

# MODUL ANSPRÜCHE

**Trenitalia S.p.A.**

☐ Regionalverkehr  
Regional-/Provinzialdirektion \_\_\_\_\_

☐ Mittel- und Langstreckenverkehr

Anschrift \_\_\_\_\_  
PLZ \_\_\_\_\_, Stadt \_\_\_\_\_  
Land \_\_\_\_\_

☐ Zustellung an Service/Fahrkartenschalter

<b>Daten des Beschwerdeführers</b>		
Name:	Nachname:	
Name (wenn keine natürliche Person)		
Adresse (Straße):		Nr.
PLZ:	Stadt:	Land/Nation:
E-Mail		
Telefon/Mobiltelefon *		
Nummer der CartaFRECCIA *		

<b>Angaben zum Nutzer (falls nicht mit dem Beschwerdeführer identisch) und zu etwaigen anderen Fahrgästen</b>	
Name:	Nachname:
Name:	Nachname:
Name:	Nachname:
Name:	Nachname:

<b>Details zur Reise</b>		
Reisebüro/Reiseveranstalter/Fahrkartenverkäufer (falls zutreffend):		
Fahrkartencode/Fahrkartennummer: .....		
Zugnummer(n) *:		
Abfahrtsbahnhof:		Ankunft Bahnhof:
Geplante Abfahrtszeit	Uhrzeit:	Datum (tt/mm/jj):
Tatsächliche Abfahrtszeit (falls dies nicht mit der geplanten Zeit übereinstimmt)	Uhrzeit:	Datum (tt/mm/jj):
Geplante Ankunftszeit	Uhrzeit:	Datum (tt/mm/jj):
Tatsächliche Ankunftszeit (falls dies nicht mit der geplanten Zeit übereinstimmt)	Uhrzeit:	Datum (tt/mm/jj):

<b>Einzelheiten des Anlasses, wenn er nicht mit einer Reise zusammenfällt oder sich auf eine Reise bezieht</b>
Datum des Anlasses * (tt/mm/jj):
Ort des Anlasses *

(\*) fakultatives Feld, dessen Ausfüllen die Bearbeitung der Beschwerde erleichtern kann.

<b>Gründe für eine Beschwerde. Bitte kreuzen Sie die entsprechenden Punkte an (**)</b>
--

- ☐ Art des Fahrkartenverkaufs (z.B. Reisebüro, TI App, Selbstbedienungsschalter am Bahnhof)
- ☐ Reiseinformations- und Buchungssysteme (z. B. Callcenter, Bahnhofsschalter, Website)
- ☐ Informationen vor und während der Reise (z.B. Fahrpläne und Bedingungen für die schnellste Fahrt, Informationen über die weiteren Haltestellen und die wichtigsten Verbindungen)
- ☐ Fahrradtransport (z. B. Informationen über die Verfügbarkeit von Fahrradplätzen, die Zugänglichkeit an Bord, Vorschriften und Tarife)
- ☐ Informationen im Falle der Annullierung von Diensten oder Verspätungen (z. B. verpasste Haltestellen, Management von Zugaussfällen)
- ☐ Unterstützung bei Annullierung von Diensten oder Verspätungen (z. B. Mahlzeiten und Getränke, alternative Transportmöglichkeiten, Hotelunterbringung)
- ☐ Ersatzbeförderung oder Erstattung bei Ausfall von Diensten, verspäteter Abfahrt oder verpassten Anschlüssen
- ☐ Verspätungen, verpasste Anschlüsse und Annullierungen
- ☐ Vorschusszahlungen bei Tod oder Verletzung eines Fahrgastes/Minimalversicherung
- ☐ Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (z. B. Bordservice für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität)
- ☐ Unterlassung von Maßnahmen für die persönliche Sicherheit der Fahrgäste (z. B. physische Sicherheit an Bord, Sicherheit von Personen und Eigentum an Bord)
- ☐ Informationen über Fahrgastrechte
- ☐ Qualität der Dienstleistung (z.B. Trenitalia Bahnhofsdienste/Personal, Bordpersonal, Bahnhofsfahrkartenautomaten)
- ☐ Schwierigkeiten bei der Einreichung einer Beschwerde
- ☐ Abweichende oder einschränkende Klauseln im Beförderungsvertrag
- ☐ Probleme im Zusammenhang mit Treuekarten, Regularisierung an Bord und Antworten auf Beschwerden
- ☐ Sonstiges/Vorschläge/Bitten .....

