

Politique de confidentialité

Nous sommes une entreprise innovante et dynamique avec pour mission de simplifier la mobilité durable à l'échelle internationale. Notre application offre une solution de billetterie simple et économique pour les voyageurs ainsi que pour les autorités et les opérateurs de transports publics.

Nous vous invitons à lire notre politique de confidentialité ci-dessous afin d'en apprendre davantage sur notre engagement à respecter votre sphère privée et protéger vos données personnelles.

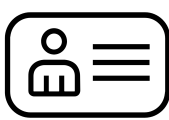
Afin de vous offrir une vue d'ensemble simplifiée quant à la manière dont nous traitons vos données, nous vous proposons une représentation à l'aide des [Privacy Icons](#). Il s'agit d'une initiative de grandes entreprises suisses pour plus de transparence dans le traitement de données.

Table des matières

A. Traitement de vos données (Privacy Icons)	2
B. Coordonnées du responsable du traitement et du DPO	4
Responsable du traitement	4
Data Protection Officer (Délégué à la protection des données)	4
C. Responsabilité du traitement des données et lois applicables	4
D. Données personnelles traitées	4
Informations générales sur le-a client-e	4
Données relatives aux compagnons de voyage conformément au chapitre III. A. 2	5
Données relatives aux moyens de paiement	5
Données relatives aux trajets	5
Données relatives aux achats	5
Informations relatives à l'appareil	5
Données d'utilisation	5
E. Finalités et modalités du traitement	5
F. Bases juridiques	6
G. Prise de décision automatisée et profilage	7
H. Sécurité	7
I. Transfert des données	8
J. Création et gestion du compte via authentification unique (SSO)	10
Inscription avec Google (Google Sign-in)	10
Inscription avec Apple (Sign in with Apple)	10
K. Prise de contact avec les clients	11
L. Durée de conservation des données	11
M. Exceptions aux limites temporels selon le chapitre L	11
N. Droit à l'effacement et à l'oubli	12
O. Rectification et limitation	12
P. Droits d'accès et de transmission	12
Q. Droit d'opposition	13
R. Droit de porter plainte	13
S. Lieu du traitement des données	13
T. Correspondant à la protection des données dans un Etat membre de l'UE	14
U. Modifications de la présente politique de confidentialité	14
V. Accéder à et télécharger la politique de confidentialité	14

A. Traitement de vos données (Privacy Icons)

Nous souhaitons vous donner une vue d'ensemble simple et claire quant à la manière dont nous traitons vos données personnelles. Le but principal du traitement est de remplir notre obligation contractuelle, c'est-à-dire de vous vendre un titre de transport valide.



Données d'ordre général

Nous traitons des données personnelles d'ordre général vous concernant, p.ex. vos coordonnées personnelles.

Exemple : nous affichons votre nom sur le billet électronique dans l'application FAIRTIQ.

Voir chapitre :
[Données personnelles traitées](#)



Données financières

Nous traitons vos données financières.

Exemple : vous enregistrez un moyen de paiement dans l'application FAIRTIQ.

Voir chapitre :
[Données personnelles traitées](#)



Données de localisation

Nous traitons vos données de localisation.

Exemple : nous traitons vos données de localisation suite au check-in afin de calculer le voyage effectué en transports publics.

Voir chapitre :
[Données personnelles traitées](#)



Données fournies

Nous traitons des données personnelles que vous nous transmettez.

Exemple : vous vous enregistrez avec votre nom et votre adresse e-mail sur l'application FAIRTIQ.

Voir chapitre :
[Données personnelles traitées](#)

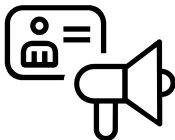


Données collectées

Nous collectons des données personnelles vous concernant.

Exemple : nous collectons des données de localisation et de mouvement aussi longtemps que le check-in est activé.

Voir chapitre :
[Données personnelles traitées](#)



Marketing

Nous utilisons vos données personnelles à des fins de marketing et de publicité.

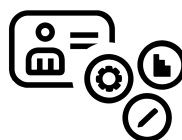
Exemple : nous envoyons des informations commerciales sur les produits à l'adresse e-mail que vous avez enregistrée.



Développement de produits

Nous utilisons vos données personnelles afin de développer et améliorer nos produits et services.

Exemple : nous utilisons les trajets effectués de manière anonyme ou pseudonyme afin de minimiser les erreurs dans le calcul des trajets.



Autres finalités

Nous utilisons vos données personnelles à d'autres fins qui ne sont pas en lien avec la prestation principale.

Exemple : nous analysons si le check-out est effectué alors que le moyen de transport est en marche afin de détecter d'éventuels comportements frauduleux.



Transmission de données

Nous transmettons vos données personnelles à d'autres entreprises qui décident elles-mêmes comment les utiliser.

Exemple : si vous contactez le service clientèle, votre demande sera gérée par les opérateurs des transports publics partenaires.



Pas de vente de données

Nous ne vendons pas vos données personnelles.

