

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

A. Responsables du traitement des données et lois applicables

FAIRTIQ est l'exploitant et le responsable du traitement des données en rapport avec l'application et les données personnelles traitées conformément

- à la loi fédérale suisse sur la protection des données (« LPD »), y compris l'ordonnance relative à la LPD, dans la mesure FAIRTIQ fournit des services au client en Suisse et,
- au Règlement général de l'UE sur la protection des données 2016/679 (« RGPD »), y compris les lois applicables sur la protection des données des États-membres de l'UE, dans la mesure où des services sont fournis au client au sein de l'Union européenne.

Dans le cadre du « Service après-vente » et de la clarification et de la lutte contre les fraudes, FAIRTIQ et les entreprises partenaires sont conjointement responsable (cf. Point F).

B. Données personnelles traitées

Les données suivantes sont enregistrées :

Informations générales sur le client :

- Numéro de téléphone portable ;
- Données de paiements : moyens de paiement et montants facturés ;
- Paramètres relatifs aux billets : 1^{ère} ou 2^{ème} classe ; tarif plein ou réduit ; d'autres paramètres de remise ;
- Adresse e-mail (obligatoire pour les trajets en Autriche et si un justificatif d'achat est demandé, voir chapitre III E., par ailleurs volontairement) ;
- Indication de la possession d'un abonnement de zones par le client (facultatif) ;
- Prénom et nom, date de naissance conformément aux conditions tarifaires applicables ;
- Adresse IP.

Données sur les trajets :

- Données de localisation et d'activités (sur la base des capteurs de déplacement, si activés) ainsi que les billets électroniques enregistrés (données des billets) :

La saisie des données sur les trajets commence lors de l'ouverture de l'application et se termine 5 minutes après l'achèvement du processus de check-out. La fin du processus de check-out est signalée dans l'application.

Informations sur le Smartphone :

- Smartphone : marque et modèle
- Système d'exploitation
- Signaux Wifi
- Niveau de charge de la batterie

C. Finalités et modalités du traitement

FAIRTIQ ne saisit et ne traite que les données en rapport avec l'application et l'achat de billets électroniques.

Les données personnelles que le client transmet à FAIRTIQ via l'application sont traitées par FAIRTIQ aux fins suivantes

- Pour la **mise à disposition des applications concernant les billets électroniques**, notamment l'achat et la gestion de billets électroniques, l'identification et le paiement des trajets déterminants, y compris les bons d'achat destinés aux clients) (Bonus FAIRTIQ, aux fins du service clientèle (Helpdesk). Par ailleurs, les données sont également traitées aux fins de la **lutte contre les fraudes** (identification des trajets obtenus illégalement).

Afin que le prochain arrêt public avant l'enregistrement puisse être saisi, les données de localisation sont collectées lorsque l'application est activée en premier plan. Ces données sont stockées dans des fichiers journaux temporaires. La désactivation différée de la saisie des données d'activité et de localisation (cf. Point B ci-dessus) a pour objet l'amélioration continue de l'alerte de sortie et de ce fait l'optimisation des prestations de service fournies au client par FAIRTIQ.

- Pour la **fourniture de trajets gratuits**, à savoir la génération d'un code individuel pour un trajet gratuit offert à un nouveau client.
- Pour le **développement de l'application**. FAIRTIQ utilise notamment les données de localisation et d'activité saisies par l'application sous une forme non anonymisée pendant 12 mois (cf. Point H), afin de développer l'application.

D. Base juridique

Le traitement des données personnelles pour les billets électroniques est nécessaire aux fins de l'exécution de la prestation de service de FAIRTIQ. Le développement de la prestation de service et la fourniture de trajets gratuits sont dans l'intérêt légitime de FAIRTIQ et ont pour objet l'optimisation et la diffusion de l'application. L'envoi de la newsletter et le traitement des données à cet effet sont effectués sur la base du consentement du client.

E. Sécurité

FAIRTIQ protège les données personnelles contre les risques prévisibles et les accès non autorisés par le biais de mesures techniques et organisationnelles appropriées. FAIRTIQ minimise l'utilisation des données personnelles.

