

OZNÁMENIE O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV

Sme inovatívna a dynamická spoločnosť, ktorej poslaním je zjednodušiť udržateľnú mobilitu na medzinárodnej úrovni. Naša aplikácia ponúka užívateľsky prívetivé riešenie predaja cestovných lístkov pre cestujúcich, dopravné orgány a prevádzkovateľov verejnej dopravy.

Prečítajte si naše oznámenie o ochrane osobných údajov nižšie, aby ste sa dozvedeli viac o tom, ako sa zaväzujeme rešpektovať vaše súkromie a chrániť vaše osobné údaje.

Aby sme vám poskytli prehľadný obraz o tom, ako spracúvame vaše údaje, používame [ikony ochrany osobných údajov](#), ktoré sú iniciatívou popredných švajčiarskych spoločností zameranou na transparentnosť spracúvania údajov.

Obsah

A. Ako zaobchádzame s vašimi údajmi (ikony ochrany osobných údajov)	2
B. Kontaktné informácie prevádzkovateľa a DPO	4
Správca údajov	4
Poverený pracovník pre ochranu údajov	4
C. Správcovstvo údajov a platné právo	4
D. Spracúvané osobné údaje	4
Všeobecné informácie o zákazníkovi	4
Údaje o spolucestujúcich v súlade s VOP, časť III. A. 2.	5
Údaje o platobných prostriedkoch	5
Údaje o nákupe	5
Informácie o zariadení	5
Údaje o používaní	5
E. Účely a spôsoby spracúvania	5
F. Právny základ	6
G. Automatizované rozhodovanie a profilovanie	7
H. Bezpečnosť	7
I. Prenos údajov	7
J. Vytvorenie a správa účtu prostredníctvom SSO	9
K. Kontakt so zákazníkom	10
L. Doba uchovávania údajov	11
M. Výnimky z lehôt podľa oddielu L	11
N. Právo na vymazanie a právo byť zabudnutý	11
O. Oprava a obmedzenie	12
P. Právo na informácie a prenos údajov	12
Q. Právo namietat	12
R. Právo podať sťažnosť	13
S. Miesto spracúvania údajov	13
T. Zastupovanie v oblasti ochrany údajov v Európskej únii	13
U. Zmeny tohto oznámenia o ochrane osobných údajov	13
V. Prístupnosť a stiahnutie oznámenia o ochrane osobných údajov	13

A. Ako zaobchádzame s vašimi údajmi (ikony ochrany osobných údajov)

Naším cieľom je poskytnúť vám prehľadný prehľad o tom, ako sa spracúvajú vaše osobné údaje. Hlavným účelom spracúvania je samozrejme splnenie zmluvy s vami, t. j. poskytnutie správnej a platnej cestovnej lístka.

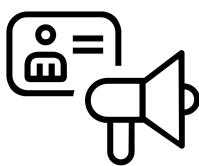


Všeobecné údaje

Spracúvame vaše všeobecné osobné údaje, ako je vaše meno a kontaktné údaje.

Príklad: Vaše meno zobrazujeme na digitálnom cestovnom lístku v aplikácii FAIRTIQ.

Pozrite si časť:
[Spracúvané osobné údaje](#)



Marketing

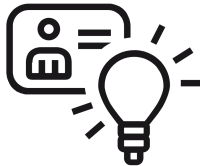
Vaše osobné údaje používame na marketingové a reklamné účely.

Finančné údaje

Spracúvame vaše finančné údaje.

Príklad: Zaregistrujete platobnú kartu v aplikácii FAIRTIQ.

Pozrite si časť:
[Spracúvané osobné údaje](#)



Vývoj

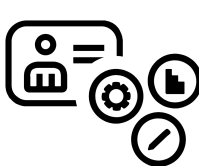
Vaše osobné údaje používame na vývoj a zlepšovanie produktov a služieb.

Údaje o polohe

Spracúvame vaše údaje o polohe.

Príklad: Keď sa prihlásite, spracujeme údaje o polohe, aby sme vypočítali trasu, ktorú ste absolvovali verejnou dopravou.

