



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

GESTION DES CONCILIATIONS Déclaration de confidentialité

(Conformément aux articles 13 et 14 du Règlement Européen n° 679/2016)

Avant toute acquisition de vos données à caractère personnel nécessaires pour la gestion de 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. Le responsable du traitement et le DPD

Nous indiquons nos références dans cette section

- Trenitalia S.p.A., **responsable du traitement**, représentée par le Directeur général en exercice peut être contactée à l'adresse e-mail titolaretrattamento@trenitalia.it, siège social Piazza della Croce Rossa 1 Rome.
- Le **Délégué à la Protection des Données** peut être contacté par e-mail : protezionedati@trenitalia.it.



II. La typologie des données à caractère personnel

Nous indiquons dans cette section quels types de données nous traitons

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

Données communes obligatoires : coordonnées, adresse résidentielle, numéro d'identification fiscal, copie de la pièce d'identité, données de contact (e -mail), données économiques et financières, coordonnées bancaires, numéro de carte de crédit, transactions par carte de crédit, données figurant dans la plainte jointe à la demande de conciliation, données relatives au voyage et pour les billets de trains régionaux numéro de billet/titre ID Titre ; pour les billets d'autres trains : PNR, numéro de train.

Données communes facultatives : données de contact (numéro de téléphone, numéro de fax) et adresse du domicile.

Catégories spéciales de données : En fonction des caractéristiques de la conciliation que vous avez présentée, Trenitalia peut prendre connaissance de données appartenant à des catégories dites « spéciales » (par exemple, choix de l'association de consommateurs, état de santé, appartenance à des catégories protégées). L'accord explicite n'est pas demandé pour la gestion du fichier compte tenu du fait que ces données ont été mises à la disposition de Trenitalia de manière manifeste et libre. Trenitalia vous garantit que ces données seront traitées exclusivement à des fins strictement liées et instrumentales à la gestion du dossier lui-même. En l'absence de ces données à caractère personnel, Trenitalia ne sera pas en mesure de donner suite à votre demande entièrement ou en partie.

Pour les demandes de conciliation envoyées via le formulaire web - Données acquises automatiquement lors de la navigation : Pour le bon fonctionnement du site web, des systèmes informatiques sont utilisés qui, pour leur fonctionnement normal, acquièrent automatiquement certaines informations, directement liées à l'utilisation de protocoles informatiques. Ces informations peuvent concerner, à titre d'exemple : l'adresse IP, le type de navigateur utilisé, le fournisseur d'accès, le système d'exploitation, le nom de domaine et les adresses des sites web à partir desquels l'accès

ou la sortie a été effectué (*pages de référence/pages de sortie*), les informations sur les pages visitées à l'intérieur du site, l'heure d'accès, le temps passé sur une page, l'analyse du chemin interne, etc.

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



III. Les finalités du Traitement

Nous vous indiquons dans cette section pourquoi nous traitons vos données

Les données à caractère personnel sont traitées pour les **finalités** suivantes :

- a. Gestion du dossier de conciliation ; Nature de la communication (*Obligatoire*) ; Fondement juridique (*Contractuel*) ;
- b. 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 (*Accord*).

La communication des données nécessaires à la réalisation des finalités visées 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 finalités visées au point b) 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 de l'accord peut être communiqué en contactant le Délégué à la Protection des Données à l'adresse électronique : protezionedati@trenitalia.it.



IV. Les destinataires des données

Nous vous indiquons dans cette section qui sera en charge de traiter vos données et à qui elles seront communiquées

Vos données à caractère personnel ne seront accessibles qu'aux personnes préposées au traitement au sein de Trenitalia. Ces personnes recevront des instructions appropriées afin d'éviter la perte de données, l'accès aux données par des personnes non autorisées ou le traitement non autorisé desdites 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, Ministères, Invitalia).

La liste actualisée des personnes destinataires du traitement des données est disponible en s'adressant à protezionedati@trenitalia.it.



V. La diffusion des données

Nous vous garantissons dans cette section que vos données ne seront pas diffusées

Vos données à caractère personnel ne seront jamais publiées, affichées ou mises à disposition/consultées par des personnes non spécifiées.



VI. La conservation des données

Nous vous indiquons dans cette section la durée de conservation de vos données

Les données à caractère personnel que vous nous avez fournies seront conservées pendant 10 ans à compter de la clôture du dossier de conciliation.



VII. Les droits des personnes concernées

Nous vous indiquons dans cette section quels sont les droits que nous vous garantissons

Le Règlement (E 2016/679 (articles 15 à 23) confère aux personnes concernées l'exercice de droits spécifiques. Notamment, en ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel, vous avez le droit de demander à Trenitalia S.p.A :

- L'accès : vous pouvez demander la confirmation que des données vous concernant sont ou ne sont pas traitées, ainsi que des éclaircissements sur les informations visées dans la présente note d'information ;
- La rectification : vous pouvez demander que les données que vous nous avez fournies soient rectifiées ou complétées si elles sont inexactes ou incomplètes ;
- La suppression : vous pouvez demander que vos données soient supprimées si elles ne sont plus nécessaires à nos finalités, si votre accord est révoqué ou si vous vous opposez à leur traitement, si elles ont été traitées illégalement ou s'il existe une obligation légale de les supprimer.
- La limitation : vous pouvez demander que vos données soient traitées uniquement à des fins de stockage, à l'exclusion de tout autre traitement, pendant la période nécessaire à la rectification de vos données, en cas de traitement illégal pour lequel vous vous opposez à la suppression, si vous devez exercer vos droits en justice et que les données stockées par nous peuvent vous être utiles et, enfin, si vous vous opposez au traitement et que l'on vérifie si nos motifs légitimes prévalent sur les vôtres.
- L'opposition : vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement de vos données, sauf s'il existe des motifs légitimes de traitement qui prévalent sur les vôtres, par exemple pour l'exercice ou la défense de nos droits en justice.
- La portabilité : vous pouvez demander à recevoir vos données, ou à les transmettre à un autre responsable du traitement que vous avez indiqué, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

En outre, nous vous informons que vous avez le droit d'introduire une réclamation, si vous estimez que vos droits ont été violés, auprès de l'Autorité de contrôle, qui est en Italie est le Garant de la protection des données à caractère personnel.

À tout moment, vous pouvez demander à exercer vos **droits** auprès de Trenitalia S.p.A. en vous adressant au **Délégué à la protection des données** qui peut être contacté à l'adresse électronique protezionedati@trenitalia.it.

Déclaration d'accord

Pour le traitement indiqué dans le Par. III lettre b) – « Les finalités du traitement » :

Je donne mon accord à l'utilisation de mon numéro de téléphone pour une gestion de la demande de conciliation 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 _____