Pour des raisons de sécurité, les données relatives aux moyens de paiement ne sont stockées que chez le prestataire du service de paiement [Datatrans] et non sur le téléphone portable du client. Par ailleurs l'enregistrement du moyen de paiement est effectué sans intervention de FAIRTIQ directement par le partenaire contractuel de FAIRTIQ [Datatrans]. Il s'agit notamment des prestataires de services suivants :

- Amazon Web Services (Hébergement)
- Zendesk (Logiciel de service à la clientèle)
- Twilio (envoi de SMS)

Les données sont hébergées centralement sur des serveurs situés en Suisse ou dans l'UE.

F. Transmission des données

Aux **prestataires de service de FAIRTIQ** : Des entreprises tiers implantées en Suisse et dans l'Union Européenne qui sont mandatées par FAIRTIQ concernant le contrôle des billets électroniques, l'hébergement, l'exploitation et la maintenance de l'application ainsi que pour les transactions de paiement, traitent les données personnelles des clients (y compris le stockage). FAIRTIQ a conclu des accords de confidentialité avec ces prestataires de service afin de garantir la protection des données personnelles.

Informations sur le moyen de paiement : Les informations concernant le moyen de paiement ne seront enregistrées ni sur le téléphone portable ou sur l'application, ni chez FAIRTIQ ou les associations partenaires. L'enregistrement de la carte de crédit ou de débit est effectué directement auprès de la société Datatrans AG, Stadelhoferstrasse 33, CH-8001 Zurich, tél. [+41 44 256 81 91](tel:+41442568191), info@datatrans.ch.

Aux **entreprises partenaires** : FAIRTIQ transmet aux entreprises de transport en partenariat avec elle les données personnelles requises aux fins de l'exécution du « service après-vente » et afin d'empêcher les tentatives de fraude (voir à cet effet les « Entreprises partenaires » sur www.fairtiq.ch). Dans ce contexte, les entreprises partenaires pertinentes sont respectivement responsables des données personnelles.

FAIRTIQ transmet aux entreprises de transport en partenariat avec FAIRTIQ aux fins du paiement et de la facturation des billets. Par ailleurs, les données des trajets sont transmises aux entreprises de transport en partenariat avec FAIRTIQ aux fins de l'amélioration de leurs produits et de l'offre de transport public ainsi qu'à d'autres fins d'évaluation statistique.

Google Analytics / Google Firebase : Google Analytics et Google Firebase sont utilisés pour l'application et le back-end. Les informations collectées par les cookies sur l'utilisation de l'application (à l'exclusion de l'adresse IP) sont transmises aux serveurs de Google sous forme anonyme et y sont stockées. Ces services sont exploités par les sociétés Space Pencil, resp. Google. Vous trouverez leurs politiques de confidentialité sur [Google Analytics](#) et [Google Firebase](#). Ces services d'analyse évaluent les informations sur l'utilisation de FAIRTIQ au nom de FAIRTIQ. Les cookies ne peuvent pas être utilisés pour identifier un appareil récepteur en dehors de FAIRTIQ.



Les données collectées dans le cadre de l'analyse et de la mesure ne peuvent pas être utilisées pour identifier personnellement les utilisateurs et les utilisatrices de FAIRTIQ.

G. Contact des clients

FAIRTIQ se réserve le droit de contacter les clients concernant des sujets liés à FAIRTIQ :

- Informations sur le changement de l'offre ;
- Informations pour aider les clients à utiliser l'application ;
- Enquêtes sur l'utilisation de FAIRTIQ. La participation aux enquêtes est volontaire.

Si le client a donné son consentement, FAIRTIQ peut communiquer avec lui à des fins de marketing. Le client a la possibilité de révoquer son consentement à tout moment.

En fonction du type de contact, les messages peuvent contenir des pixels de suivi qui permettent l'enregistrement d'un fichier journal aux fins de l'évaluation statistique de la prise de contact. FAIRTIQ est en mesure de voir si et quand un message a été ouvert et quels liens dans le message ont été activés.

Le client est en droit d'annuler la prise de contact en contactant FAIRTIQ via l'adresse dataprotection@fairtiq.com ou en suivant le lien de désinscription ou les instructions incluses dans chaque message que FAIRTIQ envoie au client.

H. Enregistrement et suppression des données

Les données relatives aux trajets selon le point B sont conservées pendant 12 mois après la fin du trajet pour les services après-vente des entreprises de transport en partenariat et pour la lutte contre les fraudes. Une anonymisation de ces données est ensuite effectuée de manière à empêcher toute déduction de l'identité des clients.