Pozri časť:
[Spracúvané osobné údaje](#)



Iné účely

Vaše osobné údaje používame na iné účely, ktoré nemajú priamu súvislosť s hlavnou službou.

Poskytnuté údaje

Spracúvame osobné údaje, ktoré nám poskytnete.

Príklad: Zaregistrujete sa v aplikácii FAIRTIQ svojím menom a e-mailovou adresou.

Pozri časť:
[Spracúvané osobné údaje](#)



Prenos údajov

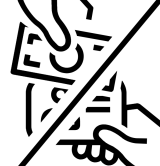
Vaše osobné údaje prenášame iným spoločnostiam, ktoré samy rozhodujú o tom, ako tieto údaje použijú.

Zozbierané údaje

Spracúvame osobné údaje, ktoré o vás zhromažďujeme.

Príklad: Počas vašej registrácie zbierame údaje o vašej polohe a pohybe.

Pozrite si časť:
[Spracúvané osobné údaje](#)



Žiaden predaj údajov

Vaše osobné údaje nepredávame.

Príklad: Na

e-mailovú adresu, ktorú ste zaregistrovali, zasielame marketingové informácie týkajúce sa produktov.

Príklad:

Využívame cesty vypočítané v anonymizovanej alebo pseudonymizovanej forme, aby sme minimalizovali chyby vo výpočte cesty.

Príklad:

Analyzujeme, či ste prihlásený na využitie služby keď je dopravný prostriedok v pohybe, aby sme odhalili možné podvodné aktivity.

Príklad: Ak

podáte žiadosť o zákaznícku podporu, bude ju spracovávať prevádzkovateľ verejnej dopravy, ktorý s nami spolupracuje.

Pozrite si čast':

[Účely a spôsoby spracúvania](#)

Pozrite si čast':

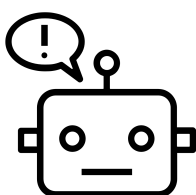
[Účely a spôsoby spracúvania](#)

Pozrite si čast':

[Účely a spôsoby spracúvania](#)

Pozri čast':

[Prenos údajov](#)

**Automatizované rozhodovanie**

Rozhodujeme na základe plne automatizovaných o spracovania.

Príklad:

Mapovanie cesty a časti procesov starostlivosti o zákazníkov a odhaľovania podvodov sú automatizované.

Pozrite si čast':

[Automatizované rozhodovanie a profilovanie](#)

**Profilovanie**

Analyzujeme vaše správanie.

Príklad:

Analyzujeme, či používate aplikáciu podvodným spôsobom.

Pozrite si čast':

[Automatizované rozhodovanie a profilovanie](#)

**Celosvetovo**

Vaše osobné údaje spracúvame aj mimo Švajčiarska a EHP.

Príklad: Údaje

spravidla spracúvame a ukladáme vo Švajčiarsku a v EHP. Vo výnimočných prípadoch môžu určité údaje prúdiť mimo Európy.

Pozri čast':

[Miesto spracúvania údajov](#)

B. Kontaktné informácie prevádzkovateľa a DPO

Správca údajov

FAIRTIQ Ltd.

Aarberggasse 29

3011 Bern

Švajčiarsko

Generálny riaditeľ: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Poverená osoba pre ochranu údajov

FAIRTIQ Ltd.

Ochrana údajov

Aarberggasse 29

3011 Bern

Švajčiarsko

app.privacy@fairtiq.com

C. Správca údajov a platné právo

Spoločnosť FAIRTIQ Ltd. („FAIRTIQ“ alebo „my“) je prevádzkovateľom a správcom v súvislosti s aplikáciou FAIRTIQ („aplikácia“) a spracúva osobné údaje v súlade s

- federálnym zákonom o ochrane údajov (FADP), ak zákazník využíva služby FAIRTIQ vo Švajčiarsku;
- Všeobecným nariadením EÚ o ochrane údajov 2016/679 (GDPR), vrátane platných právnych predpisov o ochrane údajov členských štátov EÚ a EHP, ak zákazník využíva služby v Európskej únii alebo Európskom hospodárskom priestore; a
- inými platnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, ak zákazník využíva služby mimo EÚ, EHP alebo Švajčiarska.

