

ANHANG „B“
SCHLICHTUNGERSUCHEN

**An die Gemeinsame Schlichtungsstelle
Trenitalia Regionale - Verbraucherverbände
Piazza della Croce Rossa n. 1 - 00161 Rom**

Name..... Nachname

Geburtsdatum.....Geburtsort..... Region.....

Wohnhaft in..... Region..... PLZ

Anschrift.....

Tel..... Fax E-mail.....

Mobil.....

Bitte geben Sie an, dass Sie unter folgender Adresse kontaktiert werden möchten (wenn abweichend vom Wohnort):

bei:..... Straße/Platz.....

PLZStadt..... Region.....

Das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens wird an die oben genannte Adresse übermittelt.

VORAUSGESETZT, DASS

am (eine) Beschwerde(n) bei Trenitalia S.p.A. eingereicht wurde(n.....):

per (Fax, Einschreiben, Internet usw.)

über eine Fahrt mit dem Zug Nr. vom
(Art und Nummer des Zuges, Reisedatum angeben)

bezüglich der folgenden Bahnverbindung von nach

Ticketnummer/ID-Titel:.....

Es handelt sich um folgende Angelegenheit (beschreiben Sie kurz den Gegenstand der Beschwerde in klarer Form und in lesbarer Schrift):

nach Erhalt einer unbefriedigenden Antwort (Datum..... Protokoll

nachdem keine Antwort innerhalb der 30-Tage-Frist erhalten wurde.

ANHANG „B“
SCHLICHTUNGERSUCHEN

ANFRAGE

An die Schlichtungskommission zur Beilegung des Streits gemäß dem laufenden gemeinsamen Verhandlungsverfahren, das in gegenseitigem Einvernehmen zwischen Trenitalia Regionale und den Verbraucherverbänden festgelegt wurde (am 23.03.2021 unterzeichnete Absichtserklärung)

Der/die Unterzeichnende bestätigt, dass er/sie den Inhalt des paritätischen Verhandlungsverfahrens zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat und verpflichtet sich, bis zur Erörterung seines/ihrer Falles durch die Schlichtungskommission und deren Ergebnis keine gerichtlichen oder außergerichtlichen Initiativen zu ergreifen oder zu verfolgen.

Er/Sie teilt dem auf nationaler Ebene repräsentativen Verbraucherverband, der beim Ministerium für Wirtschaftsentwicklung gelistet ist, über einen von ihm benannten Vertreter ein Mandat zur Aushandlung der Streitbeilegung.

Die Liste der Verbände, die am gemeinsamen Schlichtungsverfahren von Trenitalia teilnehmen, ist unter www.trenitalia.com > Info & Unterstützung > Unterstützung & Kontakt abrufbar.

Er/Sie verpflichtet sich, die Schlichtungsstelle innerhalb von 15 Tagen nach dieser Mitteilung über die Annahme oder Ablehnung eines von der Kommission ermittelten Schlichtungsvorschlags zu unterrichten.

Er genehmigt die telefonische Kontaktaufnahme durch die Schlichtungskommission: **NEIN**

JA

Der (die) Unterzeichner(in) legt eine Abschrift der folgenden Schriftstücke bei, die sich auf den Gegenstand des Rechtsstreits beziehen:

- 1) Kopie eines gültigen Ausweises
- 2) Kopie des Tickets (Ticketnummer/ID-Titel)
- 3) Kopie der Beschwerde
- 4) Kopie der Beschwerdeantwort
- 5) Sonstige Unterlagen (*falls vorhanden*):

(beigefügte Dokumente angeben)

Anmerkungen:

ANHANG „B“
SCHLICHTUNGERSUCHEN

Warnhinweise:

Der/die Unterzeichnende erklärt, dass er/sie über die Tatsache vollständig informiert ist:

