

Avviso sulla privacy

FAIRTIQ è un'azienda innovativa e dinamica con la missione di semplificare la mobilità sostenibile a livello internazionale. La nostra Applicazione offre una soluzione di bigliettazione digitale semplice e intuitiva per chi viaggia, per le autorità di trasporto e gli operatori del trasporto pubblico.

Si invita a leggere la nostra informativa sulla privacy qui di seguito per saperne di più su come ci impegniamo a rispettare la vostra privacy e a proteggere i vostri dati personali.

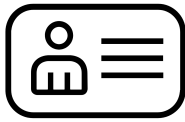
Per offrire una panoramica chiara e immediata del modo in cui i dati vengono trattati, utilizziamo le Privacy Icons, un'iniziativa di importanti aziende svizzere, nata per rendere più comprensibile la gestione dei dati personali.

Indice dei contenuti

A. Come trattiamo i tuoi dati (Privacy Icons)	2
B. Informazioni di contatto del Titolare del Trattamento e del DPO	4
Titolare del trattamento dei dati	4
Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)	4
C. Controllo dei dati e legge applicabile	4
D. Dati personali trattati	4
Informazioni generali sul cliente	4
Dati sui compagni di viaggio in conformità alle GTC, sezione III. A. 2.	5
Dati sui metodi di pagamento	5
Dati di viaggio	5
Dati di acquisto	5
Informazioni sul dispositivo	5
Dati di utilizzo	5
E. Finalità e modalità di trattamento	6
F. Base giuridica	7
G. Decisioni automatizzate e profilazione	8
H. Sicurezza	9
I. Trasferimento dei dati	9
J. Creazione e gestione dell'account tramite SSO	12
K. Contatto con la clientela	12
L. Periodo di conservazione dei dati	13
M. Eccezioni ai termini di conservazione secondo la sezione L	13
N. Diritto alla cancellazione e all'oblio	14
O. Rettifica e limitazione del trattamento	15
P. Diritti di informazione e portabilità dei dati	15
Q. Diritto di opposizione	15
R. Diritto di reclamo	15
S. Luogo di trattamento dei dati	16
T. Rappresentanza per la protezione dei dati nell'Unione europea	16
U. Modifiche alla presente informativa sulla privacy	16
V. Accessibilità e download dell'informativa sulla privacy	16

A. Come trattiamo i tuoi dati (Privacy Icons)

L'obiettivo di FAIRTIQ è offrire una visione chiara e facilmente comprensibile su come vengono trattati i dati personali. Lo scopo principale del trattamento è naturalmente quello di eseguire il contratto, ossia fornire un biglietto corretto e valido per l'utilizzo dei trasporti pubblici.



Dati generali

Vengono trattati dati personali di base, come nome e informazioni di contatto.

Esempio: il nome compare sul biglietto digitale all'interno dell'Applicazione FAIRTIQ.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



Dati finanziari

Vengono trattate le informazioni relative ai metodi di pagamento.

Esempio: Si registra un metodo di pagamento nell'Applicazione FAIRTIQ.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



Dati di localizzazione

Vengono trattati i dati relativi alla posizione geografica.

Esempio: FAIRTIQ elabora i dati di localizzazione al momento del check-in per calcolare il viaggio effettuato con i mezzi pubblici.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



Dati forniti dall'utente

Vengono trattati i dati personali forniti direttamente dall'utente.

Esempio: Ci si registra nell'Applicazione FAIRTIQ con il proprio nome e il proprio indirizzo e-mail.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)

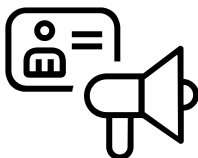


Dati raccolti

Vengono trattati i dati personali raccolti automaticamente e durante l'uso dell'app.

Esempio: durante il check-in, FAIRTIQ raccoglie dati di localizzazione e movimento.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



Marketing

I dati personali vengono utilizzati anche per finalità di marketing e comunicazione.

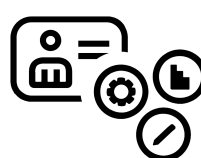
Esempio: invio di informazioni sui prodotti FAIRTIQ all'indirizzo e-mail



Sviluppo del prodotto

I dati vengono utilizzati per migliorare e sviluppare ulteriormente prodotti e servizi.

Esempio: FAIRTIQ utilizza in forma anonima o pseudonimizzata i



Altri scopi

In alcuni casi, i dati possono essere trattati per scopi ulteriori, non direttamente collegati al servizio principale.

Esempio: FAIRTIQ può analizzare se il check-out avviene durante il



Trasferimento dei dati

I dati personali possono essere trasmessi ad altre società che decidono autonomamente come utilizzarli.

Esempio: una richiesta di assistenza può essere gestita



Vendita di dati

FAIRTIQ **non vende mai** dati personali.

registrato.

dati dei viaggi per ridurre errori di calcolo e ottimizzare l'esperienza d'uso.

movimento del mezzo di trasporto per individuare attività potenzialmente fraudolente.

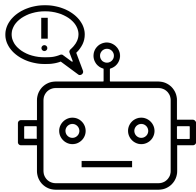
anche dagli operatori di trasporto pubblico che collaborano con FAIRTIQ.

Si veda la sezione: [Finalità e modalità di trattamento](#)

Si veda la sezione: [Finalità e modalità di trattamento](#)

Si veda la sezione: [Finalità e modalità di trattamento](#)

Si veda la sezione: [Trasferimento dei dati](#)



Processo decisionale automatizzato

In alcuni casi, FAIRTIQ adotta decisioni basate su processi completamente automatizzati.