Pri nákupe cestovných lístkov pre spolucestujúcich v súlade s časťou III A 2 Všeobecných obchodných podmienok zákazník koná ako prevádzkovateľ podľa čl. 5 písm. j) FADP/čl. 4 ods. 7 GDPR a FAIRTIQ preberá úlohu spracovateľa podľa čl. 5 písm. k) FADP/čl. 4 ods. 8 GDPR.

Spoločnosť FAIRTIQ a partnerské spoločnosti/partnerské tarifné spoločenstvá („partneri“) vystupujú ako nezávislí zodpovední prevádzkovatelia za poskytovanie služieb a odhaľovanie a prevenciu podvodov a zneužívaní (pozri časť [Prenos údajov](#)). Vo výnimočných prípadoch sa uplatňuje spoločné prevádzkovanie, čo je v aplikácii zodpovedajúcim spôsobom uvedené.

D. Spracúvané osobné údaje

Všeobecné informácie o zákazníkoch

- Meno a priezvisko, dátum narodenia podľa platných tarifných predpisov;

- Číslo mobilného telefónu;
- E-mailová adresa;
- Profilová fotografia účtu Google (ak sa používa prihlásenie cez Google – nie je uložená spoločnosťou FAIRTIQ; pozri časť [Vytvorenie a správa účtu prostredníctvom SSO](#));
- Identifikátor účtu (ak sa ako spôsob prihlásenia používa SSO, pozri časť [Vytvorenie a správa účtu prostredníctvom SSO](#));
- Nastavenia lístka: zvolená trieda a úroveň zľavy;
- Uložené predplatné zóny alebo oprávnenia na zľavy (voliteľné);
- ID používateľa;
- IP adresa a ID zariadenia;
- Informácie o zneužívaní alebo inom podvodnom správaní;
- Interakcie so zákazníckou podporou.

Údaje o spolucestujúcich v súlade s VOP, časť III. A. 2.

- Meno a priezvisko, dátum narodenia;
- Nastavenia pre vybrané/registrované lístky, predplatené zóny a oprávnenia na zľavy.

Údaje o platobných prostriedkoch

- Spôsob platby;
- Čiastočne anonymizované údaje o spôsobe platby.

Údaje o cestovaní

- Údaje o sledovaní (poloha) a aktivite (na základe pohybového senzora, ak je aktívny);
- Registrované elektronické lístky (údaje o lístkoch);
- Signály Bluetooth majáka;
- Vypočítaná cesta;
- Digitálne kontrolné pečiatky na lístkoch.

Zaznamenávanie údajov o ceste začína otvorením aplikácie a končí najneskôr 5 minút po dokončení procesu odhlásenia. Dokončenie procesu odhlásenia je signalizované v aplikácii.

Detekcia signálu Bluetooth je povolená len vo vybraných regiónoch. Ďalšie informácie sú k dispozícii na stránke https://fairtiq.com/hubfs/legal/beacon_signals.pdf.

Údaje o nákupe

- Zakúpené produkty;
- Účtovaná suma;
- Dátum a čas;
- Identifikačný kód platby a token.

Informácie o zariadení

- Zariadenie: značka a model;
- Operačný systém;
- Úroveň nabitia batérie.

Údaje o používaní

Ak je poskytnutý súhlas, môžu sa prostredníctvom nástroja na analýzu produktov PostHog zhromažďovať ďalšie údaje o používaní. Patria sem interakcie s rozhraním aplikácie (napr. zobrazenia obrazovky, kliknutia, navigačné udalosti), technické informácie (napr. skrátená IP adresa, typ zariadenia, operačný systém) a protokoly o správaní. Údaje sa spracúvajú pseudonymizovaným spôsobom.

E. Účely a spôsoby spracúvania

Spoločnosť FAIRTIQ zbiera a spracúva výlučne údaje súvisiace s aplikáciou a nákupom elektronických lístkov.

