

## MODULO RIMBORSO/INDENNIZZI

Domanda di Rimborso Indennità per ritardo Indennità PMR 

## Dati di chi presenta la richiesta (\*):

Nome:	Cognome:
Denominazione (se non persona fisica):	
Indirizzo:	
Cap e Città:	Nazione:
E-mail:	
Telefono:	

## Dati del viaggio (\*):

Numero identificativo del biglietto/Abbonamento ("PNR"):	
Num. Treno:	
Data e ora del viaggio in partenza programmata:	
Data e ora di arrivo:	
Stazione di partenza:	
Stazione di arrivo:	
Periodo di validità abbonamento:	
Origina/destinazione abbonamento:	

## Motivo della richiesta (\*):

- Rinuncia al viaggio
- Treno soppresso
- Rinuncia per ritardo in partenza maggiore di 60 minuti
- Rinuncia al viaggio causa sciopero
- Doppio acquisto
- Indennizzo per ritardo all'arrivo
- Restituzione delle spese sostenute per raggiungere autonomamente la destinazione finale
- Diritti delle persone con disabilità ed a mobilità ridotta

## Canale di acquisto:

- Sito internet di Arenaways
- Arenaways Risponde (Call center)
- Punto di attenzione al cliente Arenaways C'è

Altri \_\_\_\_\_

Note aggiuntive:

Modalità di erogazione del rimborso o dell'indennità (\*)

- Riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto;
- Bonus Arenaways
- Prolungamento abbonamento (nei casi previsti dalle Condizioni Generali di Trasporto)
- Bonifico bancario

Dati bancari (se effettuato con bonifico)

Intestatario IBAN (nome e cognome):

IBAN:

BIC/SWIFT:

Dichiaro di essere stato informato che, nel rispetto del D.LGS. n° 196/2003 (legge sulla Privacy) e del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), i dati personali sul presente modulo vengono raccolti per l'istruzione della presente pratica e che saranno trattati in modo lecito mediante strumenti manuali ed informatici e non saranno comunicati o diffusi a terzi non autorizzati. (\*)

Per i trattamenti indicati nel Par. v "Finalità e basi giuridiche del trattamento": Esprimo il consenso all'utilizzo del mio numero di telefono per migliore gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione o per rendere più rapidi i tempi di risposta.

- Do il consenso
- Nego il consenso

## INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il titolare del trattamento dei dati personali è il gestore del servizio i cui estremi sono riportati sul titolo di viaggio contattabile a:

-indirizzo e-mail: [privacy@arenaways.it](mailto:privacy@arenaways.it)

-numero di telefono: 0110550074

-Sede legale: Piazza Adriano 12 - 10138 Torino

La società ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, ai sensi dell'art 39 Regolamento (UE) 2016/679, contattabile presso la sede del titolare del trattamento o all'indirizzo e-mail [dpo@arenaways.it](mailto:dpo@arenaways.it)

### (i) Tipologia dati raccolti:

Il trattamento riguarderà i seguenti dati personali di cui all'art 4, n.1 GDPR:

- dati anagrafici e identificativi (nome completo);
- dati di contatto (numero di telefono ed indirizzo e-mail)
- Coordinate bancarie (IBAN e titolare del conto)

### (ii) Soggetti destinatari dei dati:

I dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di Arenaways - Longitude Holding S.r.l.)
- Società di servizi informatici

### (iii) Soggetti non direttamente riconducibili ad Arenaways – Longitude Holding S.r.l.:

- Società terze qualora ciò sia reso necessario dalla natura dell'evento oggetto della richiesta di rimborso/indennizzo (qualora Lei ci abbia fornito il consenso al trasferimento dei dati)
- Autorità giudiziarie
- Autorità di pubblica sicurezza

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da Longitude Holding S.r.l. o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto di Arenaways - Longitude Holding S.r.l., 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.

L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [dpo@arenaways.it](mailto:dpo@arenaways.it)

### (iv) Conservazione dei dati:

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per 10 anni dalla chiusura della pratica di reclamo. 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)

### (v) Finalità e basi giuridiche del trattamento:

- (a) Gestire i reclami prevenuti via web; trattamento basato sul legittimo interesse del titolare del trattamento (Base giuridica: art.6 , comma 1, lett.f, GDPR).
- (b)Miglioramento nella gestione del reclamo 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 (Base giuridica: Consenso)

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui al punto a) ha natura "obbligatoria" e un suo eventuale rifiuto potrebbe comportare l'impossibilità per Arenaways – Longitude Holding S.r.l. di gestire la richiesta di rimborso.

Il conferimento dei dati necessari al perseguimento delle finalità di cui il punto b) ha natura "facoltativa"; pertanto, il mancato conferimento comporterà esclusivamente l'impossibilità di trasmettere i dati personali comunicati per il rimborso/indennizzo ad altre parti interessate per il trattamento della pratica.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà essere comunicata rivolgendosi al Data Protection Officer all'indirizzo mail: [dpo@arenaways.it](mailto:dpo@arenaways.it).

### (vi) Modalità di richiesta dell'interessato:

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 ad Arenaways – Longitude Holding S.r.l. ,

l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, l'opposizione e la portabilità; inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

L'interessato potrà esercitare i diritti in qualsiasi momento inviando un'e-mail a: [privacy@arenaways.it](mailto:privacy@arenaways.it)

L'informativa privacy per esteso è consultabile al sito [www.arenaways.it](http://www.arenaways.it)