

Per accelerare i tempi di trattazione della pratica, La invitiamo a inoltrarci la Sua richiesta online tramite il sito [www.thello.com](http://www.thello.com), sezione « Contatti » : <https://thello.com/it/contatti/reclamo/>

In alternativa, è possibile compilare il presente modulo in stampatello e, allegando l'originale del biglietto:

- inviarto via posta raccomandata all'indirizzo:  
**Thello – Service Clients**  
**B.P. N° 10308**  
**75563 PARIS CEDEX 12 - France**, oppure
- consegnarlo a una biglietteria Trenitalia

La richiesta deve essere effettuata entro 60 gg della data di viaggio. Riceverà una risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. L'invio della richiesta non dà la certezza di aver diritto ad un indennizzo.

Pour réduire les délais de traitement, vous pouvez nous transmettre votre demande sur le site [thello.com](http://thello.com) rubrique « contact » :

<https://thello.com/nous-contacter/formulaire-de-reclamation>

En alternative, vous pouvez remplir ce formulaire en majuscule et le joindre à l'original de votre billet accompagné d'un RIB. Vous pouvez ensuite :

- Envoyer le tout en courrier recommandé à  
**Thello – Service Clients**  
**B.P. N° 10308**  
**75563 PARIS CEDEX 12.**
- Remettre votre dossier à un guichet Trenitalia

Votre demande devra nous parvenir au plus tard 60 jours après la date du voyage. Vous recevrez une réponse sous 30 jours ouvrés à compter de la réception de la demande. L'envoi de ce formulaire ne donne pas systématiquement lieu à une compensation.

To speed up processing time, please fill in the form available online on [www.thello.com](http://www.thello.com), « Contact » section:

<https://thello.com/en/contact-us/complaint/>

Otherwise, you can fill in this form using capital letters and attach the original of your tickets. You can then choose between:

- sending the documents by registered mail to:  
**Thello – Service Clients**  
**B.P. N° 10308**  
**75563 PARIS CEDEX 12, France**, or
- hand them over to a Trenitalia ticket office.

Your request shall be sent within 60 days of the travel date. We will answer within 30 working days from the date of receipt of the request. Please note that sending this form does not give you the right to a compensation.

**I Suoi dati personali | Vos informations personnelles | Your personal information**

Email :  Tel: +

Cognome | Nom | Family name:

Nome | Prénom | First name:

N°  Via | Rue | Street:

Codice Postale | Code Postal | Zip code:  Città | Ville | City:

Paese | Pays | Country:

**Coordinate bancarie | Coordonnées bancaires (ou joindre un RIB) | Bank details**

Se ha acquistato sul sito [www.thello.com](http://www.thello.com), l'eventuale indennizzo verrà accreditato sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto. Negli altri casi, sarà versato con bonifico bancario.

Si vous avez réservé votre voyage sur le site [thello.com](http://thello.com), l'éventuelle indemnité sera versée sur la carte bancaire utilisée pour le paiement. Sinon elle sera versée par virement bancaire.

If you booked your ticket on [www.thello.com](http://www.thello.com), the associated refund will be transferred to the credit card used for the original payment. Otherwise it will be sent by wire transfer.

IBAN | ABA:

SWIFT | BIC:

Nome e indirizzo della banca | Nom et adresse de la banque | Bank name and address

N° del conto | N° du compte | Account N°:

Paypal

Nome, cognome e indirizzo dell'intestatario | Nom, prénom et adresse du titulaire du compte | Name, surname and address of the account holder

Thello opera sotto la legislazione francese e di conseguenza rispetta la legge « Informatique et Libertés » del 6 gennaio 1978.

Le informazioni raccolte sono soggette al trattamento informatico destinato esclusivamente alla gestione della domanda di risarcimento.

Il destinatario dei dati è il dipartimento Relazioni Clienti di Thello.

In conformità con la legge sulla protezione dei dati del 6 gennaio 1978 e il regolamento generale sulla protezione dei dati personali n. 2016/679 del 27 aprile 2016, l'utente beneficia in particolare di un diritto di accesso e rettifica delle informazioni che lo riguardano, che può esercitare direttamente presso Thello tramite il modulo di contatto disponibile sul sito [www.thello.com](http://www.thello.com) o inviando una lettera a:

**Thello - Delegato per la protezione dei dati personali - B.P. n. 10308**  
**75563 PARIS CEDEX 12 Francia.**

È inoltre possibile, per motivi legittimi, opporsi al trattamento dei dati che la riguardano.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la gestion de la demande d'indemnisation.

Le destinataire des données est le service Relation Clientèle Thello.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 du 27 avril 2016, vous bénéficiez notamment d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer directement auprès de Thello via le formulaire de contact mis à disposition sur le site [www.thello.com](http://www.thello.com) ou en envoyant un courrier à

**Thello - Délégué à la protection des données personnelles**  
**B.P. N° 10308**  
**75563 PARIS CEDEX 12 France.**

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Thello operates under French law and thus complies with the law « Informatique et Libertés » of January 6th 1978. The information collected will be used solely to process your compensation request. The information collected is subject to computer processing intended exclusively for the management of the claim for compensation. The recipient of the data is the Thello Customer Relations department.

In accordance with the Data Protection Act of January 6, 1978 and the General Regulations on the Protection of Personal Data No. 2016/679 of April 27, 2016, you have in particular the right to access and rectify information concerning you, which you can exercise directly with Thello via the contact form available on the site [www.thello.com](http://www.thello.com) or by sending a letter to:

**Thello - Personal Data Protection Officer**  
**B.P. N° 10308**  
**75563 PARIS CEDEX 12 France.**

You can also, for legitimate reasons, oppose the processing of data concerning you.