Esempio: la mappatura dei viaggi o parte delle procedure antifrode avviene tramite elaborazione automatica.

Si veda la sezione: [Processo decisionale automatizzato e profilazione](#)



Profilazione

FAIRTIQ può analizzare il comportamento di utilizzo dell'Applicazione per individuare eventuali usi irregolari o per ottimizzare i servizi.

Esempio: FAIRTIQ analizza se l'utente utilizza l'Applicazione in modo fraudolento.

Si veda la sezione: [Processo decisionale automatizzato e profilazione](#)



Trattamento a livello internazionale

I dati personali possono essere trattati anche al di fuori della Svizzera e dello SEE.

Esempio: Generalmente i dati vengono trattati e conservati in Svizzera e nello SEE. In casi eccezionali, alcuni dati possono essere trasferiti al di fuori dell'Europa.

Si veda la sezione: [Luogo di trattamento dei dati](#)

B. Informazioni di contatto del Titolare del Trattamento e del DPO

Titolare del trattamento dei dati

FAIRTIQ SA

Aarberggasse 29

3011 Berna

Svizzera

AMMINISTRATORE DELEGATO: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

FAIRTIQ SA

Protezione dei dati

Aarberggasse 29

3011 Berna

Svizzera

app.privacy@fairtiq.com

C. Controllo dei dati e legge applicabile

FAIRTIQ SA ("FAIRTIQ" o "noi") è l'operatore e il responsabile del trattamento dei dati in relazione all'Applicazione FAIRTIQ ("Applicazione") e tratta i dati personali in conformità con la normativa vigente.

In particolare:

- Se utilizzi i servizi di FAIRTIQ in Svizzera, il trattamento dei dati avviene secondo la Legge federale sulla protezione dei dati (LPD).
- Se utilizzi i servizi nell'Unione Europea (UE) o nello Spazio Economico Europeo (SEE), il trattamento è soggetto al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR – Regolamento UE 2016/679) e alla normativa nazionale dei rispettivi Stati membri.
- Se utilizzi i servizi al di fuori della Svizzera, dell'UE o del SEE, si applicano le leggi locali sulla privacy pertinenti.

In caso di acquisto di biglietti per altri passeggeri ai sensi della sezione III A 2 delle Condizioni Generali (CG), il cliente agisce in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 5, lett. j, LPD / art. 4, par. 7, GDPR mentre FAIRTIQ assume il ruolo di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 5, lett. k, LPD / art. 4, par. 8, GDPR.

FAIRTIQ e le società partner o comunità tariffarie con cui collaboriamo ("partner") operano in modo autonomo come titolari del trattamento per l'erogazione dei servizi e per la prevenzione e il rilevamento di frodi o abusi (vedi sezione [Trasferimento dei dati](#)). In casi eccezionali, si applica una contitolarità del trattamento, che viene indicata di conseguenza nella domanda.

D. Dati personali trattati

Informazioni generali sul cliente

- Nome e cognome, data di nascita secondo le norme tariffarie vigenti
- Numero di cellulare
- Indirizzo e-mail
- Immagine del profilo dell'account Google (se si utilizza l'accesso Google, l'immagine

non viene memorizzata da FAIRTIQ; vedere la sezione [Creazione e gestione dell'account tramite SSO](#))

- Identificatore dell'account (se utilizzi SSO come metodo di accesso, vedere la sezione [Creazione e gestione dell'account tramite SSO](#))
- Impostazioni del biglietto: classe scelta e livello di sconto
- Abbonamenti a zone o autorizzazioni a sconti depositati (facoltativo)
- ID utente
- Indirizzo IP e ID del dispositivo
- Informazioni su comportamenti abusivi o altri comportamenti fraudolenti
- Interazioni con l'assistenza clienti

Dati sui compagni di viaggio in conformità alle GTC, sezione III. A. 2.

- Nome e cognome, data di nascita
- Impostazioni per i biglietti selezionati/registrati, gli abbonamenti alle zone depositate e le autorizzazioni agli sconti.

Dati sui metodi di pagamento

- Metodo di pagamento
- Dettagli del metodo di pagamento parzialmente anonimizzati

Dati di viaggio

- Dati di tracciamento (localizzazione) e di attività (basati su un sensore di movimento, se attivo)
- Biglietti elettronici registrati (dati dei biglietti)
- Segnali dei beacon Bluetooth
- Percorso calcolato
- Timbri di controllo dei biglietti digitali

La registrazione dei dati di viaggio inizia all'apertura dell'Applicazione e termina al più tardi 5 minuti dopo il completamento del processo di check-out. Il completamento del check-out viene segnalato direttamente nell'app.

La rilevazione dei segnali Bluetooth è attiva solo in alcune regioni. Ulteriori informazioni sono disponibili qui: https://fairtiq.com/docs/beacon_signals.pdf.

Dati di acquisto

- Prodotti acquistati
- Importo addebitato
- Data e ora della transazione
- ID e token di pagamento

Informazioni sul dispositivo

- Marca e modello del dispositivo
- Sistema operativo
- Livello della batteria

Dati di utilizzo

Se l'utente fornisce il proprio consenso, FAIRTIQ può raccogliere ulteriori dati di utilizzo tramite PostHog, uno strumento di analisi dei prodotti. Questi dati possono includere le interazioni con l'interfaccia dell'Applicazione (ad es. schermate visualizzate, clic, eventi di navigazione), informazioni tecniche (ad es. indirizzo IP troncato, tipo di dispositivo, sistema operativo) e registri degli eventi comportamentali. I dati vengono trattati in forma

pseudonimizzata.

