

## MODULO RECLAMI/RIMBORSI

**Dati Anagrafici Cliente** - Tutti i campi sono obbligatori (si prega di scrivere in stampatello):

Nome		Cognome		Data di nascita	
Comune di nascita		Codice Fiscale*			
Domicilio		Via/Piazza		N°	CAP
Cellulare		E-Mail			
*Clienti stranieri sprovvisti di CF		Nazionalità			Sesso

**Dettagli del Viaggio**

N° Biglietto/Abbonamento/PNR:		n° Tessera:		Scadenza		Holder ID	
Stazione di Partenza:		Stazione di arrivo:					
Orario di partenza programmato		Ora:		Data:			
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)		Ora:		Data:			
Orario di arrivo programmato		Ora:		Data:			
Orario di arrivo effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)		Ora:		Data:			

**Titolo di Viaggio**
**Tipologia:**       Biglietto                       Abbonamento                       Supplemento

**Motivo del Reclamo / Rimborso. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alla voce pertinente:**

<b>Reclami:</b> <input type="checkbox"/> Modalità di vendita dei biglietti <input type="checkbox"/> Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione <input type="checkbox"/> Informazioni prima e durante il viaggio <input type="checkbox"/> Trasporto di biciclette <input type="checkbox"/> Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo <input type="checkbox"/> Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo <input type="checkbox"/> Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza <input type="checkbox"/> Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	<input type="checkbox"/> Sanzioni <input type="checkbox"/> Difficoltà nella presentazione del reclamo <input type="checkbox"/> Diritti delle persone con disabilità ed a mobilità ridotta <input type="checkbox"/> Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima <input type="checkbox"/> Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri <input type="checkbox"/> Informazioni sui diritti dei passeggeri <input type="checkbox"/> Qualità del servizio <input type="checkbox"/> Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto <input type="checkbox"/> Affollamento <input type="checkbox"/> Mancata Coincidenza	<b>Rimborsi:</b> <input type="checkbox"/> Mancata emissione titolo di viaggio/Ricevuta ricarica Self-service <input type="checkbox"/> Rinuncia al Viaggio <input type="checkbox"/> Errato Acquisto <input type="checkbox"/> Mancato Resto (indicare Stazione, numero self-service, data e ora) <input type="checkbox"/> Sciopero <input type="checkbox"/> Malattia del Viaggiatore <input type="checkbox"/> Viaggio in classe inferiore <input type="checkbox"/> Adeguamento Tariffario <input type="checkbox"/> Addebito errato <input type="checkbox"/> Soppressione <input type="checkbox"/> Altro: (Specificare nel campo Descrizione)
--	---	---

<input type="checkbox"/> <b>Indennità di ritardo BIGLIETTI</b>	N° Treno:	Origine:	Destinazione:	Data viaggio:
<input type="checkbox"/> <b>Indennità di ritardo ABBONAMENTI</b>	Anno di validità	Mese di validità	Direttrice prevalente:	

**Descrizione Richiesta:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Modalità di Rimborso:**     Riaccredito su Carta     Bonifico (indicare IBAN)     Contanti presso la biglietteria di: \_\_\_\_\_

IBAN																			
------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Intestatario IBAN** \_\_\_\_\_ **BIC/SWIFT** \_\_\_\_\_

 FIRMA DI CHI PRESENTA LA RICHIESTA: \_\_\_\_\_ **Luogo:** \_\_\_\_\_ **Data:** \_\_\_\_\_

**Ricevuta di richiesta:**

N° Pratica \_\_\_\_\_ data di presentazione \_\_\_\_\_



## CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_, ai sensi dell'art. 6.1 lett. a) del Regolamento (UE) 2016/679 (il "GDPR") dichiara di aver preso visione dell'Informativa ed esprime liberamente il consenso al trattamento dei propri dati personali da parte di Trenord S.r.l. (il Titolare) per finalità di:

- 1) Profilazione della clientela, anche mediante elaborazioni elettroniche, per la vendita di titoli ed offerte di viaggio Trenord, effettuazione reclami e richieste di informazioni;

SI NO 

- 2) Profilazione della clientela, anche mediante elaborazioni elettroniche, di propri comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le specifiche esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse;