Voir chapitre :

[Finalités et modalités du traitement](#)

Voir chapitre :

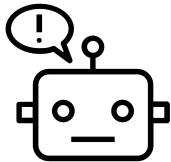
[Finalités et modalités du traitement](#)

Voir chapitre :

[Finalités et modalités du traitement](#)

Voir chapitre :

[Transfert de données](#)



Prise de décision automatisée

Nous prenons des décisions de manière entièrement automatisée.

Exemple : la cartographie des trajets ainsi que certaines parties des processus de service client et de détection des fraudes sont automatisées.

Voir chapitre :

[Prise de décision automatisée et profilage](#)



Profilage

Nous analysons votre comportement.

Exemple : nous analysons si vous utilisez l'application de manière frauduleuse.

Voir chapitre :

[Prise de décision automatisée et profilage](#)



Dans le monde entier

Nous traitons vos données personnelles également ailleurs qu'en Suisse ou dans l'EEE.

Exemple : en général, nous traitons et stockons les données en Suisse et dans l'UE. Dans des cas exceptionnels, certaines données peuvent circuler en dehors de l'Europe.

Voir chapitre :

[Lieu du traitement des données](#)



B. Coordonnées du responsable du traitement et du DPO

Responsable du traitement

FAIRTIQ SA
Aarberggasse 29
3011 Berne
Suisse
CEO : Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano
UID : CHE-370.720.489
feedback@fairtiq.com

Data Protection Officer (Délégué à la protection des données)

FAIRTIQ SA
Data Protection
Aarberggasse 29
3011 Berne
Suisse
app.privacy@fairtiq.com

C. Responsabilité du traitement des données et lois applicables

FAIRTIQ SA (ci-après “FAIRTIQ” ou “nous”) est l’exploitant et le responsable du traitement des données en rapport avec son application “FAIRTIQ”(ci-après « l’application ») et le fait conformément :

- à la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD) pour les services fournis en Suisse,
- 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, pour les services fournis au sein de l’Union européenne ou de l’Espace économique européen; et
- aux autres lois applicables en matière de protection des données pour les services fournis en dehors de l’Union européenne ou de la Suisse.

En cas d’achat d’un billet pour un compagnon de voyage conformément à la section III.A.2. des Conditions Générales de Ventes, le client agit en tant que responsable de traitement au sens des art. 5 al. 5 let. j LPD / 4 para. 7 RGPD et FAIRTIQ en tant que sous-traitant au sens des art. 5 let. k LPD/ 4 para. 8 RGPD.

FAIRTIQ et les entreprises partenaires / communautés tarifaires partenaires (“partenaires”) sont des responsables de traitement indépendants pour la fourniture des services ainsi que pour la détection et la prévention de la fraude et des abus (voir section [I. Transfert des données](#)). Dans des cas exceptionnels, une responsabilité conjointe s’applique, ce qui est indiqué en conséquence dans l’application.

D. Données personnelles traitées

Informations générales sur le-a client-e

- Prénom et nom, date naissance conformément aux conditions tarifaires applicables ;
- Numéro de téléphone portable ;
- Adresse e-mail ;
- Photo de profil du compte Google (si la connexion via Google est utilisée - non stockée par FAIRTIQ; voir section [J. Création et gestion du compte via authentification unique \(SSO\)](#)) ;
- Identifiant du compte (si l’authentification unique (SSO) est utilisée comme méthode de connexion, voir section [J. Création et gestion du compte via authentification unique \(SSO\)](#)) ;
- Paramètres du billet : classe choisie, rabais applicables ;
- Abonnement(s) de zone ou éventuel(s) droit(s) à une réduction enregistré(s) (facultatif) ;
- ID utilisateur ;
- Adresse IP et numéro d’identification unique de l’appareil ;
- Informations relatives à des abus ou d’autres comportement frauduleux ;
- Interactions avec le service clientèle.



Données relatives aux compagnons de voyage conformément au chapitre III. A. 2

- Prénom et nom, date de naissance ;
- Paramètres du billets selon le tarif sélectionné, les abonnements de zone et les éventuels droits à une réduction enregistrés.

Données relatives aux moyens de paiement

- Moyen de paiement ;
- Détails partiellement anonymisés quant au moyen de paiement.

Données relatives aux trajets

- Données de suivi de localisation et d'activités (basé sur un capteur de mouvement, si activé);
- Billets électroniques enregistrés (données relatives aux billets) ;
- Signaux de balise Bluetooth ;
- Itinéraires calculés;
- Timbres de contrôle des billets numériques.

L'enregistrement des données relatives aux trajets commence avec l'ouverture de l'application et se termine au plus tard 5 minutes après l'achèvement du processus de check-out. La fin du processus de check-out est signalée dans l'application.

La détection des signaux Bluetooth n'est activée que dans certaines régions spécifiques. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter https://fairtiq.com/hubfs/legal/beacon_signals.pdf.

Données relatives aux achats

- Produits achetés ;
- Montant facturé ;
- Date et heure ;
- ID et token de paiement.