E. Finalità e modalità di trattamento

FAIRTIQ raccoglie ed elabora i dati personali esclusivamente in relazione all'Applicazione e all'acquisto di biglietti elettronici.

I dati personali trasmessi tramite l'Applicazione sono trattati da FAIRTIQ per le seguenti finalità:

- Per la **creazione e gestione dell'account** del cliente.
- Per i **servizi di biglietteria elettronica**, in particolare per l'acquisto e l'elaborazione di biglietti elettronici, l'identificazione e il pagamento di corse soggette ad addebito, compresi i tagliandi per i clienti (ad es. FAIRTIQ Bonus), per il servizio clienti (help desk) e per le funzioni che servono a supportare il processo di check-out.
- Per la **prevenzione e l'analisi di abusi o frodi** (prevenzione e indagine su servizi ottenuti illegalmente e comportamenti che violano i termini di utilizzo). A tal fine, i dati dei presunti clienti abusivi in Svizzera vengono controllati e confrontati tra tutte le soluzioni di check-in/out gestite da FAIRTIQ e inseriti in un registro. La chiusura ritardata della raccolta dei dati relativi all'attività e alla posizione (vedi sopra, sezione [Dati personali elaborati](#)) serve a combattere gli abusi e a migliorare continuamente le funzioni utilizzate per supportare il processo di check-out, ottimizzando così i servizi forniti da FAIRTIQ al cliente. Il completamento del processo di check-out viene segnalato nell'Applicazione.
- **Per il rilevamento delle fermate vicine.** Per individuare la fermata più prossima prima del check-in, vengono raccolti dati di posizione e segnali Bluetooth quando l'Applicazione è attiva in primo piano. Questi dati vengono conservati in file di log temporanei.
- Per **sconti e promozioni**, ovvero per generare un codice individuale per un viaggio scontato / gratuito di un nuovo cliente.
- Per l'**ulteriore sviluppo dell'Applicazione e dei servizi**. In particolare, FAIRTIQ può utilizzare i dati relativi alla posizione e all'attività in forma pseudonimizzata per 12 mesi (cfr. sezione [Periodo di conservazione dei dati](#)) al fine di sviluppare ulteriormente l'Applicazione. I dati raccolti dopo il processo di check-out (si veda la sezione [Dati personali elaborati](#) → Dati di viaggio) vengono elaborati in forma anonima solo a questo scopo.
- Per **le analisi e gli approfondimenti sul comportamento degli utenti e i modelli di utilizzo dell'Applicazione** al fine di migliorare l'usabilità, la navigazione e la funzionalità dell'Applicazione. Qualora il cliente abbia fornito il proprio consenso, ciò include la raccolta di dati aggregati di utilizzo e di interazione tramite lo strumento di analisi PostHog, nonché il trasferimento dei risultati relativi ai viaggi e alle spese di trasporto pubblico a terzi in forma personalizzata.
- Per la **comunicazione con il cliente e per scopi commerciali**, in particolare per comunicazioni di servizio riguardanti il suo account e l'utilizzo dell'Applicazione, la promozione dei nostri servizi presso i clienti esistenti e sondaggi sull'uso di FAIRTIQ e sulla mobilità in generale.
- Per garantire la **sicurezza e la stabilità del nostro sistema** e per prevenire lo spam.
- Per finalità di **revisione o valutazione aziendale**.

- In relazione a **procedimenti giudiziari e requisiti normativi**.
- Per **la ricerca accademica**, in particolare per scopi di ricerca scientifica non personale, in collaborazione con istituzioni accademiche (cfr. sezione [Trasferimento dei dati](#)).

Il cliente ha il diritto di opporsi all'utilizzo dei dati personali ai fini dell'ottimizzazione dell'Applicazione e dei servizi o della valutazione del loro utilizzo. FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere nel messaggio la parola chiave "DSR".

In caso di richiesta tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o tramite modulo di contatto (<https://fairtiq.ch/en/contact>), l'elaborazione sarà possibile solo dopo la **chiara identificazione della persona richiedente** mediante un codice di verifica via SMS (procedura avviata da FAIRTIQ). Le persone che viaggiano insieme sono invitate a comunicare le loro richieste tramite la persona titolare dell'account, per consentirne l'identificazione.

F. Base giuridica

La presente sezione si applica solo se e nella misura in cui trova Applicazione il GDPR.

Il trattamento dei dati personali per i biglietti elettronici e l'offerta di viaggi scontati è necessario per l'esecuzione dei servizi di FAIRTIQ (adempimento contrattuale). Inoltre, l'Applicazione deve garantire che l'interazione avvenga con un essere umano e non con un bot e che le attività svolte dall'utente non siano correlate a frodi o abusi e siano funzionali all'esecuzione del contratto. L'uso di strumenti come CAPTCHA può anche basarsi sul legittimo interesse di FAIRTIQ nel proteggere i propri servizi da accessi automatizzati, spam o altre attività illecite.

L'ulteriore sviluppo del servizio e l'analisi dell'utilizzo sono nel legittimo interesse di FAIRTIQ e servono a ottimizzare l'esperienza dell'utente e a diffondere l'Applicazione.

La trasmissione di dati a istituzioni accademiche avviene per finalità di ricerca nell'interesse pubblico.

Il rilevamento e la prevenzione delle frodi rientrano nell'interesse legittimo di FAIRTIQ.

La comunicazione con il cliente è finalizzata a supportare l'utilizzo dell'app, a informarlo sui servizi relativi all'Applicazione e a migliorare l'offerta e serve all'esecuzione di un contratto e/o è nel legittimo interesse di FAIRTIQ.

L'invio di newsletter e il relativo trattamento dei dati si basano sul consenso o sul legittimo interesse.

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento tramite il menu dell'Applicazione senza alcuna conseguenza negativa.

FAIRTIQ è inoltre soggetta a diversi obblighi legali (fiscali, contabili, normativi o giudiziari), nonché requisiti normativi o di altre autorità, ove applicabili.

Le finalità del trattamento possono includere la verifica dell'identità e dell'età, la prevenzione delle frodi e del riciclaggio di denaro, la prevenzione, la lotta contro il finanziamento del terrorismo e dei reati che mettono a repentaglio il patrimonio, l'adempimento degli obblighi di controllo e di rendicontazione previsti dalla normativa fiscale, nonché l'archiviazione dei dati ai fini della protezione e della sicurezza dei dati e della verifica da parte delle autorità fiscali e di altre autorità.

Inoltre, la divulgazione dei dati personali può rendersi necessaria nel contesto di misure amministrative o giudiziarie ai fini della raccolta di prove, dell'azione penale o dell'applicazione di diritti civili.

La conservazione e l'utilizzo dei dati di tracciamento e di attività per un periodo massimo di cinque anni al fine di migliorare i sistemi di FAIRTIQ, compresa la formazione di modelli per ottimizzare le prestazioni, si basano sul consenso esplicito del cliente. Ciò vale anche per la raccolta e l'analisi dei dati di interazione con l'Applicazione in forma pseudonimizzata utilizzando lo strumento di analisi PostHog, con l'obiettivo di migliorare l'usabilità, la navigazione e la funzionalità dell'app, nonché per il trasferimento dei dati di consumo e di utilizzo e delle relative analisi ai partner. Il consenso può essere ritirato in qualsiasi momento dal menu dell'app, senza effetti retroattivi sul trattamento già svolto.

La base legale per il trattamento dei dati personali dei clienti all'interno dell'Unione Europea è l'art. 6, par. 1, lett. a, b, c, e, f del GDPR. Il trattamento dei dati di categorie particolari si basa inoltre sull'art. 9, par. 2, lett. b del GDPR.

G. Decisioni automatizzate e profilazione

FAIRTIQ utilizza processi decisionali automatizzati e meccanismi di profilazione:

- Per calcolare/mappare il viaggio con i mezzi pubblici e per rilevare le sezioni di viaggio al di fuori dei mezzi pubblici, in base ai dati di tracciamento e di attività secondo la sezione [Dati personali trattati](#);
- Al fine di individuare e prevenire comportamenti fraudolenti. Esempi:
 - Il sistema controlla se il mezzo di trasporto è in movimento al momento del check-in e del check-out per garantire che il viaggio completo venga registrato e addebitato. Se il sistema rileva più volte un comportamento scorretto, l'account viene automaticamente bloccato.
 - Se un viaggio passato non può essere addebitato al metodo di pagamento registrato, i check-in successivi verranno bloccati finché il saldo non è regolarizzato.
 - Nell'ambito del proprio servizio clienti, il sistema può generare risposte automatiche a richieste standard, basandosi sul contenuto delle domande inviate. Il sistema genera le risposte in base al contenuto delle richieste del servizio clienti.

Le persone interessate hanno il diritto di:

- richiedere l'intervento di una persona fisica nel processo decisionale;
- esprimere il proprio punto di vista;
- chiedere la revisione o la contestazione della decisione al di fuori del processo automatizzato.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

Nel caso di richieste via e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.ch/en/contact>), l'elaborazione della richiesta è subordinata all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS (processo di identificazione avviato da FAIRTIQ).

H. Sicurezza

FAIRTIQ protegge i dati personali da rischi prevedibili e da accessi non autorizzati con misure tecniche e organizzative adeguate. FAIRTIQ riduce al minimo l'utilizzo dei dati personali.

Per motivi di sicurezza, i dati relativi ai metodi di pagamento non vengono mai salvati sul dispositivo mobile, ma solo presso i fornitori di servizi di pagamento partner, che gestiscono la registrazione direttamente, senza intervento di FAIRTIQ.

I. Trasferimento dei dati

I dati personali possono essere trasferiti:

Alle nostre **società affiliate**, in base alle nostre istruzioni e in conformità con la nostra Informativa sulla privacy e con qualsiasi altra misura appropriata di riservatezza e sicurezza, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i nostri uffici in Germania, Austria, Portogallo e Singapore.

Ai **fornitori di servizi (sub-responsabili) di FAIRTIQ**: incaricati da FAIRTIQ per i compiti specificati nella sezione [Finalità e modalità di trattamento](#) dei dati personali dei clienti (compresa la conservazione). FAIRTIQ ha stipulato accordi di trattamento dei dati con questi fornitori di servizi per garantire la protezione dei dati personali. L'elenco dei sub-responsabili è disponibile all'indirizzo https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf.

A **consulenti legali e professionali** che supportano FAIRTIQ nel contesto di obblighi e questioni legali e contrattuali, compresi contabili e revisori.

Ai **fornitori di servizi di pagamento**: Le informazioni sulla modalità di pagamento non vengono registrate sul telefono cellulare, nell'Applicazione, presso FAIRTIQ o qualsiasi associazione partner (per le eccezioni si veda la sezione [Dati personali elaborati](#)). La registrazione del mezzo di pagamento in relazione all'Applicazione è curata direttamente dal fornitore del pagamento (Datatrans AG / Planet – protel Hotelsoftware GmbH), Stadelhoferstrasse 33, 8001 Zurigo, Svizzera, info@datatrans.ch e Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Paesi Bassi, dpo@adyen.com. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Adyen sono disponibili all'indirizzo <https://www.adyen.com/policies-and-disclaimer/privacy-policy>.

A **NOVA**: se l'Applicazione viene utilizzata per l'acquisto di un biglietto all'interno dell'area di validità dell'abbonamento generale ("AG") (Svizzera, Liechtenstein e fascia di confine) e lo SwissPass / SwissPass ID è registrato nell'Applicazione, l'itinerario di viaggio calcolato, compresi gli orari, verrà trasmesso alla piattaforma di vendita e distribuzione dei trasporti pubblici NOVA in forma personalizzata (utilizzando lo SwissPass ID, che consente di collegarsi agli acquisti tramite altre piattaforme digitali di vendita dei trasporti pubblici). NOVA è gestita dalle Ferrovie Federali Svizzere ("FFS") per conto di Alliance SwissPass. Le FFS possono utilizzare i dati personali dei clienti per i propri scopi (ad esempio per combattere gli abusi). Le informazioni sul trattamento dei dati personali da parte delle FFS sono disponibili sul sito <https://www.sbb.ch/it/meta/legallines/protezione-dei-dati.html?hidebanner=true>.

FAIRTIQ e FFS SA, Hilfikerstr. 1, 3000 Berna 65, Svizzera agiscono in qualità di responsabili del trattamento indipendenti ai sensi dell'art. 5, lett. j, LPD / art. 4, par. 7, GDPR. FAIRTIQ non ha alcuna influenza e non è responsabile del trattamento dei dati da parte delle FFS.

A **Google o Apple**, se si utilizza SSO (vedere punto [Creazione e gestione dell'account tramite SSO](#)).

A **Google Pay e Apple Pay**: Nell'Applicazione viene offerta la possibilità di pagare con Google Pay o Apple Pay, a seconda della regione di utilizzo. L'operazione viene eseguita tramite il provider di pagamenti Adyen.

Ai fini dell'elaborazione del pagamento, il cliente registra i dati di pagamento richiesti con Google Pay o Apple Pay. FAIRTIQ memorizza solo un ID creato dal fornitore di pagamenti e un token per elaborare i pagamenti futuri.

Il conferimento dei dati di pagamento è necessario e obbligatorio per la conclusione o l'esecuzione del contratto. Se i dati di pagamento non vengono forniti, la conclusione del contratto e/o l'esecuzione tramite Google Pay o Apple Pay è impossibile. I dati necessari per l'elaborazione del pagamento vengono trasmessi in modo sicuro tramite il protocollo "SSL" e trattati esclusivamente per l'elaborazione del pagamento.

I dati generati in questo contesto saranno cancellati dopo che la conservazione non sarà più necessaria o il trattamento sarà limitato se vi sono obblighi legali di conservazione dei dati. FAIRTIQ è obbligata a conservare i dati relativi ai pagamenti e agli ordini per un periodo massimo di dieci anni a causa di norme commerciali e fiscali obbligatorie.

Quando si utilizza Google Pay o Apple Pay, i dati possono essere elaborati anche negli Stati Uniti. Secondo la Corte di giustizia europea, attualmente non esiste un livello di protezione adeguato per il trasferimento dei dati negli Stati Uniti. Un trasferimento può quindi essere associato a vari rischi per la legalità e la sicurezza del trattamento dei dati.

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Apple Pay sono disponibili all'indirizzo <https://support.apple.com/en-ie/HT203027>.

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Google Pay sono disponibili all'indirizzo https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&ldt=privacynotice&ldl=en.

Al **servizio di sicurezza CAPTCHA** (di seguito "hCaptcha") integrato nell'Applicazione: questo servizio è fornito da Intuition Machines, Inc., una società statunitense con sede nel Delaware ("IMI"). hCaptcha viene utilizzato per verificare che le azioni degli utenti sul nostro servizio online (come l'invio di un login o la registrazione) soddisfino i requisiti di sicurezza.

A tal fine, hCaptcha analizza il comportamento del visitatore dell'Applicazione sulla base di varie caratteristiche. L'analisi inizia automaticamente non appena il visitatore dell'Applicazione avvia il processo di registrazione all'Applicazione con hCaptcha abilitato. Per l'analisi, hCaptcha valuta varie informazioni (ad es. indirizzo IP, informazioni sul dispositivo, tempo trascorso dal visitatore sull'Applicazione). I dati raccolti durante l'analisi saranno inoltrati a IMI. L'analisi hCaptcha in "modalità invisibile" può avvenire completamente in background. In assenza di una sfida presentata all'utente, quest'ultimo non viene informato dell'analisi in corso.

IMI agisce in qualità di responsabile del trattamento per conto di FAIRTIQ. Per ulteriori informazioni sull'informativa sulla privacy e sui termini di utilizzo di hCaptcha, visitare i seguenti link: <https://www.hcaptcha.com/privacy> e <https://www.hcaptcha.com/terms>

Al **fornitore di servizi di analisi – PostHog Cloud**: i dati vengono trattati all'interno del SEE su infrastrutture gestite da PostHog o dai suoi sub-responsabili del trattamento autorizzati.

PostHog agisce in qualità di responsabile del trattamento dei dati per conto di FAIRTIQ. Maggiori informazioni sulle pratiche di PostHog in materia di privacy sono disponibili all'indirizzo: <https://posthog.com/docs/privacy>

Ai **partner**: FAIRTIQ trasmette i dati personali richiesti alle aziende di trasporto/comunità tariffarie partner per soddisfare l'assistenza ai clienti, per combattere gli abusi e per comunicare con i clienti (vedi "Aziende partner" su fairtiq.com). In questo contesto, le aziende partner interessate sono autonomamente responsabili del trattamento dei dati personali.

FAIRTIQ trasmette i dati dei biglietti ai partner per finalità di pagamento e fatturazione. Inoltre, FAIRTIQ inoltra ai partner i dati relativi ai viaggi in trasporto pubblico in forma anonimizzata, al fine di migliorare i loro prodotti e l'offerta di trasporto pubblico nonché per finalità di valutazione statistica. Qualora il cliente abbia fornito il proprio consenso, tali dati possono essere trasferiti anche in forma personalizzata per comunicazioni personalizzate di informazioni e offerte, nonché per l'analisi del comportamento di consumo e di utilizzo.

Le informazioni in conformità all'art. 13, par. 1 e 2, GDPR relative al trattamento dei dati personali da parte dei partner, in caso di trasferimento a partner che agiscono come titolari del trattamento indipendenti, sono disponibili sul sito web dei partner. Un elenco dei partner per regione è disponibile all'indirizzo

https://fairtiq.com/docs/fairtiq_Privacy_principles_annex_1.pdf.

Se l'Applicazione viene utilizzata per l'acquisto di biglietti all'interno dell'area di validità dell'abbonamento generale (Svizzera, Liechtenstein e fascia di confine), agli operatori **delle Applicazioni che hanno integrato una soluzione di check-in/out da noi gestita nella loro Applicazione** se vi è qualche indicazione di comportamento abusivo da parte del cliente: in questo caso, i dati necessari per identificare e bloccare il cliente nella corrispondente Applicazione e il motivo del blocco vengono condivisi con gli operatori dell'app.

Alle **autorità competenti**, incluse le autorità di vigilanza, fiscali, di recupero crediti e fallimentari, i tribunali, i tribunali arbitrali o gli ordini degli avvocati (se è necessario fornire i nostri servizi, se siamo legalmente obbligati o autorizzati a tale divulgazione o se sembra necessario per proteggere i nostri interessi).

Ai **partner e consulenti delle transazioni** (ad esempio in relazione a fusioni, acquisizioni o altre transazioni commerciali che ci coinvolgono o coinvolgono le nostre affiliate).

Agli **istituti di ricerca (università)**: FAIRTIQ è autorizzata a divulgare dati personali pseudonimizzati a università della Svizzera, dell'UE o del SEE per scopi di ricerca scientifica non personali alle seguenti condizioni:

- A. FAIRTIQ adotterà misure per impedire l'identificazione degli interessati mediante pseudonimizzazione.
- B. I risultati della ricerca possono essere pubblicati o altrimenti trasmessi solo se non è possibile trarre conclusioni sugli interessati.

Il cliente ha il diritto di opporsi alla divulgazione dei propri dati a fini di ricerca in qualsiasi momento e senza alcuno svantaggio (per ulteriori informazioni, consultare la sezione [Diritto di opposizione](#)).

J. Creazione e gestione dell'account tramite SSO

La registrazione e la creazione di un account utente con dati personali è un prerequisito per l'utilizzo dell'app. In alternativa alla registrazione o al login tramite indirizzo e-mail e password, è possibile utilizzare i seguenti servizi di single sign-on:

Registrazione con Google (Google Sign-In):

L'Applicazione permette di registrarsi con i dati del profilo Google esistente. A tale scopo viene utilizzato Google Sign-In, un servizio fornito da Google Ireland Limited ("Google"), Gordon House, Barrow Street, Dublino 4, Irlanda.

Se il cliente utilizza questa funzione, verrà prima indirizzato a un modulo Google integrato nell'Applicazione e gli verrà chiesto di accedere con le credenziali del suo account Google. Questo collega l'account Google al nostro servizio. FAIRTIQ riceve le seguenti informazioni quando viene utilizzato Google Sign-In:

- Identificativo dell'account
- Nome e cognome
- Indirizzo e-mail
- foto profilo (che non viene memorizzata).

In questo contesto, FAIRTIQ non trasmette a Google alcun dato personale del cliente dall'account cliente dell'Applicazione. FAIRTIQ non ha alcuna influenza sulla portata e sull'ulteriore utilizzo dei dati raccolti da Google attraverso l'uso di Google Sign-In. Google può essere a conoscenza del fatto che Google Sign-In è stato utilizzato per creare un account o accedere all'account cliente nell'Applicazione.

Ulteriori informazioni sono disponibili nei termini di utilizzo e nell'informativa sulla privacy di Google (<https://business.safety.google/privacy/>).

Registrazione con Apple (Sign in with Apple):

L'Applicazione offre la possibilità di registrarsi con i dati del profilo utente Apple esistente del cliente. A tale scopo, viene utilizzato "Sign in with Apple", un servizio fornito da Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.

Se il cliente utilizza questa funzione, verrà prima reindirizzato a un modulo Apple integrato nell'Applicazione e gli verrà chiesto di accedere con il proprio nome utente e password. Al momento della prima registrazione, Apple fornirà a FAIRTIQ solo le seguenti informazioni:

- Identificativo dell'account
- Nome e cognome (facoltativo)
- Indirizzo e-mail

FAIRTIQ non trasmette ad Apple alcun dato personale del cliente dall'account cliente in questo contesto. FAIRTIQ non ha alcuna influenza sulla portata e sull'ulteriore utilizzo dei dati raccolti da Apple attraverso l'uso di Sign in with Apple. Apple può essere consapevole che il login Apple è stato utilizzato per creare un account o accedere all'account cliente nell'Applicazione.