Osobné údaje, ktoré zákazník prenesie do FAIRTIQ prostredníctvom aplikácie, spracúva FAIRTIQ na nasledujúce účely:

- Na **vytvorenie a správu používateľského účtu zákazníka**.
- **Poskytovanie aplikácií na elektronické vystavovanie cestovných** lístkov, najmä nákup a spracovanie elektronických cestovných lístkov, identifikácia a platba rozhodujúcich jazd, vrátane zákaznických kupónov (napr. bonus FAIRTIQ), pre zákaznický servis (help desk) a funkcie slúžiace na podporu procesu odbavenia.
- Boj **proti zneužívaniu** (prevencia a vyšetrovanie nezákonne získaných služieb a správania, ktoré porušuje podmienky používania). Na tento účel sa údaje o údajných zneužívajúcich zákazníkoch vo Švajčiarsku kontrolujú a porovnávajú vo všetkých riešeniach check-in/check-out prevádzkovaných spoločnosťou FAIRTIQ a zadávajú sa do registra. Oneskorené ukončenie zberu údajov o aktivite a polohe (pozri vyššie, časť [Spracované osobné údaje](#)) slúži na boj proti zneužívaniu a neustále zlepšovanie funkcií používaných na podporu procesu odhlásenia, čím sa optimalizujú služby poskytované spoločnosťou FAIRTIQ zákazníkom. Dokončenie procesu odhlásenia je signalizované v aplikácii.
- Na **zachytenie najbližšej zastávky verejnej dopravy** pred check-inom sa zhromažďujú údaje o polohe a signály Bluetooth, keď je aplikácia aktívna na displeji zariadenia. Tieto údaje sa ukladajú do dočasných protokolových súborov.
- Na **poskytovanie zľavnených jazd**, t. j. generovanie individuálneho kódu pre bezplatnú/zľavnenú jazdu nového zákazníka.
V konkrétnych prípadoch spracúva FAIRTIQ osobitné kategórie osobných údajov, a to informácie týkajúce sa zdravia, výlučne na účely vydávania zľavnených cestovných lístkov osobám s uznaným zdravotným postihnutím, ak sú takéto zľavy stanovené v platných predpisoch o cestovnom. Tieto údaje sa spracúvajú len vtedy, ak používateľ aktívne vyberie príslušnú kategóriu cestovného lístka v nastaveniach aplikácie.
- Na **ďalší rozvoj aplikácie a služieb**. Spoločnosť FAIRTIQ môže najmä používať údaje o polohe a aktivite v pseudonymizovanej forme po dobu 12 mesiacov (pozri časť [Doba uchovávania údajov](#)) na účely ďalšieho rozvoja aplikácie. Údaje zhromaždené po

procesu odhlásenia (pozri časť [Spracúvané osobné údaje](#) → Cestovné údaje) sa na tento účel spracúvajú iba v anonymizovanej forme.

- Na **analýzu a pochopenie správania používateľov, vzorov používania aplikácie a spotrebiteľského správania** s cieľom posúdiť a zlepšiť použiteľnosť, navigáciu a funkčnosť aplikácie. Ak zákazník udelil súhlas, zahŕňa to zbieranie agregovaných údajov o používaní a interakcii prostredníctvom analytického nástroja PostHog, resp. prenos výsledkov analýzy ciest verejnou dopravou a výdavkov v personalizovanej forme tretím stranám.
- **Komunikácia so zákazníkom a na komerčné účely**, najmä servisná komunikácia týkajúca sa účtu zákazníka a používania aplikácie, propagácia našich služieb existujúcim zákazníkom a prieskumy týkajúce sa používania FAIRTIQ a mobility vo všeobecnosti.
- Na zabezpečenie **bezpečnosti a stability nášho systému** a na prevenciu spamu.
- Na **účely auditu/due diligence**.
- V súvislosti s **právnymi konaniami a požiadavkami**.
- Na **výskumné účely (akademické)**, najmä na účely neosobného vedeckého výskumu (pozri časť [Prenos údajov](#)).

Zákazník má právo namietat' proti použitiu osobných údajov na účely optimalizácie aplikácie a služieb alebo hodnotenia ich používania. FAIRTIQ dôrazne odporúča zaslať žiadosť priamo prostredníctvom aplikácie (položka menu „Kontakt → Ostatné“) a do správy pridať kľúčové slovo „DSR“.