Informations relatives à l'appareil

- Appareil : marque et modèle ;
- Système d'exploitation ;
- Niveau de charge de la batterie.

Données d'utilisation

Des données relatives à la manière dont les clients interagissent avec les services peuvent être collectées. Il s'agit de données telles que la date et l'heure d'accès, les fonctions de l'application ou les pages consultées, les pannes de l'application et autres activités du système, ainsi que le type de navigateur.

E. 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 configurer et gérer le compte utilisateur du client;
- Pour la **mise à disposition des applications de 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 (p.ex. bonus FAIRTIQ), aux fins du service clientèle (help desk) et des fonctions qui soutiennent le processus de check-out. Par ailleurs, les données sont également traitées aux fins de la **lutte contre la fraude** (prévention et identification des trajets obtenus illégalement);
- Pour lutter contre les abus (prévention et enquête sur l'obtention illégale de services et les comportements violant les conditions d'utilisation). À cette fin, les données des clients présumés abusifs en Suisse sont vérifiées et comparées entre toutes les solutions de check-in/check-out exploitées par FAIRTIQ et enregistrées dans un registre. La désactivation différée de la collecte des données d'activité et de localisation (cf. chapitre [D. Données personnelles traitées](#)) a pour but d'améliorer continuellement les fonctionnalités du check-out et, dès lors, optimiser les



prestations de service fournies au client par FAIRTIQ et de la lutte contre la fraude. La fin du processus de check-out est signalée dans l'application;

- Afin de détecter la station ou l'arrêt de départ la plus proche avant le check-in, les données de localisation et les signaux Bluetooth sont collectés lorsque l'application est activée en premier plan sur l'appareil mobile (c'est-à-dire lorsque l'application est ouverte et affichée à l'écran). Ces données sont stockées dans des fichiers journaux temporaires;
- **Pour l'obtention de trajets à tarifs réduits**, à savoir la génération d'un code individuel pour un trajet gratuit offert à un nouveau client;
- Pour le **développement continu de l'application et des services**. FAIRTIQ peut utiliser les données de localisation et d'activité saisies par l'application sous une forme pseudonymisée pendant 12 mois (cf. chapitre [L. Durée de conservation des données](#)), afin de continuer à développer l'application. Pour ce faire, les données saisies après le check-out (voir chapitre [D. Données personnelles traitées](#) → Données relatives aux trajets) ne sont utilisées que sous une forme anonyme; Pour **la communication avec le client et à des fins commerciales** (prospection de clientèle existante);
- Pour garantir la sécurité et la stabilité de notre système et prévenir le spam;
- A des fins d'audit / de diligences raisonnable (due diligence);
- Dans le cadre de **procédures judiciaires et d'obligations légales**;
- A des fins de **recherches académiques**, en particulier pour des recherches scientifiques non personnelles (voir chapitre [L. Transfert des données](#)).

Le client a le droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles pour l'optimisation de l'application et des services ou pour l'évaluation de l'utilisation. FAIRTIQ recommande vivement d'envoyer toutes demandes directement via l'application (menu "contact → autres") et de compléter le message avec le mot-clé « DSR ».

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (<https://fairtiq.ch/fr/contact>), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initiée par FAIRTIQ). Il est recommandé aux compagnons de voyage d'informer FAIRTIQ de leur demande via le client afin de permettre l'identification.

F. Bases juridiques

Cette section s'applique exclusivement aux traitements de données relevant du RGPD.

Le traitement des données personnelles relatif aux billets électroniques et à l'obtention de trajets à tarifs réduits est nécessaire pour exécuter la prestation de service de FAIRTIQ (exécution d'un contrat). En outre, l'application doit s'assurer qu'elle interagit avec un être humain, et non avec un robot, et que les activités effectuées par l'utilisateur ne sont pas liées à une fraude ou à un abus, mais qu'elles servent à l'exécution du contrat. Par ailleurs, le traitement des données dans le cadre de l'utilisation d'un CAPTCHA peut également être fondé sur l'intérêt légitime : protéger le service contre l'exploration automatisée abusive, le spam et d'autres formes d'abus susceptibles de nuire au service FAIRTIQ ou à ses autres utilisateurs. Le développement continu des services et l'analyse de l'utilisation sont dans l'intérêt légitime de FAIRTIQ et permettent d'optimiser l'expérience des utilisateurs ainsi que de répandre l'utilisation de l'application. La fourniture de données au monde académique est dans l'intérêt légitime de FAIRTIQ et représente un intérêt public. La détection et la prévention de la fraude sont dans l'intérêt légitime de FAIRTIQ. Les communications avec le client servent à soutenir son utilisation, à l'informer sur les services en rapport avec l'application et à améliorer l'offre et permettent d'exécuter le contrat et/ou sont dans l'intérêt légitime de FAIRTIQ.

L'envoi de la newsletter et le traitement des données y relatif repose sur le consentement du client.

Nous sommes soumis à diverses obligations légales. Il s'agit principalement d'exigences légales (p.ex., lois et réglementations commerciales et fiscales), mais aussi, cas échéant, d'exigences réglementaires ou d'autres obligations officielles. Les finalités du traitement peuvent inclure la vérification de l'identité et de l'âge, la prévention de la fraude et du blanchiment d'argent, la prévention, la lutte et l'investigation du financement du terrorisme et des infractions pénales mettant en danger les actifs, l'accomplissement



des obligations de contrôle et de déclaration en vertu du droit fiscal, ainsi que l'archivage des données à des fins de protection et de sécurité des données, ainsi que d'audits par les autorités fiscales et autres compétentes. En outre, la divulgation de données à caractère personnel peut s'avérer nécessaire dans le cadre de mesures officielles/judiciaires aux fins de la collecte de preuves, de poursuites pénales ou pour faire valoir des créances de droit civil.

Si le consentement est donné, les données de suivi et d'activité sont conservées jusqu'à cinq ans afin d'améliorer notre système, notamment en entraînant des modèles pour une meilleure performance. Ce traitement repose sur le consentement explicite du client, qui peut être retiré à tout moment via le menu de l'application. Le retrait du consentement n'affecte pas les traitements déjà effectués.

Les bases juridiques pour le traitement des données personnelles des clients au sein de l'Union européenne sont l'art. 6, para. 1 let. a, b, c et f du RGPD.

G. Prise de décision automatisée et profilage

Des processus de prise de décision automatisée et des mécanismes de profilage sont utilisés :

- Pour calculer/cartographier le trajet en transports publics et détecter les sections de trajet en dehors des transports publics, sur la base des données de suivi et d'activité, conformément à la section [D. Données personnelles traitées](#).
- Afin de détecter et de prévenir les comportements frauduleux, par exemple:
 - Le système vérifie si le moyen de transport est en mouvement au moment du check-in et du check-out afin de s'assurer que le voyage complet est enregistré et facturé. Si le système détecte plusieurs comportements incorrects, le compte est automatiquement bloqué;
 - Si un voyage complété ne peut pas être débité au moyen de paiement enregistré, le check-in sera automatiquement bloqué jusqu'à règlement du trajet.
- Dans le cadre du service client, pour répondre promptement aux demandes standards. Le système génère les réponses en fonction du contenu des demandes adressées au service client.

Les personnes concernées ont le droit:

- de demander l'intervention d'une personne physique dans la procédure de prise de décision ;
- d'exprimer leur point de vue ;
- de faire réexaminer ou de contester la décision en dehors d'une procédure judiciaire.

FAIRTIQ recommande vivement d'envoyer toutes demandes directement via l'application (menu "contact → autres") et de compléter le message avec le mot-clé « DSR ».

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (<https://fairtiq.ch/fr/contact>), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initiée par FAIRTIQ).

H. 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 et non sur le téléphone portable du client. Par ailleurs, l'enregistrement du moyen de paiement se fait sans l'intervention de FAIRTIQ, directement par le partenaire contractuel de paiement de FAIRTIQ.



I. Transfert des données

À nos **entités affiliées**, selon nos instructions et en conformité avec notre Politique de confidentialité ainsi que toute autre mesure de confidentialité et de sécurité appropriée, y compris, mais sans s'y limiter, à nos bureaux en Allemagne, en Autriche, au Portugal et à Singapour.

A nos prestataires de services: les sous-traitants mandatés par FAIRTIQ, pour les tâches mentionnées sous section [E. Finalités et modalités du traitement](#), traitent les données personnelles des clients (incl. stockage). FAIRTIQ a conclu des accords de traitement des données avec ces prestataires de services afin de garantir la protection des données personnelles. Une liste des sous-traitants peut être consultée à l'adresse suivante : https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

A des **conseillers juridiques et professionnels**, tels que les auditeurs et les comptables;

Aux intermédiaires de paiement : les informations concernant le moyen de paiement ne sont enregistrées ni sur le téléphone portable ou sur l'application, ni chez FAIRTIQ ou les entreprises partenaires (pour les exceptions, voir chapitre [D. Données personnelles traitées](#)). L'enregistrement de la carte de crédit ou de débit est effectué directement auprès des intermédiaires et gestionnaires de paiement Datatrans AG / Planet - protel Hotelsoftware GmbH (Stadelhoferstrasse 33, 8001 Zurich, Switzerland, info@datatrans.ch) et Adyen N.V (Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Pays-Bas, dpo@adyen.com). Des informations complémentaires sur le traitement des données par Adyen sont disponibles à l'adresse suivante : https://www.adyen.com/fr_FR/politiques-et-mentions-legales/privacy-policy.

A **NOVA** : si l'application est utilisée pour acheter un billet dans la zone de validité de l'AG (Suisse, Liechtenstein et ceinture frontalière) et que le Swisspass / Swisspass ID est enregistré dans l'application, l'itinéraire calculé, y compris les horodateurs, sera transmis à la plateforme de vente et de distribution des transports publics NOVA sous forme personnalisée (en utilisant le Swisspass ID, qui permet un lien avec les achats via d'autres plateformes numériques de vente de transports publics). NOVA est exploitée par les CFF au nom de l'Alliance Swisspass. Les CFF peuvent utiliser les données personnelles des clients à leurs propres fins (par exemple pour lutter contre les abus). Des informations sur le traitement des données personnelles par les CFF sont disponibles sur le site <https://www.sbb.ch/fr/meta/legallines/protection-des-donnees.html>.

FAIRTIQ et CFF SA, Hilfikerstr. 1, 3000 Berne 65, Suisse agissent en tant que responsables de traitement indépendants au sens de l'art. 5 lit. j FADP / Art. 4 para. 7 GDPR. FAIRTIQ n'a aucune influence sur le traitement des données par le SBB et n'en est pas responsable.

À **Google** ou **Apple** en cas d'utilisation de l'authentification unique (SSO) (voir section [J. Création et gestion du compte via authentification unique \(SSO\)](#)).

Aux services **Google Pay** et **Apple Pay** : En fonction de la région d'utilisation, l'application propose l'option de payer avec Google Pay ou Apple Pay. Cette opération est réalisée par l'intermédiaire du prestataire de paiement Adyen.

Pour le traitement du paiement, le client dépose les données de paiement requises auprès de Google Pay ou Apple Pay. FAIRTIQ ne stocke qu'un identifiant créé par le fournisseur de paiement et un token pour traiter les paiements futurs.

La divulgation des données de paiement est nécessaire et obligatoire pour la conclusion et l'exécution du contrat. Si les données de paiement ne sont pas communiquées, une conclusion du contrat et / ou l'exécution au moyen de Google Pay ou Apple Pay est impossible. Les données nécessaires au traitement des paiements sont transmises de manière sécurisée via la procédure "SSL" et traitées exclusivement pour l'exécution des paiements.

Les données recueillies dans ce contexte seront supprimées dès que le stockage n'est plus nécessaire ou, en cas d'obligations légales de conservation des données, le traitement sera limité à ce qui est requis par ces dernières. FAIRTIQ a une obligation légale de conserver les données de paiement et de commande pendant une période pouvant aller jusqu'à dix ans conformément aux législations comptables et fiscales.

Lors de l'utilisation de Google Pay ou Apple Pay, les données peuvent également être traitées aux États-Unis. De l'avis de la Cour de justice de l'Union européenne, il n'existe actuellement aucun niveau de protection adéquat pour les transferts de données vers les États-Unis. Un transfert peut donc être associé à divers risques quant à la légalité et la sécurité du traitement des données.



Des informations complémentaires sur le traitement des données par Apple Pay sont disponibles à l'adresse suivante : <https://support.apple.com/fr-fr/HT203027>

Des informations complémentaires sur le traitement des données par Google Pay sont disponibles à l'adresse suivante : https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&ldt=privacynotice&ldl=fr

Au service de sécurité CAPTCHA intégré à l'application (ci-après « hCaptcha ») : ce service est fourni par Intuition Machines, Inc., une société américaine basée dans l'État du Delaware (« IMI »).

hCaptcha est utilisé pour vérifier si les actions des utilisateurs sur notre service en ligne (par exemple, les tentatives de connexion ou d'inscription) répondent aux exigences de sécurité. Pour ce faire, hCaptcha analyse automatiquement le comportement du visiteur de l'application dès le lancement du processus d'inscription sur l'application. L'analyse repose sur différents facteurs, tels que l'adresse IP, les informations relatives à l'appareil utilisé, et la durée de la session. L'analyse hCaptcha peut s'effectuer en « mode invisible », c'est-à-dire peut se dérouler entièrement en arrière-plan, sans qu'aucune interaction ou notification ne soit présentée à l'utilisateur, sauf en cas de détection nécessitant une vérification manuelle.

Les données collectées lors de l'analyse sont transmises à IMI, qui agit en qualité de sous-traitant pour le compte de FAIRTIQ. Pour plus d'informations sur la politique de confidentialité et les conditions générales d'utilisation de hCaptcha, veuillez consulter les pages suivants (en anglais): <https://www.hcaptcha.com/privacy> et <https://www.hcaptcha.com/terms>

Aux **entreprises partenaires** : FAIRTIQ transmet aux entreprises de transport et communautés tarifaires partenaires les données personnelles requises pour fournir le service après vente, prévenir les tentatives d'abus et communiquer avec les clients (voir à cet effet les « Entreprises partenaires » sur fairtiq.com). Dans ce contexte, les entreprises partenaires correspondantes sont séparément responsables du traitement des données personnelles.

FAIRTIQ transmet des données relatives aux billets à ses partenaires à des fins de facturation et de comptabilité. Par ailleurs, les données de localisation sont transmises aux partenaires de manière anonymisée pour l'amélioration de leurs produits et de l'offre de transport public, pour des communications partiellement personnalisées d'informations et d'offres ainsi qu'à d'autres fins d'évaluation statistique.

Des informations au sens de l'art. 13 al. 1 et 2 RGPD relatives au traitement des données personnelles par les partenaires, en cas de transmission à des partenaires responsables de traitement indépendants, peuvent être consultées sur les sites web respectifs des partenaires. Une liste des partenaires par région est disponibles à l'adresse suivante : https://fairtiq.com/docs/fairtiq_Privacy_principles_annex_1.pdf

Si l'application est utilisée pour l'achat de billets dans la zone de validité de l'abonnement général (Suisse, Liechtenstein et zone frontalière) :

- Aux **opérateurs d'applications ayant intégré une solution de check-in/check-out exploitée par nous**, en cas d'indication d'un comportement abusif du client : dans ce cas, les données nécessaires à l'identification et au blocage du client dans l'application concernée ainsi que le motif du blocage sont partagées avec les opérateurs d'applications;
- Aux **autorités compétentes**, y compris les autorités de surveillance, fiscales, de recouvrement de créances et de faillite, les tribunaux, les tribunaux arbitraux ou les barreaux (si cela est nécessaire pour fournir nos services, si nous y sommes légalement obligés ou autorisés, ou si cela semble nécessaire pour protéger nos intérêts);
- Aux **partenaires de transaction et conseillers** (par exemple, dans le cadre de fusions, acquisitions ou autres transactions commerciales impliquant notre entreprise ou nos entités affiliées).

Aux **institutions académiques** : FAIRTIQ est légitimée à livrer des données pseudonymisées aux institutions académiques en Suisse, au sein de l'UE ou de l'EEE à des fins de recherches scientifiques non-personnelles aux conditions suivantes :

- A. FAIRTIQ prend les mesures nécessaires pour prévenir l'identification des personnes concernées autant que possible par le biais de la pseudonymisation.
- B. Les résultats de la recherche ne peuvent être publiés ni transmis d'une quelconque autre manière que si aucune conclusion ne peut être tirée sur les personnes concernées.



Le client a le droit de s'opposer à la divulgation de ses données à des fins de recherche en tout temps et sans subir de désavantage (veuillez consulter le chapitre [Q. Droit d'opposition](#) pour plus d'information).

J. Création et gestion du compte via authentification unique (SSO)

L'inscription et la création d'un compte utilisateur avec des données personnelles sont des conditions préalables à l'utilisation de l'application. En alternative à l'inscription ou à la connexion via une adresse e-mail et un mot de passe distincts, les services d'authentification unique suivants peuvent être utilisés :

Inscription avec Google (Google Sign-in)

L'application offre la possibilité de s'inscrire en utilisant les données du profil Google existant du client. À cet effet, Google Sign-In est utilisé, un service fourni par Google Ireland Limited (« Google »), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande.

Si le client utilise cette fonctionnalité, il est d'abord dirigé vers un formulaire Google intégré à l'application et invité à se connecter avec les identifiants de son compte Google. Cela permet de lier le compte Google au service FAIRTIQ. Lorsque Google Sign-In est utilisé, FAIRTIQ reçoit les informations suivantes :

- Identifiant du compte
- Prénom et nom
- Adresse e-mail
- Photo de profil (non stockée par FAIRTIQ)

FAIRTIQ ne transmet aucune donnée personnelle du compte client de l'application à Google dans ce cadre. FAIRTIQ n'a aucune influence sur l'étendue et l'utilisation ultérieure des données collectées par Google via Google Sign-In. Google peut être informé de l'utilisation de Google Sign-In pour créer un compte ou se connecter au compte client dans l'application.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de Google : <https://business.safety.google/privacy/>

Inscription avec Apple (Sign in with Apple)

L'application offre la possibilité de s'inscrire en utilisant les données du profil utilisateur Apple existant du client. À cet effet, Sign in with Apple est utilisé, un service fourni par Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.

Si le client utilise cette fonctionnalité, il est d'abord redirigé vers un formulaire Apple intégré à l'application et invité à se connecter avec son identifiant et son mot de passe Apple. Lors de la première inscription, Apple ne transmet à FAIRTIQ que les informations suivantes :

- Identifiant du compte
- Prénom et nom (partage facultatif)
- Adresse e-mail

FAIRTIQ ne transmet aucune donnée personnelle du compte client à Apple dans ce cadre. FAIRTIQ n'a aucune influence sur l'étendue et l'utilisation ultérieure des données collectées par Apple via Sign in with Apple. Apple peut être informé de l'utilisation de cette fonctionnalité pour créer un compte ou se connecter au compte client dans l'application.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité d'Apple : <https://www.apple.com/legal/privacy/>



K. Prise de contact avec les clients

FAIRTIQ se réserve le droit de contacter les clients à propos de sujets impliquant FAIRTIQ. Il peut s'agir

- d'informations en rapport avec l'offre ou sa modification ;
- d'informations pour aider les clients à utiliser l'application ;
- d'enquêtes sur l'utilisation de FAIRTIQ et la mobilité en général. La participation aux enquêtes est volontaire.