**Wählen Sie aus, wie Sie die Entschädigung/Erstattung erhalten möchten, falls sie fällig ist:**

- ☐ Gutscheine oder andere Dienstleistungen
- ☐ Für den Kauf verwendete Karte / Überweisung

**Beschreibung**

Bitte beschreiben Sie, was bei allen Punkten, die angekreuzt wurden, geschehen ist:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Anlagen**

Vollmacht und Ausweis des Nutzers - wenn die Beschwerde von einer anderen Person als dem Nutzer eingereicht wird. Andere Anhänge...

.....

.....

**Ort und Datum** \_\_\_\_\_ **Unterschrift des Beschwerdeführers** \_\_\_\_\_

(\*\*) Es können ein oder mehrere Gründe für eine Beschwerde angegeben werden. Informationen darüber, welche Rechte der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr durch die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 anerkannt werden, finden Sie auf der Website der Regulierungsbehörde für den Verkehr unter <https://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

## Datenschutzbestimmungen

Datenschutzbestimmungen

BESCHWERDEMANAGEMENT

Datenschutzbestimmungen

(Gemäß Art. 13 der Europäischen Verordnung Nr. 679/2016)

Trenitalia S.p.A. bittet Sie, die Informationen über den Schutz personenbezogener Daten sorgfältig zu lesen, bevor Sie Ihre personenbezogenen Daten für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erfassen.

I. Für die Verarbeitung Verantwortlicher und DSB

*In diesem Abschnitt geben wir unsere Kontaktinformationen an*

- Besitzer/in: Trenitalia S.p.A., vertreten durch den pro-tempore Chief Executive Officer, kann unter der E-Mail-Adresse [titolaretrattamento@trenitalia.it](mailto:titolaretrattamento@trenitalia.it) kontaktiert werden und hat ihren Sitz in Piazza della Croce Rossa, 1 - Rom.
- DPO: Kontaktinformationen des Datenschutzbeauftragten (DSB): [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

II. Arten von personenbezogenen Daten

*In diesem Abschnitt wird angegeben, um welche Arten von Daten wir Sie bitten*

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten sind in folgende Kategorien eingeteilt:

Persönliche Daten des Beschwerdeführers/Nutzers:

- Gemeinsame Daten des Beschwerdeführers: persönliche Daten (Vorname, Nachname, Adresse), Kontaktdaten (E-Mail)
- Gemeinsame Daten des Nutzers (falls nicht mit dem Beschwerdeführer identisch) und anderer Fahrgäste: persönliche Daten (Vor- und Nachname), Kopie des Personalausweises
- Fakultative Angaben: Telefonkontakte, CartaFRECCIA Nummer
- Besondere Angaben: Da diese Daten Trenitalia offenkundig und freiwillig zur Verfügung gestellt wurden, wird von Ihnen keine ausdrückliche Zustimmung zur Verwaltung der Datei verlangt. Da diese Daten Trenitalia offenkundig und freiwillig zur Verfügung gestellt wurden, wird von Ihnen keine ausdrückliche Zustimmung zur Verwaltung der Datei verlangt. Trenitalia versichert Ihnen, dass diese Daten ausschließlich zu Zwecken verarbeitet werden, die in engem Zusammenhang mit der Verwaltung des Dossiers selbst stehen; ohne diese personenbezogenen Daten ist Trenitalia nicht in der Lage, Ihre Anfrage ganz oder teilweise zu bearbeiten.

Die oben genannten Daten werden elektronisch und auf Papier so verarbeitet, dass angemessene Sicherheits- und Vertraulichkeitsmaßnahmen gewährleistet sind.

III. Zweck der Verarbeitung

*In diesem Abschnitt geben wir den Zweck der Verarbeitung Ihrer Daten an*

a. Bearbeitung von Beschwerden (vertragliche Rechtsgrundlage)

b. Übermittlung der Beschwerde, die auch bestimmte Daten enthält, an die zuständigen Stellen (Rechtsgrundlage: Recht - Maßnahme 5.2 Anhang A der Entschließung ART. 28/2021 und Art. 9 Absatz. 2 lett. g) DSGVO)

c. Verbesserte Bearbeitung von Beschwerden im Falle von Kommunikationsschwierigkeiten und/oder zur Beschleunigung der Reaktionszeiten unter Verwendung der von der betroffenen Person angegebenen telefonischen Kontaktdaten (Rechtsgrundlage: Zustimmung)

Die Übermittlung der Daten für die Verfolgung der unter den Punkten a) und b) genannten Zwecke ist "obligatorisch", so dass eine eventuelle Verweigerung es Trenitalia S.p.A. unmöglich macht, die Anfrage zu bearbeiten.