SI NO 

- 3) Informazione, promozione e comunicazione commerciale di prodotti e servizi, nonché di indagini sul gradimento circa la qualità di quelli da Lei già ricevuti e di ricerche di mercato, anche con modalità automatizzate (es. tramite telefono, SMS, MMS, fax, posta elettronica ed applicazioni Web);

SI NO 

- 4) Informazione, promozione e comunicazione commerciale di prodotti e servizi con modalità automatizzate (es. tramite telefono, SMS, MMS, fax, posta elettronica ed applicazioni Web), da parte di soggetti terzi.

SI NO 

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_, ai sensi dell'art. 9.2 lett. a) del GDPR, presa visione dell'Informativa sul trattamento dei dati personali da parte del Titolare, esprime liberamente il proprio consenso al trattamento dei propri dati sensibili per finalità di conclusione ed esecuzione del rapporto contrattuale con il Titolare. Si ribadisce che in assenza di tale consenso non sarà possibile dare seguito alle obbligazioni contrattualmente assunte.

SI NO 

(Luogo e data)

(Firma leggibile dell'interessato)

---

---

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679)

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE") contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

### 1. Finalità del Trattamento e base giuridica

Il trattamento dei dati personali è finalizzato a:

- 1) richiesta e acquisto tessera Io Viaggio;
- 2) richiesta e acquisto tessera lo viaggio in Famiglia;
- 3) acquisto abbonamento online;
- 4) acquisto titolo ferroviario con profilazione Cliente;
- 5) servizio di fatturazione online;
- 6) servizio di fatturazione in biglietteria;
- 7) gestione dei reclami inviati in via cartacea;
- 8) gestione dei reclami online;
- 9) gestione delle irregolarità di viaggio;
- 10) gestione degli scritti difensivi;
- 11) ricevere newsletter;
- 12) attività di marketing;
- 13) gestione dei rimborsi;
- 14) gestione della conciliazione paritetica;
- 15) invio richiesta di informazioni on-line;
- 16) gestione pratiche di assistenza (via mail o contatto telefonico);
- 17) gestione oggetti smarriti;
- 18) richiesta CartaBlu;
- 19) registro abbonamenti annuali;
- 20) richiesta e acquisto delle tessere;
- 21) gestione della prenotazione per viaggi in gruppo;
- 22) gestione dell'assistenza per viaggi per persone a mobilità ridotta.

### Trattamento dei dati personali per finalità promozionali/commerciali:

Le informazioni personali potranno essere altresì utilizzate per finalità di profilazione della Clientela, di informazione e promozione commerciale di prodotti e servizi, nonché di indagini sul gradimento circa la qualità di quelli da Lei già ricevuti e di ricerche di mercato. In tali casi, il trattamento dei dati personali sarà basato esclusivamente sul suo consenso libero e specifico. Il Suo consenso potrà essere revocato in ogni momento senza pregiudicare la liceità dei trattamenti effettuati prima della revoca.

Tutti i dati di cui al successivo punto 2 verranno conservati per:

- 10 anni per i dati (comuni e sensibili) raccolti per le finalità di: gestione dei rimborsi; gestione delle irregolarità di viaggio; gestione degli scritti difensivi; gestione della conciliazione paritetica; gestione della prenotazione per viaggi in gruppo; gestione dell'assistenza per viaggi per persone a mobilità ridotta; gestione dei reclami inviati in via cartacea;
- 5 anni per i dati (comuni e sensibili) raccolti per le finalità di: richiesta e acquisto delle tessere; richiesta e acquisto tessera Io Viaggio; richiesta e acquisto tessera lo viaggio in Famiglia; acquisto abbonamento online; acquisto titolo ferroviario con profilazione Cliente; servizio di fatturazione online; servizio di fatturazione in biglietteria; gestione dei reclami online; ricevere newsletter; attività di marketing; invio richiesta di informazioni on-line; gestione pratiche di assistenza (via mail o contatto telefonico); gestione oggetti smarriti;
- 6 anni per i dati (comuni e sensibili) raccolti per le finalità di: richiesta Carta Blu;
- 18 mesi per i dati (comuni e sensibili) raccolti per le finalità di: registro abbonamenti annuali.