Sous réserve de la disposition ci-dessus concernant la conservation et dans la mesure où FAIRTIQ ou une entreprise partenaire n'a pas besoin des données aux fins de la protection et de l'exercice de ses droits, le client est à tout moment en droit de demander l'effacement des données sur les trajets et autres données personnelles. La demande doit être déposée directement dans l'application via le point de menu « Contact » ou via le formulaire de contact <https://fairtiq.ch/de/kontakt>. Le client prend note que le numéro de son téléphone mobile ne sera pas supprimé à des fins de prévention contre les fraudes.

Les informations générales sur le client peuvent encore restées stockées après leur effacement dans des copies de sauvegarde et des bases de données temporaires (caches). La suppression définitive n'a lieu que lors de l'écrasement des copies de sauvegarde.

Par la demande correspondante d'effacement, le client renonce expressément à son droit d'utiliser les services client et à contester ses trajets.

Le client prend note que le numéro de son téléphone mobile selon le point B ainsi que la communication entre lui-même et le service après-vente ne seront pas supprimés aux fins de la saisie et du traitement des données et à des fins de prévention contre les fraudes.

I. Rectification et limitation

Le client dispose d'un droit de rectification et de limitation des données enregistrées sur son compte, dans la mesure où elles sont incorrectes ou si une limitation n'affecte pas les finalités du traitement. Les informations générales sur le client selon le point B peuvent être directement ajustées par le client dans l'application.

Une rectification ou une limitation des données relatives aux trajets n'est pas possible. Si le prix facturé pour un trajet est incorrect, le client a le droit à un remoursement. Il n'est pas possible de corriger le prix dans les données. Les demandes à cet effet doivent être directement déposées via l'application ou via le formulaire de contact sur www.fairtiq.com.

J. Droits d'accès et de transmission

Le client est en droit de demander des renseignements sur les données enregistrées sur son compte. Une demande appropriée doit être déposée directement dans l'application, via le point de menu « Contact ».

K. Stockage des données en Suisse ou dans l'Union Européenne



Le client prend note que les données personnelles, à l'exception des données mentionnées au point L, sont stockées et traitées en Suisse ou dans l'Union Européenne.

L. Stockage des données en dehors de la Suisse ou de l'Union Européenne

Le client reconnaît que les données personnelles suivantes peuvent être stockées et traitées sur des serveurs en dehors de la Suisse ou de l'Union Européenne :

- Numéro de téléphone enregistré, pour l'envoi automatique de SMS par Twilio (envoi du code d'enregistrement).
- Les informations envoyées via le formulaire de contact dans l'application ou sur www.fairtiq.com lorsque le client contacte FAIRTIQ. FAIRTIQ utilise Zendesk pour traiter les demandes de contact. Les données suivantes sont collectées :
 - numéro de téléphone
 - adresse électronique
 - numéro de client
 - numéro d'identification du voyage
 - Texte du message
 - Date et heure du message

Si FAIRTIQ transfère des données vers un pays sans protection juridique adéquate des données, FAIRTIQ utilisera, comme le prévoit la loi, des contrats appropriés (notamment sur la base des clauses contractuelles dites standard de la Commission Européenne) ou s'appuiera sur les exceptions légales de consentement, d'exécution du contrat, d'établissement, d'exercice ou d'exécution des droits, d'intérêt public prépondérant, de données personnelles publiées ou parce que cela est nécessaire pour protéger l'intégrité des personnes concernées.

M. Délégué à la protection des données

Notre délégué à la protection des données est disponible pour répondre aux questions concernant la protection des données à l'adresse suivante :

FAIRTIQ AG
Protection des données
Aarberggasse 29
3011 Berne, Suisse
dataprotection@fairtiq.com

N. Représentation responsable de la protection des données dans l'Union Européenne

Le délégué de l'agence de protection des données de l'Union Européenne de FAIRTIQ dans l'UE est disponible à l'adresse suivante : FAIRTIQ Austria GmbH, Straubingerstraße 12, 5020 Salzburg, Österreich, dataprotection@fairtiq.com

O. Modifications apportées à la présente politique de confidentialité

FAIRTIQ vérifie régulièrement la présente politique de confidentialité. Toute modification apportée à la présente politique de confidentialité vous sera signalée au préalable par un moyen approprié.

