift _____