



CONCILIAZIONI

**ANHANG „B“
SCHLICHTUNGSANTRAG**

**Trenitalia S.p.A. – Schlichtungsstelle
Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Rom (Italien)**

Vorname Nachname geboren in
..... Landkreis/Provinz/Bundesland Land
..... am wohnhaft in
..... (Landkreis/Provinz/Bundesland)
..... PLZ Straße/Platz
Adresse.....

Sie können unter der folgenden Adresse mit mir Kontakt aufnehmen (sofern vom Wohnort abweichend):

Straße/Platz/Adresse Stadt.....
(Landkreis/Provinz/Bundesland) PLZ
..... Tel..... Fax..... E-Mail

Der Bericht über den Ausgang des Schlichtungsverfahrens wird an die oben genannte Adresse geschickt.

VORBEMERKUNGEN

Am (Datum) habe ich an die Trenitalia S.p.A. eine Beschwerde übermittelt
per (Fax, Einschreiben usw.) im
Zusammenhang mit der Fahrt mit der Bahn am (Zuggattung und – nummer
und Reisetag angeben) im Zusammenhang mit der folgenden Bahnverbindung Fahrkarte
(PNR-Code): und dem folgenden Problem (bitte beschreiben Sie Ihre Beschwerde kurz,
deutlich und lesbar):

Da

- ich (am, Prot.-Nr.) eine Antwort erhalten habe, die ich für unbefriedigend erachte
- ich innerhalb von dreißig Tagen keine Antwort erhalten habe



CONCILIAZIONI

**ANHANG „B“
SCHLICHTUNGSANTRAG**

**Trenitalia S.p.A. – Schlichtungsstelle
Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Rom (Italien)**

BEANTRAGE ICH HIERMIT

dass die Gemeinsame Schlichtungskommission den Streitfall nach den geltenden Verfahrensrichtlinien über das Schlichtungsverfahren beilegt, die im gegenseitigen Einvernehmen zwischen Trenitalia und den Verbraucherverbänden aufgestellt wurden (Absichtserklärung vom 28. September 2016)

Hiermit erkläre ich, den Inhalt der Verfahrensrichtlinien über das Schlichtungsverfahren zu kennen und zu akzeptieren und mich zu verpflichten, keine gerichtlichen oder außergerichtlichen Schritte einzuleiten, bis die Schlichtungskommission über die Angelegenheit beraten und entschieden hat.

Ich erteile dem Verbraucherverband, der auf nationaler Ebene vertreten und über einen von ihm benannten Vertreter in die Liste des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung eingetragen ist, die Vollmacht, in meinem Namen über die Beilegung des Streits zu verhandeln: Ich erkläre mich damit einverstanden, der Schlichtungsstelle innerhalb von 15 Tagen nach Zustellung des von der Kommission gemachten Schlichtungsvorschlags mitzuteilen, ob ich den Schlichtungsvorschlag annehme oder ablehne.

Ich ersuche darum:

- von der Schlichtungskommission nicht angehört zu werden
- von der Schlichtungskommission angehört zu werden

Hiermit füge ich eine Kopie der folgenden Unterlagen zu diesem Streitfall bei:

1. Fahrschein
2. Kopie der Beschwerde
3. Kopie der Stellungnahme zu der Beschwerde
4. Ausweisdokument
5. Ggf. weitere Unterlagen

(beigefügte Dokumente angeben)



CONCILIAZIONI

**ANHANG „B“
SCHLICHTUNGSANTRAG**

**Trenitalia S.p.A. – Schlichtungsstelle
Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 Rom (Italien)**

Warnungen

Ich, der Unterzeichner, erkläre, vollumfänglich darüber informiert worden zu sein, dass:

- ich jederzeit und durch Einreichung einer entsprechenden Erklärung bei der Schlichtungsstelle das Recht habe, die Teilnahme am Schlichtungsverfahren zu verweigern oder von ihm zurückzutreten und die Angelegenheit einem ordentlichen Gericht oder einer anderen Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit vorzulegen;
- sollte ich vor Einreichung des Schlichtungsantrags bereits gerichtliche oder außergerichtliche Maßnahmen ergriffen haben, ich dies der Schlichtungsstelle mitteilen muss;
- das Ergebnis der Schlichtung ungünstiger ausfallen kann als das, was in einem Gerichtsverfahren erreicht werden könnte;
- ich die Wahl habe, den Vorschlag der Schlichtungskommission anzunehmen oder abzulehnen;
- der Schlichtungsbericht die Wirkung eines Vergleichs im Sinne von Artikel 1965 des italienischen Zivilgesetzbuches hat;
- die Argumente, Informationen und Vorschläge im Zusammenhang mit dem Streitfall von mir, dem Kunden, und Trenitalia, auf vertraulicher Basis und freiwillig vorgelegt werden.

Datum

Unterschrift

Schlichtungen **Informationsschreiben über den Schutz** **personenbezogener Daten**

Art. 13 und 14 der Verordnung (EU) Nr. 679/2016

Trenitalia S.p.A. bittet Sie, bevor Ihre personenbezogenen Daten für die Schlichtungsanfrage erfasst werden, das Informationsschreiben zum Thema Schutz personenbezogener Daten aufmerksam zu lesen.

I. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung und Datenschutzbeauftragter

Nachstehend finden Sie unsere wichtigsten Kontaktdaten zur Verarbeitung personenbezogener Daten:

- **Verantwortlicher für die Datenverarbeitung:** Trenitalia, vertreten durch den Geschäftsführer *pro-tempore* mit Rechtssitz in Piazza della Croce Rossa 1 – 00161 – Rom, kann unter der E-Mail-Adresse titolaretrattamento@trenitalia.it kontaktiert werden
- **Datenschutzbeauftragter:** Der *Datenschutzbeauftragte* (DSB) von Trenitalia kann unter der E-Mail-Adresse protezionedati@trenitalia.it kontaktiert werden

II. Arten personenbezogener Daten

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten fallen in die folgenden Kategorien:

- **Allgemeine Daten:** Personalien, Steuernummer, Kopie des Ausweises, Kontaktdaten, wirtschaftlich-finanzielle Daten, Bankverbindung, Kreditkartennummer, Kreditkarten-Transaktion.
- **Besondere Datenkategorien:** Wahl des Verbraucherverbands, Gesundheitszustand, Zugehörigkeit zu geschützten Kategorien.

Die oben genannten Daten werden mit Informatikinstrumenten oder in Papierform verarbeitet, um die Sicherheit und die Geheimhaltung der Daten selbst zu gewährleisten.

III. Zweck der Verarbeitung

Ihre personenbezogenen Daten werden für die folgenden Zwecke verarbeitet:

- a) Verwaltung des Schlichtungsverfahrens; Art der Einholung (*Zwingend erforderlich*); Rechtsgrundlage (*Vertrag*)
- b) Für die Abhandlung einiger Schlichtungen kann die Behandlung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten erforderlich sein („*sensible Daten*“); Art der Einholung (*Fakultativ*); Rechtsgrundlage (*Einwilligung*)
- c) Verbesserung der Anfragenverwaltung im Fall von Kommunikationsschwierigkeiten bzw. um die Antwortzeiten schneller zu gestalten: Art der Einholung (*Fakultativ*); Rechtsgrundlage (*Einwilligung*)

Die Einholung der zur Verfolgung des Zwecks gemäß Punkt a) erforderlichen Daten ist „zwingend erforderlich“ und durch die eventuelle Weigerung, diese Daten beizustellen, kann es für Trenitalia S.p.A. unmöglich werden, die Schlichtungsanfrage abzuwickeln. Die Einholung der zur Verfolgung des Zwecks gemäß Punkt b) erforderlichen Daten ist „fakultativ“ und durch die eventuelle Weigerung, diese Daten beizustellen, kann es für Trenitalia S.p.A. unmöglich werden, die besonderen Kategorien personenbezogener Daten bei der Abwicklung Ihrer Schlichtungsanfrage zu verwenden, was in einigen Fällen die Unzulässigkeit der Anfrage zur Folge haben kann. Die Einholung der zur Verfolgung des Zwecks gemäß Punkt c) erforderlichen Daten ist „fakultativ“ und eine eventuelle Weigerung, diese Daten beizustellen, führt ausschließlich dazu, dass die Verwaltung der Anfrage nicht verbessert bzw. die Antwortzeiten nicht schneller gestaltet werden können. Die eventuell erteilte Zustimmung ist jederzeit frei widerrufbar, unbeschadet der Zulässigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung. Sie können Ihre Zustimmung widerrufen, indem Sie Ihre Entscheidung dem Datenverarbeiter unter folgender E-Mail-Adresse: conciliazioni@trenitalia.it, oder dem Datenschutzbeauftragten unter der E-Mail-Adresse: protezionedati@trenitalia.it mitteilen

