

Informace o zpracování osobních údajů

Jsme inovativní a dynamická společnost, jejímž posláním je zjednodušovat udržitelnou mobilitu v mezinárodním měřítku. Naše aplikace nabízí zákaznický přívětivý řešení pro cestující a provozovatele veřejné dopravy.

V níže uvedených informacích o zpracování osobních údajů se můžete dozvědět více o tom, jakým způsobem se zavazujeme respektovat vaše soukromí a chránit vaše osobní údaje.

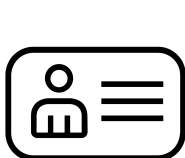
Abychom vám poskytli jednoduchý přehled o tom, jak zpracováváme vaše údaje, používáme [ikony ochrany osobních údajů](#), iniciativu předních švýcarských společností, která má za cíl zajistit větší transparentnost při zpracování osobních údajů.

Obsah

A. Jak zpracováváme vaše osobní údaje (ikony ochrany osobních údajů)	2
B. Kontaktní údaje správce a pověřence pro ochranu údajů	4
Správce údajů	4
Pověřenec pro ochranu údajů	4
C. Platné právní předpisy ve vztahu ke správě dat	4
D. Zpracovávané osobní údaje	4
Základní údaje o zákazníkovi	4
Údaje o spolucestujících v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami, viz kapitola III. A. 2.	5
Údaje o platebních prostředcích	5
Údaje o cestě	5
Údaje o nákupu	5
Údaje o zařízení	5
Údaje o použití	5
E. Účely a způsoby zpracování	6
F. Právní základ	7
G. Automatizované rozhodování a profilování	8
H. Zabezpečení	9
I. Předávání údajů	9
J. Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO	12
K. Kontakt se zákazníkem	13
L. Doba uchovávání údajů	13
M. Výjimky z lhůt pro uchovávání údajů uvedených v kapitole L	14
N. Právo na výmaz a právo být zapomenut	14
O. Oprava a omezení	15
P. Práva na informace a přenos	15
Q. Právo vznést námitku	15
R. Právo podat stížnost	16
S. Místo zpracování dat	16
T. Zastoupení ochrany údajů v Evropské unii	16
U. Změny těchto Informací o zpracování osobních údajů	16
V. Dostupnost Informací o zpracování osobních údajů a možnost jejich stažení	16

A. Jak zpracováváme vaše osobní údaje (ikony ochrany osobních údajů)

Snažíme se vám poskytnout snadno srozumitelný přehled o tom, jak zpracováváme vaše osobní údaje. Hlavním účelem zpracování je plnění smlouvy s vámi uzavřené, tj. poskytnutí správné a platné jízdenky.



Obecné údaje

Zpracováváme o vás obecné osobní údaje, např. jméno a kontaktní údaje.

Příklad: Vaše jméno a datum narození se zobrazí na digitální jízdence v aplikaci FAIRTIQ.

Viz kapitola:
[Zpracovávání osobních údajů](#)



Finanční údaje

Zpracováváme vaše údaje finančního rázu.

Příklad: V aplikaci FAIRTIQ zadáváte způsob platby.

Viz kapitola:
[Zpracovávání osobních údajů](#)



Údaje o poloze

Zpracováváme údaje o vaší poloze.

Příklad: Když zapnete cestování, zpracováváme údaje o poloze, abychom mohli spočítat délku vaší cesty veřejnou dopravou.

Viz kapitola:
[Zpracovávání osobních údajů](#)

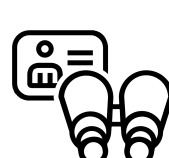


Poskytnuté údaje

Zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete.

Příklad: Registrujete se do aplikace FAIRTIQ jménem a e-mailovou adresou.

Viz kapitola:
[Zpracovávání osobních údajů](#)

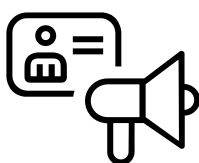


Shromážděné údaje

Zpracováváme osobní údaje, které o vás shromáždíme.

Příklad: Při zapnutí cestování zaznamenáváme údaje o vaší poloze a pohybu.

Viz kapitola:
[Zpracovávání osobních údajů](#)



Marketing

Vaše osobní údaje používáme pro potřeby marketingu a reklamy.

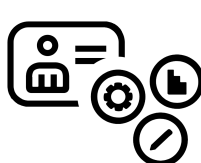
Příklad: Na vámi uvedenou e-mailovou adresu zasíláme



Vývoj produktů

Vaše osobní údaje používáme při vývoji a zlepšování produktů a služeb.

Příklad: Vypočtené cesty používáme v anonymizované a



Jiné účely

Vaše osobní údaje používáme k jiným účelům, které nesouvisí s hlavní službou.

Příklad: Abychom odhalili případné podvody, kontrolujeme, zda



Předávání údajů

Vaše osobní údaje sdílíme s dalšími společnostmi, které se mohou samy rozhodnout, jak je použijí.

Příklad: Pokud podáte podnět na zákaznický servis, zpracují jej



Údaje nejsou na prodej

Vaše osobní údaje neprodáváme.

marketingové informace týkající se produktů.

pseudonymizované podobě, abychom minimalizovali chyby při výpočtu cesty.

nebylo vypnuto cestování, zatímco je vozidlo v pohybu.

podniky veřejné dopravy, které s námi spolupracují.

Viz kapitola:

[Účely a způsoby zpracování](#)

Viz kapitola:

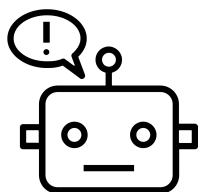
[Účely a způsoby zpracování](#)

Viz kapitola:

[Účely a způsoby zpracování](#)

Viz kapitola:

[Předávání údajů](#)



Automatizované rozhodování

Rozhodujeme se na základě plně automatizovaného procesu.

Příklad:

Monitorování naší jízdy, části procesů zákaznické péče a odhalování případných podvodů jsou automatizované.

Viz kapitola:

[Automatizované rozhodování a profilování](#)



Profilování

Analyzujeme vzorce vašeho chování.

Příklad:

Analyzujeme, zda aplikaci nepoužíváte podvodně.

Viz kapitola:

[Automatizované rozhodování a profilování](#)



Globální zpracování

Vaše osobní údaje zpracováváme i mimo Švýcarsko a EHP.

Příklad: Údaje

obecně zpracováváme a ukládáme ve Švýcarsku a zemích EHP. Ve výjimečných případech mohou některé údaje putovat i mimo Evropu.

Viz kapitola:

[Místo zpracování dat](#)

B. Kontaktní údaje správce a pověřence pro ochranu údajů

Správce údajů

FAIRTIQ Ltd.
Aarberggasse 29
3011 Bern
Švýcarsko
CEO: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano
UID: CHE-370.720.489
feedback@fairtiq.com

Pověřenec pro ochranu údajů

FAIRTIQ Ltd.
Data Protection
Aarberggasse 29
3011 Bern
Švýcarsko
app.privacy@fairtiq.com

C. Platné právní předpisy ve vztahu ke správě dat

Společnost FAIRTIQ Ltd. (dále jen „FAIRTIQ“ nebo „my“) je ve vztahu k aplikaci FAIRTIQ (dále jen „aplikace“) zpracovatelem osobních údajů a jejich správcem a tyto osobní údaje zpracovává v souladu s následujícími právními předpisy:

- švýcarským federálním zákonem o ochraně údajů (FADP), pokud zákazník nakupuje služby od společnosti FAIRTIQ ve Švýcarsku;
- obecným nařízením EU o ochraně osobních údajů 2016/679 (GDPR), včetně platných zákonů o ochraně osobních údajů členských států EU, pokud zákazník nakupuje služby na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru, a
- dalšími platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, pokud zákazník nakupuje služby mimo Evropskou unii nebo Švýcarsko.

Při nákupu jízdenek pro spolucestující v souladu s oddílem III A 2 Všeobecných obchodních podmínek vystupuje zákazník jako správce ve smyslu čl. 5 písmene j) FADP, respektive čl. 4 odst. 7 nařízení GDPR a společnost FAIRTIQ vystupuje v roli zpracovatele ve smyslu čl. 5 písmene k) FADP, respektive čl. 4 odst. 8 nařízení GDPR.

Společnost FAIRTIQ a partnerské dopravní/přepravní společnosti / integrované dopravní systémy (dále jen „partneři“) vystupují jako nezávisle zodpovědní správci za poskytování služeb a detekci a prevenci podvodů a zneužití (viz kapitola [Předávání údajů](#)). Ve výjimečných případech platí společné správcovství těchto subjektů, která je odpovídajícím způsobem definována v aplikaci.

D. Zpracovávané osobní údaje

Základní údaje o zákazníkovi

- Jméno a příjmení, datum narození v souladu s platnými tarifními ustanoveními;
- číslo mobilního telefonu;
- e-mailová adresa;

- profilový obrázek účtu Google (v případě použití přihlášení přes Google – FAIRTIQ tato data neukládá; viz kapitola [Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO](#));
- identifikátor účtu (pokud je použito přihlášení pomocí jednotného přihlašování SSO; viz kapitola J. Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO);
- nastavení jízdenky: zvolená třída přepravy; výše slevy;
- uložené zónové předplatné nebo autorizace nároků na slevu (nepovinné);
- ID uživatele;
- IP adresa a ID zařízení;
- informace o zneužití nebo jiném podvodném chování;
- interakce se zákaznickým servisem.

Údaje o spolucestujících v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami, viz kapitola III. A. 2.

- Jméno a příjmení, datum narození;
- nastavení zvoleného / registrovaného tarifu, uložené zónové předplatné a případný nárok na slevy.

Údaje o platebních prostředcích

- Platební metoda;
- částečně anonymizované údaje o způsobu platby.

Údaje o cestě

- Údaje o poloze (lokace) a aktivitách (na základě snímačů pohybu, pokud jsou aktivovány);
- registrované elektronické jízdenky (údaje o jízdenkách);
- signály majáků Bluetooth;
- vypočtené cestovní trasy;
- kontrolní razítka digitálních jízdenek.

Zaznamenávání údajů o cestě začíná po otevření aplikace a končí nejpozději 5 minut po dokončení procesu ukončení jízdy. Dokončení procesu ukončení jízdy je signalizováno v aplikaci.

Detekce signálu Bluetooth je povolena pouze ve vybraných regionech. Další informace jsou k dispozici na https://fairtiq.com/docs/beacon_signals.pdf.

Údaje o nákupu

- Zakoupené produkty;
- účtovaná částka;
- čas a datum;
- ID a token platby.

Údaje o zařízení

- Zařízení: značka a model;
- operační systém;
- stav nabití baterie.

Údaje o použití

Pokud je udělen souhlas, mohou být prostřednictvím nástroje PostHog pro analýzu produktů shromažďovány další údaje o používání aplikace. To zahrnuje interakce s jejím rozhraním

(např. zobrazení stránek, kliknutí, navigační události), technické informace (např. zkrácená IP adresa, typ zařízení, operační systém) a záznamy událostí chování. Data jsou zpracovávána pseudonymizovaným způsobem.

E. Účely a způsoby zpracování

Společnost FAIRTIQ shromažďuje a zpracovává údaje výhradně v souvislosti se žádostí a nákupem elektronických jízdenek.

Osobní údaje, které zákazník předá společnosti FAIRTIQ prostřednictvím aplikace, zpracovává společnost FAIRTIQ pro následující účely:

- Pro **vytvoření a správu uživatelského účtu zákazníka**.
- **Poskytnutí aplikace pro elektronické jízdenky**, zejména pro nákup a zpracování elektronických jízdenek, identifikaci a zaplacení příslušných jízd včetně poukázek pro zákazníka (např. FAIRTIQ Bonus), pro účely zákaznického servisu (help desk) a funkcí, které slouží k podpoře procesu ukončení jízdy.
- Za účelem boje proti **zneužívání** (prevence a vyšetřování neoprávněně získaných služeb a chování porušujícího obchodní podmínky). Za tímto účelem jsou údaje o zákaznících podezřelých ze zneužívání služeb ve Švýcarsku kontrolovány a porovnávány napříč všemi řešeními typu check-in/check-out provozovanými společnostmi FAIRTIQ a zaznamenávány do registru. Zpožděné ukončení sběru údajů o aktivitě a poloze (viz výše kapitola [Zpracovávání osobní údaje](#)) slouží k boji proti zneužívání a k neustálému zlepšování funkcí podporujících proces ukončení jízdy (check-out), čímž se optimalizují služby poskytované zákazníkům FAIRTIQ. Dokončení procesu ukončení jízdy (check-out) je signalizováno v aplikaci.
- Pro rozpoznání nejbližší zastávky veřejné dopravy před zahájením jízdy se shromažďují údaje o poloze a signály Bluetooth, když je aplikace aktivní v popředí displeje zařízení. Tyto údaje se ukládají do dočasných záznamových souborů (log files).
- Pro **poskytování jízd se slevou**, tj. vygenerování individuálního kódu pro bezplatnou / zlevněnou jízdu pro nového zákazníka.
- Pro **další vývoj aplikace a služeb**. Společnost FAIRTIQ využívá zejména údaje o poloze a aktivitách shromážděných prostřednictvím aplikace v pseudonymizované podobě po dobu 12 měsíců (viz kapitola [Doba uchovávání údajů](#)) za účelem dalšího vývoje aplikace. Údaje shromážděné po ukončení jízdy (viz kapitola [Zpracovávání osobní údaje](#) → Cestovní údaje) jsou pro tento účel zpracovávány pouze v anonymizované podobě.
- Pro **analýzu a porozumění chování uživatelů a vzorců používání aplikace** s cílem zlepšit její použitelnost, navigaci a funkčnost. Pokud zákazník poskytl svůj souhlas, zahrnuje to shromažďování agregovaných údajů o používání a interakcích prostřednictvím analytického nástroje PostHog a předávání výsledků jízd a výdajů na veřejnou dopravu třetím stranám v personalizované podobě.
- Pro **komunikaci se zákazníkem a pro obchodní účely**, zejména pro zasílání servisních sdělení týkajících se jeho účtu a používání aplikace, propagaci našich služeb u stávajících zákazníků a provádění průzkumů týkajících se používání FAIRTIQ a mobility obecně.

- Pro zajištění **bezpečnosti a stability našeho systému** a prevenci spamu.
- Pro účely **auditu / náležité péče**.
- V souvislosti se **soudními řízeními a zákonnými požadavky úřadů**.
- Pro **účely výzkumů** (v akademickém prostředí), zejména pro účely neosobního vědeckého výzkumu (viz kapitola [Předávání údajů](#)).

Zákazník má právo kdykoli vznést námitku proti použití svých osobních údajů za účelem optimalizace aplikace a služeb nebo vyhodnocení jejího používání. Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje, aby tak zákazníci učinili přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy uvést klíčové slovo „DSR“.

Při uplatnění práva na námitku prostřednictvím e-mailu (feedback@fairtiq.com) nebo kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ). Spolucestujícím je doporučeno podat námitku společnosti FAIRTIQ prostřednictvím účtu zákazníka, u kterého jsou vedení, aby bylo možno provést jejich identifikaci.

F. Právní základ

Tato část je uplatnitelná pouze tehdy a v takovém rozsahu, v jakém se uplatňuje GDPR.

Pro řádné poskytování služby společností FAIRTIQ (plnění smlouvy) je nezbytné zpracování osobních údajů pro elektronické jízdenky a poskytování zlevněných jízd. Aplikace musí dále zajistit, že komunikuje s člověkem, nikoli s robotem, a že činnosti prováděné uživatelem nesouvisí s podvodem či zneužitím a slouží k plnění smlouvy. Zpracování pro účely ověření CAPTCHA může být navíc založeno na oprávněném zájmu: ochraně služby před zneužívajícím automatizovaným procházením, spamem a dalšími formami zneužití, které mohou poškodit službu FAIRTIQ nebo ostatní uživatele této služby. Další rozvoj služby a vyhodnocování jejího využívání je v oprávněném zájmu společnosti FAIRTIQ a slouží k optimalizaci a distribuci aplikace. Poskytování údajů pro účely vědeckého výzkumu je ve veřejném zájmu s ohledem na zpracování údajů vědeckými institucemi. V oprávněném zájmu společnosti FAIRTIQ je rovněž detekce a prevence zneužívání aplikace. Komunikace se zákazníkem slouží k podpoře užívání, poskytování informací o službách souvisejících s aplikací a zlepšování nabídky a je nezbytná pro plnění smlouvy a/nebo je v oprávněném zájmu společnosti FAIRTIQ. Zasílání newsletterů a související zpracování údajů je podmíněno souhlasem zákazníka nebo oprávněným zájmem. Souhlas lze kdykoli odvolat prostřednictvím menu v aplikaci, a to bez jakýchkoli nepříznivých důsledků.