Si le client a donné son consentement, FAIRTIQ peut le contacter afin de lui transmettre des offres et des informations. 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 app.privacy@fairtiq.com ou en suivant le lien de désinscription ou les instructions incluses dans chaque message que FAIRTIQ envoie au client.

L. Durée de conservation des données

FAIRTIQ conserve les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou conformément aux réglementations légales et officielles ainsi qu'aux accords contractuels.

Les données relatives aux trajets, aux achats et aux moyens de paiement et les informations relatives à l'appareil selon le chapitre [D. Données personnelles traitées](#) sont conservées **pendant 12 mois** dès la fin du trajet pour l'exécution des services, pour le service après-vente de FAIRTIQ et les entreprises de transports et communautés tarifaires partenaires, pour la lutte contre la fraude et pour améliorer les services, en particulier pour l'optimisation des prix. Par la suite, ces données sont supprimées / anonymisées et un lien avec les personnes concernées n'est alors plus possible. Dans un souci de minimisation des données, une partie des données de suivi peut être supprimée avant l'expiration de cette période, à condition que les objectifs pour lesquels elles ont été collectées aient été atteints. Les informations générales concernant le client et les détails relatifs aux compagnons sont conservés **durant 2 ans** dès le dernier trajet ou après avoir rejoint une campagne (selon l'événement le plus récent) pour lutter contre la fraude, communiquer avec les utilisateurs et des fins commerciales.

Les journaux de modification et de suppression des données personnelles sont conservés pendant deux ans.

Les données peuvent également être sauvegardées dans des fichiers de sauvegarde et des bases de données temporaires (caches) après la suppression. La suppression définitive a lieu lorsque les fichiers de sauvegarde sont écrasés (généralement après quelques jours).

M. Exceptions aux limites temporels selon le chapitre L

Les données relatives à la localisation pour détecter l'arrêt ou la station la plus proche avant le check-in sont conservées dans des fichiers journaux temporaires pour quelques jours.

Les données pertinentes au regard du droit fiscal et à des fins comptables pour FAIRTIQ ou ses partenaires sont conservées par FAIRTIQ et/ou les entreprises partenaires conformément aux délais légaux de conservation (en général, 10 ans auxquels s'ajoute l'année comptable courante) et sont ensuite effacées.

Si un client est exclu de FAIRTIQ en raison de soupçons justifiés d'utilisation abusive, FAIRTIQ a le droit, afin d'éviter des cas de récidives et pour faire valoir ses droits, de conserver les données personnelles conformément au chapitre [D. Données personnelles traitées](#), y compris la date et le motif de l'exclusion, même contre la demande de suppression du client, jusqu'à ce que FAIRTIQ ait pu exercer ses droits. Si l'exclusion est révoquée (par exemple parce que le soupçon d'abus s'avère non fondé), la période de conservation de 12 mois jusqu'à l'anonymisation des données de voyage recommence.



En cas de factures impayées, FAIRTIQ a le droit de conserver les données à caractère personnel conformément au chapitre [D. Données personnelles traitées](#) jusqu'au règlement intégral de la facture et de toute autre créance ou jusqu'à l'expiration du délai de prescription.

Si le client n'achète pas de billet via l'application dans un délai d'un an, FAIRTIQ a le droit de supprimer le compte d'utilisateur du client. Le client doit ensuite répéter la procédure d'enregistrement avant de pouvoir à nouveau utiliser FAIRTIQ pour acheter des billets électroniques. Avec la suppression du compte utilisateur, le client perd également l'accès à son historique de voyage et de paiement avec FAIRTIQ.

Si le client n'achète pas de billet avec l'application dans un délai de quatre mois, FAIRTIQ a le droit de supprimer les données relatives au mode de paiement du client. Le client doit alors répéter l'enregistrement d'un moyen de paiement valide avant de pouvoir à nouveau acheter des billets électroniques avec FAIRTIQ.

Si le client donne son consentement, les données de suivi et d'activité sont conservées jusqu'à cinq ans afin d'améliorer notre système, notamment en entraînant des modèles pour une meilleure performance. Le consentement peut être retiré à tout moment via le menu de l'application. Le retrait du consentement n'affecte pas le traitement des données déjà effectué.

N. Droit à l'effacement et à l'oubli

Sous réserve des clauses ci-dessus relatives au stockage et si FAIRTIQ ou une entreprise partenaire n'a pas besoin des données pour sauvegarder ses droits, dans la mesure où les données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière, ou dans la mesure où il n'existe pas de motif légitime prioritaire pour le traitement, le client peut demander l'effacement de ses données à caractère personnel en tout temps.

FAIRTIQ recommande vivement d'adresser une telle demande directement via l'application (menu "contact → suppression du compte") et de compléter le message avec le mot-clé "DSR".