Per ulteriori informazioni, consultare le condizioni d'uso e l'informativa sulla privacy di Apple (<https://www.apple.com/legal/privacy/>).

K. Contatto con la clientela

FAIRTIQ ha il diritto di contattare chi utilizza l'Applicazione in merito a questioni che riguardano FAIRTIQ. Ciò include:

- Informazioni relative all'offerta o alla sua modifica
- Informazioni per facilitare l'utilizzo dell'app
- Sondaggi sull'uso di FAIRTIQ e sulla mobilità in generale. La partecipazione ai sondaggi è volontaria.

Se viene dato il consenso, FAIRTIQ può inviare anche informazioni o offerte commerciali non strettamente legate all'app. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento.

A seconda del tipo di comunicazione, i messaggi possono contenere pixel di tracciamento che consentono di registrare un file di log per la valutazione statistica del contatto. FAIRTIQ può vedere se e quando un messaggio è stato aperto e quali link del messaggio sono stati attivati.

Il cliente può annullare l'iscrizione ai contatti scrivendo a FAIRTIQ all'indirizzo app.privacy@fairtiq.com o seguendo il link di annullamento dell'iscrizione o le istruzioni contenute in ogni messaggio che FAIRTIQ invia al cliente.

L. Periodo di conservazione dei dati

FAIRTIQ conserva i dati personali solo per il tempo necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o in conformità con le normative legali e ufficiali o con gli accordi contrattuali.

I dati relativi al viaggio, all'acquisto e ai mezzi di pagamento e le informazioni sul dispositivo ai sensi della sezione [dati personali trattati](#) vengono conservati **per 12 mesi** dopo la fine del viaggio per l'adempimento dei servizi, per i servizi post-vendita di FAIRTIQ e delle aziende di trasporto partner e delle comunità tariffarie, per la lotta agli abusi e per il miglioramento dei servizi, in particolare per l'ottimizzazione dei prezzi. Successivamente, questi dati vengono cancellati/anonimizzati e non è più possibile collegarli a una persona interessata. Al fine di ridurre al minimo i dati, una parte dei dati di tracciamento può essere cancellata prima della scadenza di questo periodo, a condizione che siano stati raggiunti gli scopi per i quali sono stati raccolti.

Le informazioni generali sul cliente e i dati dei compagni di viaggio saranno conservati per la lotta agli abusi, per i mezzi di comunicazione con l'utente e per scopi commerciali **per due anni** dall'ultimo viaggio o dall'adesione a una campagna (a seconda di ciò che accade successivamente).

I log delle modifiche e delle cancellazioni dei dati personali vengono conservati per due anni.

I dati possono anche essere salvati in file di backup e database temporanei (cache) dopo l'eliminazione. L'eliminazione definitiva avviene quando i file di backup vengono sovrascritti (in genere entro pochi giorni).

M. Eccezioni ai termini di conservazione secondo la sezione L

I dati sulla posizione raccolti per individuare la fermata del trasporto pubblico più vicina prima del check-in saranno conservati in file temporanei per alcuni giorni.

I dati rilevanti ai fini fiscali e contabili di FAIRTIQ o delle società partner saranno conservati da FAIRTIQ e/o dalle società partner in conformità ai periodi di conservazione prescritti dalla legge (di norma 10 anni più la durata dell'anno contabile in corso) e successivamente cancellati.

Se un utente è stato escluso dall'utilizzo di FAIRTIQ a causa di un sospetto giustificato di abuso, FAIRTIQ ha il diritto di conservare i dati personali in conformità con la sezione [Dati](#)

personali elaborati al fine di prevenire abusi ripetuti e di far valere i propri diritti legali, compresi la data e il motivo dell'esclusione, anche contro la richiesta di cancellazione del cliente fino a quando i diritti non sono stati esercitati o il termine di prescrizione è scaduto. Se l'esclusione viene revocata (ad esempio, perché il sospetto di abuso si rivela infondato), il periodo di conservazione di 12 mesi fino all'anonimizzazione dei dati di viaggio ricomincia a decorrere.

In caso di fatture non saldate, FAIRTIQ ha il diritto di conservare i dati personali ai sensi della sezione Dati personali elaborati fino al completo pagamento della fattura e di eventuali ulteriori crediti o alla scadenza del termine di prescrizione.

Se non viene acquistato alcun biglietto con l'Applicazione durante il periodo di un anno, FAIRTIQ ha il diritto di cancellare l'account dell'utente. Si dovrà quindi ripetere la procedura di registrazione prima di poter utilizzare nuovamente FAIRTIQ per acquistare biglietti elettronici. Con la cancellazione dell'account utente, si perde anche l'accesso allo storico dei viaggi e dei pagamenti effettuati con FAIRTIQ.

Se non viene acquistato un biglietto con l'Applicazione entro quattro mesi, FAIRTIQ ha il diritto di cancellare i dati del metodo di pagamento del cliente. Si dovrà quindi ripetere la registrazione di un mezzo di pagamento valido prima di poter nuovamente acquistare biglietti elettronici con FAIRTIQ.

Se viene fornito il consenso, i dati di tracciamento e di attività vengono conservati per un massimo di cinque anni per migliorare il nostro sistema, compresi i modelli di apprendimento per migliorare le prestazioni. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento attraverso il menu dell'app. La revoca non influisce sull'elaborazione già effettuata.