IV. Zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten berechtigte Personen

Ihre personenbezogenen Daten werden nur den **Personen** zugänglich gemacht, die innerhalb von Trenitalia zu deren **Bearbeitung befugt sind**. Diese Personen werden entsprechend instruiert, um Verlust, Zugriff auf Daten durch Unbefugte oder unbefugte Verarbeitung von Daten zu vermeiden. Darüber hinaus können Ihre Daten von Unternehmen verarbeitet werden, die im Auftrag von Trenitalia als **Auftragsverarbeiter** tätig sind, darunter auch **Informatik-Dienstleistungsunternehmen und andere Gesellschaften der Gruppo FS Italiane**. Schließlich können Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit gesetzlichen Anforderungen oder den Vorschriften an andere **unabhängige Datenverantwortliche** für die Verwaltung der Schlichtung (Verbraucherverbände, Schlichter der Verbände, Gemeinsame Schlichtungsstelle, Ministerium für Wirtschaftsentwicklung, Invitalia) übermittelt werden.

Das aktualisierte Verzeichnis der Zielgruppen der Daten steht zur Verfügung, wenn der Datenverarbeiter unter der E-Mail-Adresse conciliazioni@trenitalia.it kontaktiert wird, oder bei Mitteilung an Datenschutzbeauftragten unter der E-Mail-Adresse: protezionedati@trenitalia.it

V. Speicherung der personenbezogenen Daten

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns beigestellt haben, werden für folgende Zwecke aufbewahrt:

- Zwecke, deren Mitteilung obligatorisch ist, wie unter Punkt a): 10 Jahre ab Schlichtungsergebnis
- Zwecke, deren Mitteilung fakultativ ist, wie unter Punkt b): 10 Jahre ab Schlichtungsergebnis
- Zwecke, deren Mitteilung fakultativ ist, wie unter Punkt c): 24 Monate nach Datenerhebung

Unbeschadet der weiteren Aufbewahrung für die folgenden Zwecke: Archivierung im öffentlichen Interesse, wissenschaftliche oder historische Forschung, statistische Zwecke oder technische Gründe (z.B. Fortführung des Geschäftsbetriebs).

VI. Rechte der betroffenen Personen

Die Verordnung EU 2016/679 (Art. 15 bis 23) regelt das Ausüben von speziellen Rechten zu, die einer betroffenen Person zukommen. Insbesondere haben Sie in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten das Recht, Trenitalia um Zugang zu den Daten, um deren Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Widerspruch und Übertragbarkeit zu bitten; Sie können darüber hinaus Beschwerde bei der Kontrollbehörde erheben, die in Italien der Garant für den Schutz personenbezogener Daten ist.

Sie können jederzeit die Ausübung Ihrer Rechte gegenüber Trenitalia verlangen, indem Sie sich an die E-Mail-Adresse conciliazioni@trenitalia.it oder an den **Datenschutzbeauftragten** unter der E-Mail-Adresse protezionedati@trenitalia.it wenden.

Zustimmung

Falls Trenitalia S.p.A. für die Abhandlung der Schlichtungen besondere Kategorien personenbezogener Daten („sensible Daten“) erhebt, als Beispiel zur Wahl von Verbraucherverband, Gesundheitszustand, Zugehörigkeit zu geschützten Kategorie, gebe ich meine Zustimmung zur Verarbeitung meiner sensiblen (wie oben genannt „besonderen“ Daten) durch Trenitalia S.p.A.

Ich erteile meine Zustimmung

Ich erteile meine Zustimmung nicht

Ich gebe meine Zustimmung zur Verwendung meiner Telefonnummer zur Verbesserung der Anfragenverwaltung, im Fall von Kommunikationsschwierigkeiten bzw. um die Antwortzeiten schneller zu gestalten

Ich erteile meine Zustimmung

Ich erteile meine Zustimmung nicht

Datum

Unterschrift