L'eventuale trattamento di dati sensibili da parte del Titolare si fonda sui presupposti di cui all'art. 9.2 lett. a) del GDPR.

### 2. Tipologie di dati personali trattati

Nei limiti delle finalità sopra esposte, il Titolare tratterà le seguenti categorie di dati personali:

- dati personali comuni riguardanti anagrafica; residenza; domicilio; comportamenti nell'utilizzo del servizio ferroviario; coordinate bancarie;
- dati personali appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9 del GDPR (dati sensibili) e consistenti in fotografie; dati sanitari; dati giudiziari; geolocalizzazione temporale.

### 3. Trattamento dei dati

A fini di trasparenza e nel rispetto dei principi enucleati dall'art. 12 del GDPR, si ricorda che per "trattamento di dati personali" si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Il trattamento dei dati personali potrà effettuarsi con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati e comprenderà, nel rispetto dei limiti e delle condizioni posti dal GDPR, anche la comunicazione nei confronti dei soggetti di cui al successivo punto 6.

### 4. Modalità del trattamento dei dati

I dati personali oggetto di trattamento sono:

- a. trattati in modo lecito e secondo correttezza da soggetti autorizzati all'assolvimento di tali compiti, soggetti costantemente identificati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dal GDPR;
- b. raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, e utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- c. esatti e, se necessario, aggiornati;
- d. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- e. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati;
- f. trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici e con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza del soggetto interessato cui i dati si riferiscono e ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato.

### 5. Natura del conferimento

Il conferimento di alcuni dati personali è necessario. In caso di mancato conferimento dei dati personali richiesti o in caso di opposizione al trattamento dei dati personali conferiti, potrebbe non essere possibile dar corso alla richiesta e/o alla gestione del servizio richiesto e/o alla gestione del relativo contratto.

Previo Suo espresso consenso, i dati personali da Lei forniti potranno essere utilizzati per lo svolgimento di attività di marketing, ovvero per svolgere attività automatizzate finalizzate alla profilazione ed all'analisi delle abitudini e delle scelte di consumo quali – a titolo esemplificativo - frequenza, motivo, modalità di utilizzo; il mancato consenso al trattamento dei dati e recapiti per le finalità indicate non impedisce comunque di dar corso al rapporto contrattuale.

Come disposto dal Garante per la protezione dei dati personali, il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax,

fonie, e-mail, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore). Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali. Resta salva la Sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing.

### 6. Comunicazione dei dati e Trasferimento all'Estero dei Dati

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che potranno agire a seconda dei casi come Contitolari o Responsabili del trattamento.

Il Titolare si riserva, inoltre, di trasferire i dati personali verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

I dati non verranno diffusi.

### 7. Diritti dell'interessato.

Ai sensi degli articoli 15-20 del GDPR Lei potrà esercitare specifici diritti, tra cui quello di ottenere l'accesso ai dati personali in forma intelligibile, la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione degli stessi. Lei avrà inoltre diritto ad ottenere dalla Società la limitazione del trattamento, potrà inoltre opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati. Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che La riguardano violino le norme del GDPR, ha diritto a proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

### 8. Titolare e Responsabile per la protezione dei dati personali (DPO).

Titolare del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 4.1.7 del GDPR è Trenord S.r.l., con sede legale in 20123 Milano, Piazzale Cadorna n. 14.

Responsabile per la protezione dei dati personali (anche "DPO") è l'Avv. Yari Mori. Per esercitare i diritti ai sensi del GDPR di cui al punto 6 della presente informativa potrà contattare il DPO. Allo stesso dovrà essere effettuata ogni richiesta di informazione in merito all'individuazione dei Responsabili del trattamento agenti per conto del Titolare.

Il DPO potrà essere contattato con comunicazione da inviarsi a mezzo posta presso la sede legale di Trenord sopra indicata oppure a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [privacy@trenord.it](mailto:privacy@trenord.it).

L'elenco completo dei Responsabili e le categorie di incaricati del trattamento sono disponibili su richiesta.