Die Übermittlung der Daten, die für die Verfolgung des unter Punkt c) genannten Zwecks erforderlich sind, ist "fakultativer" Natur, so dass die Nichtübermittlung dieser Daten es Trenitalia S.p.A. lediglich unmöglich macht, die Bearbeitung der Anfrage im Falle von Kommunikationsschwierigkeiten zu verbessern und/oder die Antwortzeiten zu verkürzen.

Eine gegebene Einwilligung ist jederzeit frei widerrufbar, ohne dass die Rechtmäßigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung davon beeinträchtigt wird. Der Widerruf der Zustimmung kann durch Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten unter der folgenden E-Mail-Adresse mitgeteilt werden: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it)

IV. Empfänger der Daten

*In diesem Abschnitt erfahren Sie, wer Ihre Daten verarbeitet und an wen sie weitergegeben werden*

Zur Verfolgung der oben genannten Zwecke werden personenbezogene Daten von den folgenden Personen verarbeitet:

Mit Trenitalia S.p.A. verbundene Parteien:

- Zur Datenverarbeitung berechnete Personen (Mitarbeiter von Trenitalia S.p.A.)
- Unternehmen für Computerdienstleistungen
- Andere Unternehmen der FS-Gruppe

Nicht direkt mit Trenitalia S.p.A. verbundene Parteien:

- Gesellschaft für Versicherungsdienstleistungen;
- Andere Eisenbahn- oder Verkehrsunternehmen, an die die Beschwerde weitergeleitet wird, wenn der Gegenstand der Beschwerde in deren Zuständigkeit fällt. Regulierungsbehörde für Verkehr;
- Regulierungsbehörde für Verkehr;
- Gerichtliche Behörden;
- Behörde für öffentliche Sicherheit.

Ihre Daten werden nur von Personen verarbeitet, die von Trenitalia S.p.A. ausdrücklich dazu ermächtigt wurden, oder von Unternehmen, die als Datenverarbeiter im Auftrag von Trenitalia S.p.A. tätig sind und die einen speziellen Vertrag unterzeichnet haben, der die ihnen anvertraute Verarbeitung und die Verpflichtungen bezüglich des Datenschutzes genau regelt, und sie werden niemals verbreitet werden.

Ihre personenbezogenen Daten können auf der Grundlage von Gesetzen oder Vorschriften oder auf der Grundlage Ihrer ausdrücklichen Zustimmung auch an andere autonome Datenverwalter oder gemeinsame Datenverwalter weitergegeben werden.

Die aktualisierte Liste der Datenempfänger kann beim Datenschutzbeauftragten unter [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it) eingesehen werden.

V. Vorratsspeicherung von Daten

*Die von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden nach Abschluss der Beschwerdeakte 10 Jahre lang aufbewahrt*

Die von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden nach Abschluss der Beschwerdeakte 10 Jahre lang aufbewahrt.

Unbeschadet einer weiteren Speicherung zu folgenden Zwecken: Archivierung im öffentlichen Interesse, wissenschaftliche oder historische Forschung, statistische Zwecke oder technische Gründe (z. B. Geschäftskontinuität).

VI. Rechte der interessierten Parteien

*In diesem Abschnitt geben wir an, welche Rechte wir Ihnen garantieren*

Die Verordnung (EU) 2016/679 (Artikel 15 bis 23) räumt betroffenen Personen die Ausübung bestimmter Rechte ein. Insbesondere haben Sie in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten das Recht, von Trenitalia S.p.A. Zugang, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch und Übertragbarkeit zu verlangen; Sie können auch eine Beschwerde bei der Kontrollbehörde einreichen, die in Italien der Garant für den Schutz personenbezogener Daten ist.

Sie können jederzeit die Ausübung Ihrer Rechte bei Trenitalia S.p.A. beantragen, indem Sie sich an den Datenschutzbeauftragten unter der folgenden E-Mail-Adresse wenden: [protezionedati@trenitalia.it](mailto:protezionedati@trenitalia.it).

Bewilligungen

Für die in Abschnitt III - "Zwecke der Datenverarbeitung" genannten Bearbeitungen:

Ich bin damit einverstanden, dass meine Telefonnummer und/oder meine CartaFRECCIA Nummer zur besseren Bearbeitung der Beschwerde im Falle von Kommunikationsschwierigkeiten und/oder zur Beschleunigung der Reaktionszeit verwendet wird.

☐ Ich gebe mein Einverständnis

☐ Ich gebe keine Einwilligung

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_