N. Diritto alla cancellazione e all'oblio

Fatta salva la disposizione di conservazione di cui sopra e se FAIRTIQ o una società partner non ha bisogno dei dati per salvaguardare ed esercitare i propri diritti, a condizione che i dati non siano più necessari per gli scopi per i quali sono stati raccolti o altrimenti trattati, o a condizione che non vi siano motivi legittimi prevalenti per il trattamento, chi utilizza l'Applicazione ha il diritto di richiedere la cancellazione dei propri dati personali in qualsiasi momento.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Cancellazione dell'account") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

Con la richiesta di cancellazione, si rinuncia espressamente al diritto di ricorrere al servizio clienti per quanto riguarda i viaggi passati e di presentare reclami per i viaggi interessati dalla richiesta.

In caso di richiesta di cancellazione tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.ch/en/contact>), la cancellazione è subordinata all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS (processo di identificazione avviato da FAIRTIQ).

Le richieste di cancellazione dei dati personali dei compagni di viaggio devono essere presentate dal cliente per consentire l'identificazione dei compagni di viaggio.

O. Rettifica e limitazione del trattamento

Chi utilizza l'Applicazione ha il diritto di correggere e limitare i dati memorizzati associati al proprio account, se i dati sono errati o se una limitazione non influisce sugli scopi del trattamento. Le informazioni generali possono essere modificate sull'account secondo la sezione [Dati personali elaborati](#) direttamente nell'app.

Non è possibile apportare modifiche durante un viaggio in corso.

P. Diritti di informazione e portabilità dei dati

L'utente e i suoi compagni di viaggio hanno il diritto di richiedere informazioni sui dati memorizzati proprio account e sulla loro trasmissione.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

Nel caso di richieste di cancellazione tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.ch/en/contact>), l'elaborazione della richiesta è subordinata all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS (processo di identificazione avviato da FAIRTIQ).

Le richieste di cancellazione dei dati personali dei compagni di viaggio devono essere presentate dal cliente per consentire l'identificazione dei compagni di viaggio.

Q. Diritto di opposizione

Il cliente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano per motivi derivanti dalla sua situazione particolare, se il trattamento dei dati viene effettuato sulla base dell'art. 6, par. 1, lit. f, GDPR. Ciò vale anche per la profilazione e il processo decisionale automatizzato basato su tali disposizioni. Se il cliente si oppone, FAIRTIQ non tratterà più i suoi dati personali, a meno che non possano essere dimostrati motivi legittimi e impellenti per il trattamento che prevalgano sugli interessi, i diritti e le libertà del cliente, oppure il trattamento serva a far valere, esercitare o difendere diritti legali.

Se i dati personali del cliente sono trattati per finalità di marketing diretto, il cliente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di tale marketing; ciò vale anche per la profilazione nella misura in cui è connessa a tale marketing diretto. Se il cliente si oppone, i suoi dati personali non saranno più utilizzati a fini di pubblicità diretta.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

In caso di richiesta di cancellazione tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.ch/en/contact>), la cancellazione è subordinata all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS (processo di identificazione avviato da FAIRTIQ).

Le richieste di cancellazione dei dati personali dei compagni di viaggio devono essere presentate dal cliente per consentire l'identificazione dei compagni di viaggio.

R. Diritto di reclamo

I diritti degli interessati non sono assoluti e possono essere soggetti a esenzioni o deroghe ai sensi delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

Il cliente ha inoltre il diritto di presentare un reclamo all'autorità di vigilanza competente, come segue:

- in Svizzera, con l'Incaricato federale della protezione dei dati e delle informazioni (IFPDT);
- Nell'UE/SEE, con l'[autorità competente dello Stato membro](#) interessato.

S. Luogo di trattamento dei dati

I dati personali vengono elaborati nello SEE, in Svizzera, nel Regno Unito, nei paesi in cui FAIRTIQ ha una società affiliata (vedere la sezione [Trasferimento dei dati](#)) o in qualsiasi altro paese per il quale sia stata emessa una decisione di adeguatezza da parte della Commissione europea, rispettivamente elencati nell'Allegato 1 dell'Ordinanza sulla protezione dei dati (OPDa) (in particolare gli Stati Uniti).

Se FAIRTIQ trasferisce i dati in un paese senza un livello di protezione dei dati adeguato, FAIRTIQ utilizzerà, come previsto dalla legge, contratti appropriati (in particolare sulla base delle cosiddette Clausole Contrattuali Standard della Commissione Europea) e garanzie appropriate o idonee (disponibili su richiesta tramite app.privacy@fairtiq.com) e/o si affiderà alle eccezioni di legge del consenso, dell'esecuzione del contratto, dell'accertamento, dell'esercizio o dell'esecuzione di pretese legali, di interessi pubblici prevalenti, di dati personali pubblicati o perché è necessario proteggere l'integrità delle persone interessate.

I dettagli sono disponibili su https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

T. Rappresentanza per la protezione dei dati nell'Unione europea

In caso di domande o incertezze sulla protezione dei dati, la rappresentanza di FAIRTIQ per la protezione dei dati nell'UE è a disposizione degli interessati al seguente indirizzo:

FAIRTIQ Austria GmbH, Protezione dei dati, Straubingerstraße 12, 5020 Salisburgo, Austria, app.privacy@fairtiq.com

U. Modifiche alla presente informativa sulla privacy

FAIRTIQ verifica regolarmente il presente avviso sulla privacy. Per essere informati sull'ultima versione, si consiglia di controllarla regolarmente tramite il sito <https://fairtiq.com/it/avviso-sulla-privacy>.

V. Accessibilità e download dell'informativa sulla privacy

La versione attuale dell'avviso sulla privacy può essere consultata e stampata sul sito <https://fairtiq.com/it/avviso-sulla-privacy>.

Versione 5.1. Ultimo aggiornamento: novembre 2025