- dass er/sie jederzeit das Recht hat, die Teilnahme am gemeinsamen Schlichtungsverfahren zu verweigern oder sich aus dem Verfahren zurückzuziehen und auf die ordentliche Gerichtsbarkeit oder andere Mechanismen zur außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeit zurückzugreifen, sofern er/sie eine Erklärung gegenüber der Schlichtungsstelle abgibt;
- wenn er/sie vor der Einreichung des Schlichtungersuchens wegen desselben Sachverhalts bereits gerichtliche oder außergerichtliche Maßnahmen eingeleitet hat, muss er/sie dies der Schlichtungsstelle mitteilen;
- Das Schlichtungsergebnis kann sich von dem in einem Gerichtsverfahren erzielten Ergebnis unterscheiden;
- hat die Wahl, ob er einen von der Kommission unterbreiteten Schlichtungsvorschlag annehmen will oder nicht;
- das Schlichtungsprotokoll hat die Wirkung einer Vergleichsvereinbarung im Sinne von Artikel 1965 des Zivilgesetzbuches;
- die Begründungen, Informationen und Vorschläge in Bezug auf den Streitfall von dem Kunden und Trenitalia auf einer vertraulichen Basis frei vorgetragen werden.

Standort

Datum

Unterschrift

Schlichtungen

Datenschutzbestimmungen

Art. 13 und 14 der Europäischen Verordnung Nr. 679/2016

Trenitalia S.p.A. fordert Sie auf, die Informationen über den Schutz personenbezogener Daten aufmerksam zu lesen, bevor Sie Ihre persönlichen Daten für das Schlichtungsersuchen erfassen.

I. Für die Verarbeitung Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Im Folgenden finden Sie unsere wichtigsten Hinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten:

- **Verantwortlicher für die Datenverarbeitung:** Trenitalia, vertreten durch ihren stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden, mit Sitz in Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 - Rom, kann unter folgender E-Mail-Adresse kontaktiert werden titolaretrattamento@trenitalia.it
- **Datenschutzbeauftragter:** Der *Datenschutzbeauftragte* (DSB) von Trenitalia kann unter folgender E-Mail-Adresse kontaktiert werden protezionedati@trenitalia.it

II. Arten von personenbezogenen Daten

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten sind in folgende Kategorien eingeteilt:

- **Gemeinsame Daten:** Personalien, Steuernummer, Ausweiskopie, Kontaktdaten, Finanzdaten, Bankverbindung, Kreditkartennummer, Kreditkartentransaktionen.
- **Besondere Datenkategorien:** Wahl des Verbraucherverbands, Gesundheitszustand, Zugehörigkeit zu geschützten Kategorien

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

III. Zweck der Verarbeitung

I Ihre personenbezogenen Daten werden für die folgenden Zwecke verarbeitet:

- a) Verwaltung des Schlichtungsverfahrens; Art des Beitrags (*obligatorisch*); Rechtsgrundlage (*vertraglich*)
- b) Die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten ("*sensible Daten*") kann zur Abwicklung bestimmter Schlichtungsverfahren notwendig sein; Art der Bereitstellung (*fakultativ*); Rechtsgrundlage (*Zustimmung*)
- c) Verbesserte Verwaltung der Anfrage bei Kommunikationsproblemen und/oder zur Beschleunigung der Antwortzeit; Art der Bereitstellung (*fakultativ*); Rechtsgrundlage (*Zustimmung*)

II Die Bereitstellung der Daten, die für die Verfolgung des unter Punkt a) angegebenen Zwecks erforderlich sind, ist "obligatorisch", und die Weigerung, diese Daten bereitzustellen, kann es Trenitalia S.p.A. unmöglich machen, das Schlichtungsersuchen zu bearbeiten. Die Übermittlung der Daten, die für die Verfolgung der unter Punkt b) aufgeführten Zwecke erforderlich sind, ist "fakultativ", und die Weigerung, diese Daten zu übermitteln, kann dazu führen, dass Trenitalia S.p.A. die besonderen Kategorien personenbezogener Daten bei der Bearbeitung Ihres Schlichtungsantrags nicht verwenden kann, was in einigen Fällen die Unzulässigkeit des Antrags zur Folge hat. Die Bereitstellung der Daten, die für die Verfolgung des unter Punkt c) genannten Zwecks erforderlich sind, ist "fakultativ", so dass die Nichtbereitstellung dieser Daten lediglich dazu führt, dass die Verwaltung der Anwendung nicht verbessert und/oder die Antwortzeiten nicht verkürzt werden können. 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 Datenverwalter unter folgender E-Mail-Adresse mitgeteilt werden datamanager.conciliazioneregio@trenitalia.it oder durch Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten unter der E-Mail-Adresse: protezionedati@trenitalia.it

