

**Servizio Call Center**  
**Informativa sulla Protezione dei Dati Personali**  
**(Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016)**

Fs Treni Turistici Italiani S.r.l. prima di acquisire i Suoi dati personali per l'accesso ai servizi di call center, La invita a leggere attentamente l'informativa in tema di protezione dei dati personali.

**Titolare del Trattamento e DPO**

*In questa sezione le indichiamo quali sono i nostri riferimenti*

**Titolare del Trattamento:** FS Treni Turistici Italiani S.r.l. rappresentata dall'Amministratore Delegato pro-tempore, con sede legale in Piazza della Croce Rossa 1 - 00161 - Roma, è contattabile all'indirizzo e-mail [titolaretrattamento@fstrenituristici.it](mailto:titolaretrattamento@fstrenituristici.it).

**Tipologie di dati personali**

*In questa sezione le indichiamo quali tipologie di dati le chiediamo*

**Dati acquisiti dall'interessato per la gestione dell'accesso al call center:** Dati Anagrafici (Nome, Cognome), Dati di contatto (e-mail, contatti telefonici), dati di eventuali viaggi già acquistati (numero biglietto, dati viaggiatori).

Per ottenere specifici servizi (es. assistenza nell'acquisto di titoli di viaggio sui canali dedicati, richieste di rimborso, ecc.) potranno essere trattati ulteriori dati secondo quanto riportato nelle specifiche informative per la protezione dei dati personali che si invita a consultare sul sito [www.fstrenituristici.it](http://www.fstrenituristici.it).

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

**Finalità del Trattamento**

*In questa sezione le indichiamo lo scopo del trattamento effettuato sui suoi dati*

- a. Gestione richieste di supporto nell'acquisto; cambio prenotazione; rimborso; richiesta di assistenza;  
Natura del conferimento (Obbligatoria); Base giuridica (Contrattuale);

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 FS Treni Turistici Italiani S.r.l. di fornire l'assistenza richiesta.

**I soggetti destinatari dei dati**

*In questa sezione le indichiamo chi tratterà i suoi dati e a chi verranno comunicati*

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali saranno trattati dai seguenti soggetti:

**Soggetti riconducibili a FS Treni Turistici Italiani S.r.l.:**

- Persone autorizzate al trattamento (dipendenti di FS Treni Turistici Italiani S.r.l.)
- Società di servizi (anche informatici)

**Soggetti non direttamente riconducibili a FS Treni Turistici Italiani S.r.l.:**

- Autorità giudiziarie
- Autorità di pubblica sicurezza
- Altre Società del Gruppo Ferrovie dello Stato

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da FS Treni Turistici Italiani S.r.l. o da aziende che agiscono in qualità di **Responsabili del Trattamento**, per conto di FS Treni Turistici Italiani 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 contattando il titolare del trattamento alla casella di posta elettronica [titolaretrattamento@fstrenituristici.it](mailto:titolaretrattamento@fstrenituristici.it),

### **Conservazione dei dati**

*In questa sezione le indichiamo per quanto tempo conserveremo i suoi dati*

I dati personali che ci ha fornito saranno conservati per:

Finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria: di cui al punto III. a) della presente informativa: 4 anni dalla chiusura della richiesta di assistenza;

Si evidenzia che il tempo di conservazione riportato sopra per la finalità con natura obbligatoria si riferisce alla gestione dell'accesso ai servizi del call center; i dati personali conferiti per ottenere specifici servizi (es acquisto titolo di viaggio nominativo; richieste di rimborso, ecc.) sono trattati e conservati in base a quanto riportato nelle specifiche informative per la protezione dei dati personali che si invita a consultare sul sito [www.fstrenituristici.it](http://www.fstrenituristici.it)

### **Diritti degli Interessati**

*In questa sezione le indichiamo quali diritti le garantiamo*

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 a FS Treni Turistici Italiani S.r.l.:

- L'accesso: può chiedere conferma che sia o meno in essere un trattamento di dati che La riguardano, oltre a maggiori chiarimenti circa le informazioni di cui alla presente informativa;
- La rettifica: può chiedere di rettificare o integrare i dati che ci ha fornito, qualora inesatti o incompleti;
- La cancellazione: può chiedere che i Suoi dati vengano cancellati, qualora non siano più necessari alle nostre finalità, in caso di revoca del consenso o sua opposizione al trattamento, in caso di trattamento illecito, ovvero sussista un obbligo legale di cancellazione;
- La limitazione: può chiedere che i Suoi dati siano trattati solo ai fini della conservazione, con esclusioni di altri trattamenti, per il periodo necessario alla rettifica dei Suoi dati, in caso di trattamento illecito per il quale si oppone alla cancellazione, qualora Lei debba esercitare i suoi diritti in sede giudiziaria e i dati da noi conservati possano esserLe utili e, infine, in caso di opposizione al trattamento e sia in corso una verifica sulla prevalenza dei nostri motivi legittimi rispetto ai Suoi.
- L'opposizione: può opporsi in qualunque momento al trattamento dei Suoi dati, salvo che vi siano nostri motivi legittimi per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi, per esempio per l'esercizio o la nostra difesa in sede giudiziaria.
- La portabilità: può chiedere di ricevere i Suoi dati, o di farli trasmettere ad altro titolare da Lei indicato, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

Inoltre, La informiamo che ha diritto di proporre reclamo, qualora ritenga che i Suoi diritti siano stati violati, nei confronti dell'Autorità di Controllo, che in Italia è il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti a FS Treni Turistici Italiani S.r.l. contattabile alla casella di posta elettronica [titolaretrattamento@fstrenituristici.it](mailto:titolaretrattamento@fstrenituristici.it).