Podléháme velkému množství právních povinností. Jedná se především o zákonné požadavky (např. obchodní a daňové zákony, předpisy), ale také o regulační nebo jiné úřední požadavky, tam, kde existují. K účelům zpracování může patřit ověřování totožnosti a věku, prevence podvodů a praní špinavých peněz, prevence, potírání a vyšetřování financování terorismu a trestných činů ohrožujících majetek, plnění kontrolních a oznamovacích povinností podle daňové legislativy a rovněž archivace údajů pro účely jejich ochrany a bezpečnosti, jakož i kontroly prováděné daňovými a jinými orgány. Kromě toho může být zveřejnění osobních údajů nezbytné v souvislosti s úředními či soudními opatřeními za účelem shromažďování důkazů, trestního stíhání nebo vymáhání občanskoprávních nároků. Uchovávání a využívání údajů o sledování a aktivitách po dobu

až pěti let za účelem zlepšení systémů společnosti FAIRTIQ, včetně učení modelů pro optimalizaci výkonu, vychází z výslovného souhlasu zákazníka. Totéž platí pro shromažďování a analýzu údajů o interakcích s aplikací v pseudonymizované podobě pomocí analytického nástroje PostHog s cílem zvýšit použitelnost, navigaci a funkčnost aplikace, a na předávání údajů o spotřebě a používání a souvisejících analýz partnerům. Souhlas lze kdykoli odvolat prostřednictvím menu v aplikaci bez jakýchkoli nepříznivých důsledků pro zákazníka. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování údajů provedeného před jeho odvoláním.

Právním základem pro zpracování osobních údajů zákazníků v rámci Evropské unie je čl. 6 odst. 1 písm. a), b), c), e), f) nařízení GDPR. Zpracování osobních údajů zvláštní kategorie se dále opírá o čl. 9 odst. 2 písm. b) nařízení GDPR.

G. Automatizované rozhodování a profilování

Automatizované rozhodovací procesy a mechanismy profilování jsou využívány:

- k výpočtu / mapování jízdy veřejnou dopravou a k detekci úseků cesty mimo veřejnou dopravu na základě údajů o sledování a aktivitě podle kapitoly [Zpracovávání osobní údaje](#);
- za účelem odhalení a prevence podvodného jednání. Příklady:
 - systém prověřuje, zda je dopravní prostředek během zahájení a ukončení jízdy v pohybu, aby bylo zajištěno, že celá cesta bude zaznamenána a vyúčtována. Pokud systém opakovaně zjistí nesprávné chování, je účet automaticky zablokován;
 - pokud skutečnou jízdu nelze zaúčtovat pomocí uložené platební metody, je zahájení jízdy automaticky zablokováno, dokud nebude možné jízdu zaúčtovat.
- Společnost FAIRTIQ může v rámci zákaznického servisu používat automatizované rozhodovací procesy. Děje se tak za účelem rychlého zodpovězení standardních dotazů. Systém generuje odpovědi na základě obsahu dotazů zákaznického servisu.

Dotčené osoby mají právo:

- požádat o zásah fyzické osoby do rozhodovacího procesu,
- vyložit své vlastní stanovisko,
- nechat rozhodnutí přezkoumat nebo mimosoudně napadnout.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje, aby zákazník vznesl svou žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy uvést klíčové slovo „DSR“.

V případě žádostí zaslaných prostřednictvím e-mailu (feedback@fairtiq.com) nebo kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka pomocí ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

H. Zabezpečení

Společnost FAIRTIQ chrání osobní údaje před předvídatelnými riziky a neoprávněným přístupem pomocí vhodných technických a organizačních opatření. Společnost FAIRTIQ minimalizuje využívání osobních údajů.

Z bezpečnostních důvodů jsou údaje o platebních prostředcích uloženy pouze u poskytovatele platební služby, nikoliv v mobilním telefonu zákazníka. Registrace platebních prostředků navíc probíhá přímo u smluvního platebního partnera společnosti FAIRTIQ, bez jejího zásahu.

I. Předávání údajů

Naším **afiliovaným subjektům** na základě našich pokynů a v souladu s Informacemi o zpracování osobních údajů a dalšími příslušnými opatřeními na ochranu důvěrnosti a bezpečnosti, včetně mimo jiné / zejména našich kanceláří v Německu, Rakousku, Portugalsku a Singapuru.

Naším poskytovatelům služeb: Zpracovatelé, které FAIRTIQ pověřuje úkoly specifikovanými v kapitole [Účely a způsoby zpracování](#) zpracovávají osobní údaje zákazníků (včetně jejich ukládání). Společnost FAIRTIQ uzavřela s těmito poskytovateli služeb příslušné dohody, aby zajistila ochranu osobních údajů. Seznam zpracovatelů je k dispozici na adrese:

https://fairtiq.com/hubfs/legal/subprocessor_list.pdf

Právním a odborným poradcům, kteří podporují FAIRTIQ v souvislosti s právními a smluvními povinnostmi a otázkami, včetně účetních a auditorů.

Poskytovatelům platebních služeb: Informace o platebním prostředku (způsobu platby) nejsou zaznamenávány v mobilním telefonu, v aplikaci ani u společnosti FAIRTIQ nebo partnerských společností/sdružení (výjimky naleznete v kapitole [Zpracovávané osobní údaje](#)). Platební prostředek používaný v souvislosti s aplikací je registrován přímo u poskytovatele platebních služeb (společnosti Datatrans AG / Planet – protel Hotelsoftware GmbH, Stadelhoferstrasse 33, 8001 Curych, Švýcarsko, info@datatrans.ch a Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Nizozemsko, dpo@adyen.com). Další informace o zpracování osobních údajů ze strany společnosti Adyen naleznete na adrese: <https://www.adyen.com/policies-and-disclaimer/privacy-policy>.

Platformě NOVA: Pokud je aplikace použita k nákupu jízdenky v oblasti platnosti cestovní karty GA (Švýcarsko, Lichtenštejnsko a příhraniční pásmo) a v aplikaci je zaregistrován Swisspass / Swisspass ID, bude vypočtená trasa cesty včetně časových razítek předána prodejně a distribuční platformě veřejné dopravy NOVA v personalizované podobě (s použitím Swisspass ID, které umožňuje propojení s nákupy prostřednictvím jiných digitálních prodejních platform veřejné dopravy). NOVA je provozována Švýcarskými spolkovými drahami SBB jménem Alliance Swisspass. SBB mohou osobní údaje klientů používat pro své vlastní účely (např. pro boj proti zneužití). Informace o zpracování osobních údajů ze strany SBB naleznete na <https://www.sbb.ch/en/meta/legallines/data-protection.html>.

FAIRTIQ a SBB AG, Hilfikerstr. 1, 3000 Bern 65, Švýcarsko vystupují jako nezávislí správci ve smyslu čl. 5 písm. j) FADP / čl. 4 odst. 7 nařízení GDPR. Společnost FAIRTIQ nemá žádný vliv na zpracování údajů společností SBB a nenese za něj žádnou odpovědnost.

Společnostem **Google** nebo **Apple** v případě použití SSO (viz kapitola J. Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO).

Službám Google Pay a Apple Pay: V závislosti na regionu, v němž se aplikace používá, nabízíme v aplikaci možnost platit pomocí Google Pay nebo Apple Pay. To je umožněno prostřednictvím poskytovatele platebních služeb, společnosti Adyen.

Pro účely zpracování platby uloží zákazník požadované platební údaje u Google Pay nebo Apple Pay. Společnost FAIRTIQ pak ukládá pouze ID vytvořené poskytovatelem platebních služeb a token (žeton) za účelem zpracování budoucích plateb.

Poskytnutí platebních údajů je nezbytné a povinné za účelem uzavření a plnění smlouvy. Pokud platební údaje nebudou poskytnuty, nebude uzavření a/nebo plnění smlouvy pomocí Google Pay nebo Apple Pay možné. Údaje potřebné pro zpracování plateb jsou přenášeny bezpečně prostřednictvím procedury „SSL“ a jsou zpracovávány výhradně pro potřeby zpracování plateb.

Údaje shromážděné v této souvislosti budou vymazány poté, co jejich uchovávání již nebude nutné, a tam, kde pokud existuje zákonná povinnost je uchovávat, bude jejich zpracování omezeno. Podle závazných obchodních a daňových právních předpisů je společnost FAIRTIQ povinna uchovávat údaje o platbách a objednávkách až po dobu deseti let.

Pokud dojde k použití služeb Google Pay nebo Apple Pay mohou být údaje zpracovávány také v USA. Podle názoru Evropského soudního dvora v současné době neexistuje odpovídající úroveň ochrany pro předávání údajů do USA. Takové předávání údajů proto s sebou může nést nejružnější rizika s ohledem na zákonnost a bezpečnost zpracování údajů.

Další informace o zpracování údajů službou Apple Pay naleznete na adrese:

<https://support.apple.com/en-ie/HT203027>

Další informace o zpracování údajů službou Google Pay naleznete na adrese:

https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&ldt=pri_vacynotice&ldl=en

Bezpečnostní služba CAPTCHA (dále jen „hCaptcha“), která je integrovaná v aplikaci: Tuto službu poskytuje společnost Intuition Machines, Inc., korporace státu Delaware, USA (dále jen „IMI“). hCaptcha se používá ke kontrole, zda činnosti uživatele v rámci naší online služby (např. odeslání přihlašovacího nebo registračního formuláře) splňují bezpečnostní požadavky. Za tímto účelem hCaptcha analyzuje chování návštěvníka aplikace na základě různých charakteristik. Tato analýza začíná automaticky ve chvíli, kdy návštěvník vstoupí do registračního procesu v aplikaci, ve které je hCaptcha aktivována. Při analýze hCaptcha vyhodnocuje různé informace (IP adresu, údaje o zařízení, délku návštěvy aplikace apod.). Údaje shromážděné během analýzy jsou předávány společnosti IMI. Analýza prostřednictvím hCaptcha v tzv. „neviditelném režimu“ může probíhat zcela na pozadí. Návštěvník aplikace není na tuto analýzu upozorněn, pokud se mu nezobrazí výzva. Společnost IMI vystupuje jako zpracovatel jednájící jménem společnosti FAIRTIQ. Více informací o zásadách ochrany osobních údajů a podmínkách používání služby hCaptcha naleznete na následujících odkazech: <https://www.hcaptcha.com/privacy> a <https://www.hcaptcha.com/terms>

Poskytovateli analytických služeb – PostHog Cloud: Data jsou zpracovávána v rámci Evropského hospodářského prostoru (EHP) na infrastruktuře provozované společností PostHog nebo jejími autorizovanými podzpracovateli. PostHog vystupuje jako zpracovatel údajů jménem společnosti FAIRTIQ. Více informací o zásadách ochrany osobních údajů společnosti PostHog naleznete na: <https://posthog.com/docs/privacy>

Partnerům: Společnost FAIRTIQ předává potřebné osobní údaje dopravním/přepravním společností / integrovaným dopravním systémům, které s ní spolupracují, za účelem péče o zákazníky, odhalování a prevence pokusů o zneužití a pro účely komunikace se zákazníky (viz „Partnerské společnosti“ na stránkách <https://fairtiq.com/cs/>). V této souvislosti za zpracování údajů zodpovídají samotné jednotlivé partnerské společnosti.

FAIRTIQ předává údaje o jízdenkách partnerům za účelem plateb a vyúčtování. Dále FAIRTIQ předává údaje o jízdech veřejnou dopravou v anonymizované podobě partnerům za účelem zlepšení jejich produktů a nabídky veřejné dopravy a pro účely statistického vyhodnocení. Pokud zákazník udělil svůj souhlas, mohou být tyto údaje předávány také v personalizované podobě pro personalizovanou komunikaci informací a nabídek, jakož i pro analýzu spotřebitelského a uživatelského chování.

Společnost FAIRTIQ předává partnerům údaje o jízdenkách za účelem jejich úhrady a zaúčtování (fakturace). Kromě toho jsou partnerům předávány anonymizované údaje o poloze za účelem zlepšení jejich produktů a služeb veřejné dopravy, pro částečně personalizované sdělování informací a nabídek a pro další účely statistického vyhodnocování.

Informace podle čl. 13 odst. 1 a 2 nařízení GDPR týkající se zpracování osobních údajů partnery v případě předání partnerům, kteří vystupují jako nezávislí správci, jsou k dispozici na webových stránkách partnerů. Seznam partnerů podle regionů je k dispozici na adrese : https://fairtiq.com/docs/fairtiq_Privacy_principles_annex_1.pdf

Pokud je aplikace používána k nákupu jízdenek v oblasti platnosti cestovní karty GA (Švýcarsko, Lichtenštejnsko a příhraniční pásmo): **Provozovatelům aplikací, kteří integrovali do své aplikace řešení check-in/check-out provozované naší společností**, v případě, že existuje podezření na zneužívající jednání zákazníka: v takovém případě jsou s provozovateli aplikací sdílena data nezbytná k identifikaci a zablokování zákazníka v příslušné aplikaci a důvod blokáce.

Příslušným úřadům, včetně dozorových, daňových, exekučních a insolvenčních orgánů, soudů, rozhodčích tribunálů nebo advokátních komor (pokud je to nezbytné k poskytování našich služeb, pokud jsme k takovému zpřístupnění právně povinni nebo oprávněni, nebo pokud se to jeví jako nutné k ochraně našich zájmů).

Transakčním partnerům a poradcům (například v souvislosti s fúzem, akvizicemi nebo jinými obchodními transakcemi, které se týkají nás nebo našich partnerských subjektů).

Pro výzkumné účely (v akademickém prostředí): Společnost FAIRTIQ je oprávněna předávat pseudonymizované osobní údaje univerzitám ve Švýcarsku, EU nebo EHP pro účely neosobního vědeckého výzkumu, za předpokladu že:

- A. Společnost FAIRTIQ přijme opatření, aby pomocí pseudonymizace zabránila identifikaci subjektů údajů.
- B. Výsledky výzkumu mohou být zveřejněny nebo jinak předány pouze v případě, že z nich nelze vyvodit žádné závěry o dotčených osobách.

Zákazník má právo kdykoli vznést námitku proti zveřejnění jeho osobních údajů pro účely výzkumu, aniž by z toho pro něj plynula jakákoli nevýhoda (více informací viz kapitola [Právo vznést námitku](#)).

J. Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO

Registrace a vytvoření uživatelského účtu s osobními údaji je předpokladem pro používání aplikace. Jako alternativu k registraci nebo přihlášení pomocí e-mailové adresy a hesla lze využít následující služby jednotného přihlášení (Single Sign-On, SSO):

Přihlášení pomocí účtu Google:

Aplikace nabízí možnost registrace pomocí existujících údajů účtu Google. K tomuto účelu se využívá přihlášení pomocí Google, služba poskytovaná společností Google Ireland Limited (dále jen „Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko.

Pokud zákazník tento způsob využije, bude nejprve přesměrován na formulář Google integrovaný do aplikace a vyzván k přihlášení pomocí svých přihlašovacích údajů k účtu Google. Tímto se Google účet propojí s našimi službami. Při použití přihlášení pomocí Google společnost FAIRTIQ obdrží následující informace:

- identifikátor účtu;
- jméno a příjmení;
- e-mailovou adresu;
- profilový obrázek (který neukládáme).

FAIRTIQ nepředává žádné osobní údaje zákazníka z uživatelského účtu aplikace společnosti Google. Společnost FAIRTIQ nemá žádný vliv na rozsah a další použití údajů, které Google získává prostřednictvím služby přihlášení pomocí Google. Google může mít povědomí o tom, že se zákazník registroval nebo přihlásil svým účtem Google do aplikace. Právním základem pro toto zpracování je čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení GDPR – souhlas zákazníka prostřednictvím použití této funkce. Souhlas lze kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost již proběhlého zpracování údajů. Pokud si zákazník přeje zachovat přístup k informacím o účtu, doporučujeme nejprve přejít na jiný systém přihlášení, například pomocí e-mailové adresy a hesla.

Další informace naleznete v Podmínkách používání a Zásadách ochrany osobních údajů Google (<https://business.safety.google/privacy/>).

Přihlášení pomocí účtu Apple

Aplikace nabízí možnost registrace pomocí existujících údajů účtu Apple. K tomuto účelu se využívá přihlášení pomocí Apple, služba poskytovaná společností Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.

Pokud zákazník tento způsob využije, bude nejprve přesměrován na formulář Apple integrovaný do aplikace a vyzván k přihlášení pomocí svého uživatelského jména a hesla. Při použití přihlášení pomocí Apple společnost FAIRTIQ obdrží pouze následující informace:

- identifikátor účtu;
- jméno a příjmení (volitelné);
- e-mailovou adresu.

FAIRTIQ nepředává žádné osobní údaje zákazníka z uživatelského účtu aplikace společnosti Apple. Společnost FAIRTIQ nemá žádný vliv na rozsah a další použití údajů, které Apple získává prostřednictvím služby přihlášení pomocí Apple. Apple může mít povědomí o tom, že se zákazník registroval nebo přihlásil svým účtem Apple do aplikace. Právním základem pro toto zpracování je čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení GDPR – souhlas zákazníka prostřednictvím použití této funkce. Souhlas lze kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost již proběhlého zpracování údajů. Pokud si zákazník přeje zachovat přístup k informacím o

účtu, doporučujeme nejprve přejít na jiný systém přihlášení, například pomocí e-mailové adresy a hesla.

Další informace naleznete v Podmínkách používání a Zásadách ochrany osobních údajů Apple (<https://www.apple.com/legal/privacy/>).

K. Kontakt se zákazníkem

Společnost FAIRTIQ je oprávněna kontaktovat zákazníka v záležitostech týkajících se společnosti FAIRTIQ. To zahrnuje:

- informace související s nabídkou nebo její změnou,
- informace na podporu zákazníka při používání aplikace,
- průzkumy týkající se používání služby FAIRTIQ a obecné mobility. Účast v průzkumech je dobrovolná.

Pokud zákazník udělil svůj souhlas, může jej společnost FAIRTIQ kontaktovat ohledně dalších nabídek a informací, které nemusí nutně souviset se společností FAIRTIQ. Zákazník má možnost svůj souhlas kdykoli odvolat.

V závislosti na typu kontaktu mohou zprávy obsahovat sledovací pixely, které umožňují zaznamenávání souborů protokolu (záznamových souborů) pro statistickou analýzu kontaktu. Společnost FAIRTIQ může kontrolovat, zda a kdy byla zpráva otevřena a které odkazy byly ve zprávě aktivovány.

Zákazník se může odhlásit z odběru kontaktů tak, že kontaktuje společnost FAIRTIQ na adrese app.privacy@fairtiq.com nebo použije odkaz pro odhlášení či bude postupovat podle pokynů uvedených v kterékoli zprávě, kterou mu společnost FAIRTIQ zašle.

L. Doba uchovávání údajů

FAIRTIQ uchovává osobní údaje pouze po dobu nezbytně nutnou k účelům, pro které byly shromážděny, nebo v souladu s právními a úředními předpisy či smluvními dohodami.

Údaje o cestě, nákupu jízdenky a použitém platebním prostředku, jakož i informace o mobilním zařízení podle kapitoly [Zpracovávání osobních údajů](#) budou uchovávány po dobu **12 měsíců** po ukončení jízdy pro účely plnění smlouvy, pro poprodejní zákaznické služby poskytované společností FAIRTIQ a partnerskými dopravními/přepravními společnostmi / integrovanými dopravními systémy, pro boj proti zneužívání služby a pro další zlepšování služeb (aplikace a systému), zejména výpočet nejlepší ceny (cenovou optimalizací). Tyto údaje jsou následně vymazány/anonymizovány tak, aby je již nebylo možné vysledovat zpět k zákazníkovi. S cílem minimalizace údajů může být část sledovacích dat vymazána ještě před uplynutím této lhůty, pokud byly splněny účely, pro které byla shromážděna.

Základní údaje o zákazníkovi a údaje o spolucestujících jsou uchovávány za účelem boje proti zneužití služby, pro komunikaci se zákazníkem a pro obchodní účely **po dobu dvou let** od poslední uskutečněné cesty nebo registrace do kampaně (podle toho, která událost nastane později).

Záznamy o změnách a výmazu osobních údajů jsou uchovávány po dobu dvou let.

Údaje mohou zůstat uloženy v záložních kopiích a dočasných databázích (cache) i po vymazání. K definitivnímu vymazání dojde po přepsání záložních kopií (obvykle po několika dnech).

M. Výjimky z lhůt pro uchovávání údajů uvedených v kapitole L

Údaje o poloze shromážděné před zahájením jízdy za účelem zaznamenání nejbližší zastávky veřejné dopravy se uchovávají v dočasných souborech po dobu několika málo dnů.

Údaje relevantní podle daňových zákonů a/nebo potřebné pro účely účetnictví společnosti FAIRTIQ a/nebo partnerských společností se uchovávají v souladu se zákonnými lhůtami pro uchovávání (obvykle 10 let plus doba trvání aktuálního daňového období) a poté se vymažou.

Pokud byl zákazník vyloučen z využívání služby FAIRTIQ z důvodu oprávněného podezření na její zneužití, má společnost FAIRTIQ právo uchovávat osobní údaje v souladu s kapitolou [Zpracovávání osobní údaje](#), včetně data a důvodu vyloučení, i v případě, že zákazník požádal o jejich vymazání, aby zabránila opakovanému zneužití a uplatnila své právní nároky, a to tak dlouho, dokud nebude moci uplatnit svá práva, nebo dokud neuplyne promlčecí lhůta. Pokud je vyloučení zákazníka odvoláno (např. proto, že se podezření na zneužití ukáže jako neopodstatněné), začíná doba uchovávání v délce 12 měsíců do anonymizace cestovních údajů běžet znovu.

V případě neuhrazených faktur má společnost FAIRTIQ právo uchovávat osobní údaje v souladu s kapitolou [Zpracovávání osobní údaje](#), dokud nebudou neuhrazené částky a případné další pohledávky zcela uhrazeny nebo dokud neuplyne promlčecí lhůta.

Pokud si zákazník po dobu jednoho roku nezakoupí jízdenku pomocí aplikace, má společnost FAIRTIQ právo jeho uživatelský účet vymazat. V tom případě musí zákazník zopakovat celý proces registrace, aby mohl opět nakupovat elektronické jízdenky u společnosti FAIRTIQ. Vymazáním uživatelského účtu zákazník rovněž ztratí přístup ke své historii cest a plateb u společnosti FAIRTIQ.

Pokud si zákazník po dobu čtyř měsíců nezakoupí jízdenku pomocí aplikace, má společnost FAIRTIQ právo vymazat jeho platební údaje. Před dalším nákupem elektronických jízdenek přes FAIRTIQ musí zákazník znovu zaregistrovat platnou platební metodu.

Pokud zákazník udělí souhlas, údaje o sledování a aktivitě jsou uchovávány po dobu až pěti let za účelem zlepšení našeho systému, včetně trénování modelů pro lepší výkon. Souhlas lze kdykoli odvolat prostřednictvím nabídky aplikace. Odvolání souhlasu nemá vliv na již provedené zpracování.

N. Právo na výmaz a právo být zapomenut

S výhradou výše uvedeného ustanovení o ukládání a pokud společnost FAIRTIQ nebo partnerská společnost údaje nepotřebuje k ochraně a výkonu svých práv, za předpokladu, že údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, nebo za předpokladu, že neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, má zákazník právo kdykoli požádat o vymazání svých osobních údajů.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje zaslat žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Smazat účet“) a do zprávy uvést klíčové slovo „DSR“.

Požádáním o výmaz se zákazník výslovně vzdává práva na využití zákaznických služeb v souvislosti s minulými jízdami i práva podat reklamaci ohledně jízd, kterých se žádost týká.

V případě žádostí o výmaz zaslaných e-mailem (feedback@fairtiq.com) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

Žádost o výmaz osobních údajů spolucestujících musí podat zákazník, a to takovým způsobem, aby bylo možné spolucestující identifikovat.

O. Oprava a omezení

Zákazník a spolucestující mají právo na opravu a omezení údajů uložených na zákaznickém účtu, pokud jsou tyto údaje nesprávné nebo pokud omezení nenaruší účely zpracování. Obecné údaje podle kapitoly [Zpracovávání osobní údaje](#) může zákazník upravit přímo v aplikaci.

Úpravy nelze provádět během probíhající jízdy.

P. Práva na informace a přenos

Zákazník a spolucestující mají právo požadovat informace o údajích uložených na jejich zákaznickém účtu a jejich přenosu.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje zaslat žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy uvést klíčové slovo „DSR“.

V případě žádostí o výmaz zaslaných e-mailem (feedback@fairtiq.com) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

Žádost o výmaz osobních údajů spolucestujících musí podat zákazník, a to takovým způsobem, aby bylo možné spolucestující identifikovat.

Q. Právo vznést námitku

Zákazník a spolucestující mají právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jich týkají, z důvodů vyplývajících z jejich konkrétní situace, pokud je zpracování údajů prováděno na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení GDPR. To platí i pro profilování nebo automatizované rozhodování na základě těchto ustanovení. V případě, že zákazník nebo spolucestující vnesou námitku, společnost FAIRTIQ již nebude jejich osobní údaje zpracovávat, pokud neprokáže závažné a oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy, právy a svobodami zákazníka nebo spolucestujícího, nebo pokud zpracování neslouží k zajištění, výkonu nebo obhajobě právních nároků.

Pokud jsou osobní údaje zákazníka zpracovávány za účelem přímého marketingu, má zákazník právo vznést kdykoli námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, za účelem takového marketingu; to platí i pro profilování, pokud souvisí s takovýmto přímým marketingem. Pokud zákazník vnesou námitku, nebudou jeho osobní údaje pro účely přímé reklamy již dále používány.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje, aby zákazník vnesl svou žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy uvést klíčové slovo „DSR“.

V případě žádosti o výmaz zaslaných e-mailem (feedback@fairtiq.com) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

Žádost o výmaz osobních údajů spolucestujících musí podat zákazník, a to takovým způsobem, aby bylo možné spolucestující identifikovat.

R. Právo podat stížnost

Práva subjektu údajů nejsou absolutní a mohou podléhat výjimkám nebo odchylkám od platných zákonů o ochraně údajů.

Zákazník má rovněž právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu a to:

- ve Švýcarsku: u Spolkového komisaře pro ochranu údajů a informací (EDÖB/FDPIC);
- v EU / EHP: u [příslušného orgánu členského státu](#), pod nějž subjekt údajů spadá.

S. Místo zpracování dat

Osobní údaje jsou zpracovávány v EHP, Švýcarsku, Spojeném království, v zemích, kde sídlí afilované subjekty společnosti FAIRTIQ (viz kapitola I Předávání údajů) nebo v jiné zemi s odpovídající úrovní ochrany dle rozhodnutí Evropské komise či podle přílohy k švýcarským předpisům o ochraně údajů (např. USA).

Pokud společnost FAIRTIQ předává údaje do země bez odpovídající úrovně ochrany údajů, použije společnost FAIRTIQ v souladu se zákonem vhodné smlouvy (konkrétně na základě tzv. standardních smluvních doložek Evropské komise) a vhodné nebo přiměřené záruky (dostupné na vyžádání prostřednictvím app.privacy@fairtiq.com) a/nebo se spolehne na zákonné výjimky týkající se souhlasu, plnění smlouvy, určení, výkonu nebo vymáhání právních nároků, převažujících veřejných zájmů, zveřejněných osobních údajů nebo proto, že je to nezbytné pro ochranu integrity dotčených osob.

Podrobnosti jsou k dispozici na adrese https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf.

T. Zastoupení ochrany údajů v Evropské unii

V případě jakýchkoli dotazů nebo nejasností týkajících se ochrany údajů se obraťte na zástupce společnosti FAIRTIQ pro ochranu údajů v EU na následující adrese: FAIRTIQ Austria GmbH, Data Protection, Straubingerstraße 12, 5020 Salzburg, Rakousko, app.privacy@fairtiq.com.

U. Změny těchto Informací o zpracování osobních údajů

Společnost FAIRTIQ tyto Informace o zpracování osobních údajů pravidelně aktualizuje. Abyste byli informováni o jejich aktuální verzi, doporučujeme je pravidelně kontrolovat na adrese <https://fairtiq.com/cs/zasady-ochrany-osobnich-udaju-aplikace>

V. Dostupnost Informací o zpracování osobních údajů a možnost jejich stažení

Aktuálně platnou verzi dokumentu si můžete prohlédnout a vytisknout na adrese <https://fairtiq.com/cs/zasady-ochrany-osobnich-udaju-aplikace>

Verze 5.1 Poslední aktualizace: listopad 2025