

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

Gentile Cliente,

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, consegni questo modulo 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 consegni presso la biglietteria della stazione di arrivo.

Se Lei è titolare di un abbonamento annuale e non ha più interesse a viaggiare, ricordi di riconsegnare la sua Carta Unica o l'abbonamento in originale alla domanda di rimborso (ad eccezione degli abbonamenti emessi in formato PDF) presso una biglietteria/assistenza di Trenitalia Tper. La biglietteria/assistenza Le rilascerà una ricevuta per attestare l'avvenuto deposito della domanda e provvederà ad emettere una nuova Carta Unica.

Laddove Trenitalia Tper 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) 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 Tper valuta la restituzione delle spese sostenute per la parte eccedente l'importo rimborsato (Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia Tper, Sezione 1 – "Premessa e contratto di trasporto - Parte I – Articolo 1.10, Par. 1.10.1.1)

Il presente modulo può essere inviato anche per posta ordinaria a:

Trenitalia Tper Scarl  
Direzione Commerciale  
Post-Vendita Reclami e Rimborsi  
Via Del Lazzaretto, 16 - 40131 Bologna

Le ricordiamo inoltre che la domanda di rimborso o di indennità da ritardo può essere presentata anche attraverso il webform disponibile su [trenitaliatper.it](http://trenitaliatper.it) - Servizi Online.

Per maggiori informazioni consulti le "Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia Tper" disponibili sul sito [www.trenitaliatper.it](http://www.trenitaliatper.it)

**RICHIESTA DI (\*)**

RIMBORSO

INDENNITA' PER RITARDO TRENO

INDENNITA' PRM

**Indichi il motivo della richiesta (selezionare UNA SOLA OPZIONE)**

Doppio acquisto

Anomalia del sito

Rinuncia al viaggio

Treno soppresso

Rinuncia per ritardo in partenza maggiore di 60 minuti

Indennità da ritardo per abbonamento

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 Tper, Sezione 1 – "Premessa e contratto di trasporto - Parte I – Articolo 1.10, Par. 1.10.1.1)





Protocolli, i predetti soggetti assumono rispettivamente qualifica di:

- **Contitolari del Trattamento:** per la fase di trasmissione per competenza della gestione delle richieste, che determina la necessità di uno scambio di informazioni tra le Parti (Punto III - Lettera b) della presente informativa).
- **Titolari autonomi del Trattamento:** per la fase di gestione delle richieste (Punto III - Lettere a) e c) della presente informativa).

Le informative e i contatti delle altre Società sono disponibili sui relativi siti istituzionali.

## II. Tipologie di dati personali

*In questa sezione Le indichiamo quali tipologie di dati Le chiediamo*

I dati personali oggetto di trattamento rientrano nelle seguenti categorie:

- **Dati obbligatori:**
  - **Dati comuni dell'interessato:** dati anagrafici (nome, cognome), dati di contatto (e-mail o indirizzo laddove non si posseda un contatto e-mail), coordinate bancarie, dati di viaggio (n° titolo di viaggio o n° Smart Card Emilia-Romagna), estremi del documento d'identità.
  - **Dati comuni del delegato (e di eventuali altri passeggeri):** dati anagrafici (nome e cognome, data e luogo di nascita), copia del documento d'identità.
- **Dati Facoltativi:**  
Contatti telefonici.
- **Dati Particolari:**  
In base alla natura dell'oggetto del rimborso/indennità da ritardo da Lei presentato, Trenitalia Tper potrebbe venire a conoscenza di dati appartenenti a categorie cosiddette "particolari" (ad esempio i dati relativi alla salute). In considerazione del fatto che tali dati sono stati messi a disposizione di Trenitalia Tper manifestamente e liberamente, non Le viene richiesto un consenso esplicito per la gestione della pratica. Trenitalia Tper assicura che tali dati saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione della pratica stessa; in mancanza di tali dati personali Trenitalia Tper non potrà dare seguito parzialmente o totalmente alla sua richiesta.  
I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

## III. Finalità del Trattamento

*In questa sezione Le indichiamo lo scopo del trattamento effettuato sui Suoi dati*

- Gestione della pratica del rimborso/indennità da ritardo (*Natura: Obbligatoria; Base giuridica: Contrattuale*);
- Trasmissione del rimborso/indennità da ritardo anche contenente eventuali dati particolari ai Gestori competenti (*Natura: Obbligatoria; Base giuridica: Contrattuale*);
- Miglioramento nella gestione del rimborso/indennità da ritardo in caso di difficoltà di comunicazione e/o per rendere più rapidi i tempi di risposta mediante i dati di

contatto telefonico forniti dall'interessato (*Natura: Facoltativa; Base giuridica: Consenso*).

Il conferimento dei dati per il perseguimento delle finalità di cui ai punti a) e b) ha **natura "obbligatoria"**, pertanto, un Suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per Trenitalia Tper di gestire la richiesta.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento della finalità di cui al punto c) ha **natura "facoltativa"**; pertanto, il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per Trenitalia Tper di migliorare la gestione della richiesta in caso di difficoltà di comunicazione.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca, inviando una e-mail al Data Protection Officer all'indirizzo e-mail: [protezionedati@trenitaliatper.it](mailto:protezionedati@trenitaliatper.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 Tper:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Trenitalia Tper);
- Società di servizi informatici;
- Tper S.p.A. e Trenitalia S.p.A. (in qualità di Soci) e/o altre Società dei rispettivi Gruppi.

### Soggetti non direttamente riconducibili a Trenitalia Tper:

- Società di Servizi Assicurativi;
- Società terze, qualora ciò sia reso necessario dalla natura dell'evento oggetto della richiesta di rimborso;
- Altre Imprese Ferroviarie o di trasporto su gomma cui verrà trasmesso il rimborso/indennità da ritardo, qualora l'oggetto dello stesso risulti di loro competenza. Tali società tratteranno il suddetto rimborso/indennità da ritardo come Titolari Autonomi;
- Autorità Giudiziarie e di Pubblica Sicurezza.

I Suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Trenitalia Tper o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Trenitalia Tper, 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.

## 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.

Fatta salva l'ulteriore conservazione per le seguenti finalità: archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica, fini statistici o motivi tecnici (es. continuità operativa).

## 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 Tper, l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità.

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 Tper inviando una e-mail al Data Protection Officer all'indirizzo: [protezionedati@trenitaliatper.it](mailto:protezionedati@trenitaliatper.it).

### CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

*Per i trattamenti indicati nel Par. III – "Finalità del trattamento":*

Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per la migliore gestione del rimborso/indennità da 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 \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