En demandant la suppression de son compte, le client renonce expressément à son droit d'utiliser le service clientèle pour les trajets passés et de contester quelconque trajet concerné par la demande.

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (<https://fairtiq.ch/fr/contact>), l'effacement requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initiée par FAIRTIQ).

Les demandes d'effacement relatives aux données personnelles des compagnons de voyage doivent être adressées par le client afin de permettre l'identification du compagnon de voyage.

O. Rectification et limitation

Le client a le droit de demander la rectification et la limitation des données enregistrées sur son compte, dans la mesure où elles sont incorrectes ou si une telle limitation n'affecte pas les finalités du traitement. Les informations générales sur le client selon le chapitre [D. Données personnelles traitées](#) peuvent être ajustées par le client directement dans l'application.

Des modifications en cours de voyage ne sont pas possibles.

P. Droits d'accès et de transmission

Le client et les compagnons de voyage ont le droit de demander des renseignements sur les données enregistrées sur le compte du client ainsi que la transmission de ces données.

FAIRTIQ recommande vivement d'adresser une telle demande directement via l'application (menu "contact → autres") et de compléter le message avec le mot-clé « DSR ».



En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (<https://fairtiq.ch/fr/contact>), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initiée par FAIRTIQ).

Les demandes d'effacement relatives aux données personnelles des compagnons de voyage doivent être adressées par le client afin de permettre l'identification du compagnon de voyage.

Q. Droit d'opposition

Le client a le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles pour des raisons découlant de sa situation particulière, dans la mesure où le traitement de données est effectué sur la base de l'art. 6 para. 1 let. e ou f RGPD. Cela s'applique également au profilage et à la prise de décision automatisée fondés sur ces dispositions. Si le client s'y oppose, FAIRTIQ ne traitera plus ses données personnelles, à moins que des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts, les droits et les libertés du client puissent être démontrés ou que le traitement serve à faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux.

Si les données personnelles du client sont traitées à des fins de marketing direct, le client a le droit de s'y opposer à tout moment. Cela s'applique également au profilage dans la mesure où il est lié à du marketing direct. Si le client s'y oppose, ses données personnelles ne seront plus utilisées par la suite à des fins de publicité directe.

FAIRTIQ recommande vivement d'adresser une telle demande directement via l'application (menu "contact → autres").

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (<https://fairtiq.ch/fr/contact>), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initiée par FAIRTIQ).

Les demandes d'effacement relatives aux données personnelles des compagnons de voyage doivent être adressées par le client afin de permettre l'identification du compagnon de voyage.

R. Droit de porter plainte

Les droits des personnes concernées ne sont pas des droits absolus et ils peuvent faire l'objet d'exceptions et de restrictions conformément au droit de la protection des données applicable.

Le client a le droit de porter plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente :

- en Suisse, auprès de Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ;
- au sein de l'UE/EEE, auprès de l'[autorité compétente de l'Etat membre](#) correspondant pour la personne concernée.

S. Lieu du traitement des données

Les données personnelles sont traitées au sein de l'EEE, en Suisse, au Royaume-Uni, ainsi que dans les pays où FAIRTIQ détient une entité affiliée (voir section [1. Transfert des données](#)) ou dans tout autre pays pour lequel la Commission Européenne a adopté une décision d'adéquation respectivement figurant à l'annexe 1 de l'ordonnance sur la protection des données (OPDo) (en particulier les États-Unis).

Si FAIRTIQ devait transférer des données vers un pays ne disposant pas d'une protection juridique adéquate des données, FAIRTIQ utilisera, comme le prévoit la loi, des contrats appropriés (notamment sur la base desdites clauses contractuelles types de la Commission européenne) et des garanties appropriées ou adaptées (disponibles sur demande via app.privacy@fairtiq.com) et/ou s'appuyera sur les exceptions légales du consentement, de l'exécution du contrat, de l'établissement, de l'exercice ou de l'exécution de réclamations juridiques, des intérêts publics prépondérants, des données personnelles publiées ou parce qu'un tel procédé sera nécessaire pour protéger l'intégrité des personnes concernées.

Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante :

https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf



T. Correspondant à la protection des données dans un Etat membre de l'UE

En cas de question ou de doutes relatifs à la protection des données, le correspondant à la protection des données de FAIRTIQ au sein de l'UE se tient à disposition des personnes concernées à l'adresse suivante : FAIRTIQ Austria GmbH, Protection des Données, Straubingerstraße 12, 5020 Salzburg, Österreich, app.privacy@fairtiq.com

U. Modifications de la présente politique de confidentialité

FAIRTIQ revoit régulièrement la présente politique de confidentialité. Afin de se tenir informé de la dernière version, il est recommandé de la vérifier régulièrement via <https://fairtiq.com/fr/politique/politique-de-confidentialite-de-l-app>.

V. Accéder à et télécharger la politique de confidentialité

La version en vigueur de la politique de confidentialité peut être consultée et imprimée sur : <https://fairtiq.com/fr/politique/politique-de-confidentialite-de-l-app>