IV. Personen, die zur Verarbeitung personenbezogener Daten berechtigt sind

Ihre persönlichen Daten werden nur den **zur Verarbeitung befugten Personen** innerhalb von Trenitalia zugänglich gemacht. Das Personal wird dahingehend geschult, dass es den Verlust von Daten, den Zugriff auf Daten durch Unbefugte oder die unbefugte Verarbeitung von Daten verhindert. Darüber hinaus können ihre Daten von Unternehmen verarbeitet werden, die im Auftrag von Trenitalia **als Datenverarbeiter tätig** sind, einschließlich **IT-**

Dienstleistungsunternehmen und anderen Unternehmen der FS Italiane Gruppe. Ihre persönlichen Daten können schließlich an andere **autonome Datenverwalter** für die Verwaltung der Schlichtung oder auf der Basis von Rechts- oder Verwaltungsvorschriften (Verbraucherverbände, Schlichtervereinigungen, Paritätische Schlichtungskommission, Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung, Invitalia) übermittelt werden.

Die aktualisierte Liste der Datenempfänger kann beim Datenmanager unter folgender Adresse angefordert werden datamanager.conciliazioneregio@trenitalia.it oder durch Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten unter der E-Mail-Adresse: protezionedati@trenitalia.it

V. **Speicherung von personenbezogenen Daten**

Die von Ihnen zur Verfügung gestellten persönlichen Daten werden gespeichert:

- Zwecke, deren Bereitstellung obligatorisch ist, wie unter Buchstabe a) genannt: 10 Jahre ab dem Ergebnis der Schlichtung
- Zwecke, deren Bereitstellung fakultativ ist, wie unter Buchstabe b) beschrieben: 10 Jahre ab dem Ergebnis der Schlichtung
- Zwecke, deren Bereitstellung fakultativ ist, wie unter Buchstabe c) erwähnt: 24 Monate nach der Datenerfassung.

Ungeachtet einer weitergehenden Speicherung für folgende Zwecke: Archivierung im öffentlichen Interesse, wissenschaftliche oder historische Forschung, statistische Zwecke oder technische Gründe (z. B. Geschäftskontinuität).

VI. **Rechte der betroffenen Personen**

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

Sie können jederzeit die Ausübung Ihrer Rechte bei Trenitalia beantragen, indem Sie sich an die E-Mail-Adressedatamanager conciliazioneregio@trenitalia.it oder an den Datenschutzbeauftragten unter der genannten E-Mail-Adresse wenden: protezionedati@trenitalia.it.

Bewilligungen

Sollte Trenitalia S.p.A. für die Abwicklung des Schlichtungsverfahrens besondere Kategorien personenbezogener Daten ("sensible Daten") erheben, wie z. B. Wahl des Verbraucherverbandes, Gesundheitszustand, Zugehörigkeit zu geschützten Kategorien, gebe ich hiermit meine Zustimmung zur Verarbeitung meiner sensiblen Daten (sog. "vertrauliche Daten" besondere "Angaben") von Trenitalia S.p.A.

Ich gebe mein Einverständnis

Ich gebe keine Einwilligung

Ich gebe mein Einverständnis, dass meine E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer zum Zwecke der besseren Verwaltung der Bewerbung bei Kommunikationsschwierigkeiten und/oder zur Beschleunigung der Antwortzeit verwendet werden

Ich gebe mein Einverständnis

Ich gebe keine Einwilligung