MODULO RECLAMI/RIMBORSI

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

Nome		**Cognome**		**Data di nascita**	
Luogo di nascita		**Codice fiscale**			
Domicilio (Stato, provincia, comune)		**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 partenza programmato	**Ora**		**Data**	
Orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	**Ora**		**Data**	

Titolo del viaggio

Tipologia: ☐ **Biglietto** ☐ **Abbonamento** ☐ **Supplemento**

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

Reclami:

- ☐ Modalità di vendita dei biglietti
- ☐ Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione
- ☐ Informazioni prima e durante il viaggio
- ☐ Trasporto di biciclette
- ☐ Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- ☐ Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo
- ☐ Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza
- ☐ Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni
- ☐ Sanzioni
- ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo
- ☐ Diritti delle persone con disabilità ed a mobilità ridotta
- ☐ Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima
- ☐ Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri
- ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ Qualità del servizio
- ☐ Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto
- ☐ Affollamento
- ☐ Mancata Coincidenza

Rimborsi:

- ☐ Mancata emissione titolo di viaggio/Ricevuta ricarica
- ☐ Self-service
- ☐ Rinuncia al Viaggio Errato Acquisto
- ☐ Mancato Resto (indicare Stazione, numero self-service, data e ora)
- ☐ Sciopero
- ☐ Malattia del Viaggiatore
- ☐ Viaggio in classe inferiore
- ☐ Adeguamento Tariffario
- ☐ Addebito errato
- ☐ Soppressione
- ☐ Altro: (Specificare nel campo Descrizione)

☐ **Indennità di ritardo BIGLIETTI** N° Treno: _____ Origine: _____ Destinatione: _____ Data viaggio: _____

☐ **Indennità di ritardo ABBONAMENTI** 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 _____

N° Pratica _____ Data di presentazione _____

Timbro

Trenord s.r.l.
Piazzale Cadorna, 14 - 20123 Milano - Italia
Tel. +39 02.85111 - PEC: trenord@pec.trenord.it

Codice Fiscale / P.IVA 06705490966
Capitale Sociale Euro 76.120.000 i.v.
C.C.I.A.A. Milano / R.E.A. 1909555

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

1) Registrazione della clientela, anche mediante elaborazioni elettroniche, per la vendita di titoli ed offerte di viaggio Trenord nonché per servizi a ciò relativi quali l'effettuazione di reclami, la gestione dei rimborsi e degli scritti difensivi e le richieste di informazioni.
Si evidenzia che, in assenza di tale consenso, non sarà possibile acquistare – neanche online – biglietti/abbonamenti.

SI ☐ **NO ☐**

2) Profilazione, anche mediante elaborazioni elettroniche, di propri comportamenti ed abitudini di consumo in relazione ai prodotti e servizi di Trenord, in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le specifiche esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse.

SI ☐ **NO ☐**

3) Comunicazione commerciali, informazione e 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) Comunicazione commerciale, informazione e promozione 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 ☐**

(Luogo e data) (Firma leggibile dell'interessato)

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (AI SENSI DELL'ART. 13 DEL 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, il "Regolamento Privacy UE" o "GDPR") 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
Il trattamento dei dati personali è finalizzato alla gestione delle richieste di reclami e rimborsi di cui al Modulo M1006.

2. Tipologie e conservazione dei dati personali oggetto di trattamento
Nei limiti delle finalità sopra esposte, il Titolare tratterà i dati personali riguardanti anagrafica; residenza; domicilio; comportamenti nell'utilizzo del servizio ferroviario; coordinate bancarie. Tali dati verranno conservati per 5 (cinque) anni. L'eventuale trattamento di dati sensibili da parte del Titolare si fonda sui presupposti di cui all'art. 9.2 lett. a) del GDPR.

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 gestione della richiesta di cui al precedente articolo 1.

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, ivi comprese società terze incaricate di emissione e gestione delle fatture.

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

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.

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