V prípade žiadostí zaslaných e-mailom (feedback@fairtiq.com) alebo prostredníctvom kontaktného formulára (<https://fairtiq.ch/en/contact>) je spracovanie žiadosti podmienené jednoznačnou identifikáciou zákazníka prostredníctvom SMS overovacieho kódu (identifikačný proces iniciovaný spoločnosťou FAIRTIQ). Spolucestujúci sú vyzývaní, aby informovali spoločnosť FAIRTIQ o akejkoľvek žiadosti prostredníctvom zákazníka, aby bola možná identifikácia.

F. Právny základ

Táto časť sa uplatňuje len v prípade a v rozsahu, v akom sa uplatňuje GDPR.

Spracovanie osobných údajov pre elektronické cestovné lístky a poskytovanie zľavnených cestovných lístkov je nevyhnutné na plnenie služieb FAIRTIQ (plnenie zmluvy). Okrem toho musí aplikácia zabezpečiť, aby komunikovala s človekom, nie s robotom, a aby činnosti vykonávané používateľom nesúviseli s podvodom alebo zneužitím, čo slúži na plnenie zmluvy. Spracovanie na účely CAPTCHA môže byť okrem toho založené aj na oprávnenom záujme: ochrana služby pred zneužívajúcim automatizovaným prehľadávaním, spamom a inými formami zneužitia, ktoré môžu poškodiť službu FAIRTIQ alebo iných používateľov našej služby. Ďalší rozvoj služby a analýza využitia sú v oprávnenom záujme spoločnosti FAIRTIQ a slúžia na optimalizáciu používateľského zážitku a šírenie aplikácie. Poskytovanie údajov

akademickej obci je vo verejnom záujme, pokiaľ ide o spracúvanie údajov akademickými inštitúciami. Odhaľovanie a prevencia podvodov je v oprávnenom záujme spoločnosti FAIRTIQ. Komunikácia so zákazníkom slúži na podporu používania zákazníkom, informovanie zákazníka o službách súvisiacich s aplikáciou a zlepšenie ponuky a slúži na plnenie zmluvy a/alebo je v oprávnenom záujme spoločnosti FAIRTIQ. Zasielanie newsletterov a súvisiace spracovanie údajov sa zakladá na súhlase zákazníka alebo na oprávnenom záujme. Súhlas je možné kedykoľvek odvolať prostredníctvom menu aplikácie bez akýchkoľvek nepriaznivých dôsledkov.

Spoločnosť FAIRTIQ podlieha rôznym zákonným povinnostiam. Ide predovšetkým o zákonné požiadavky (napr. obchodné a daňové zákony, nariadenia), ale aj regulačné alebo iné úradné požiadavky, ak sú uplatniteľné. Účely spracúvania môžu zahŕňať overovanie totožnosti a veku, prevenciu podvodov a prania špinavých peňazí, prevenciu, boj a vyšetrovanie financovania terorizmu a trestných činov ohrozujúcich majetok, plnenie kontrolných a oznamovacích povinností podľa daňového práva, ako aj archiváciu údajov na účely ochrany a bezpečnosti údajov a auditu daňovými a inými orgánmi. Okrem toho môže byť zverejnenie osobných údajov nevyhnutné v súvislosti s úradnými/súdnyimi opatreniami na účely zhromažďovania dôkazov, trestného stíhania alebo vymáhania občianskoprávných nárokov.

Ukladanie a používanie údajov o sledovaní a aktivite po dobu až piatich rokov na účely zlepšenia systémov FAIRTIQ, vrátane školenia modelov na optimalizáciu výkonu, sa zakladá na výslovnom súhlase zákazníka. To platí aj pre zber a analýzu údajov o interakcii s aplikáciou v pseudonymizovanej forme pomocou analytického nástroja PostHog s cieľom zlepšiť použiteľnosť, navigáciu a funkčnosť aplikácie a pre prenos údajov o spotrebe a používaní a súvisiacich analýz partnerom. Súhlas je možné kedykoľvek odvolať prostredníctvom menu aplikácie bez akýchkoľvek nepriaznivých dôsledkov pre zákazníka. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vykonaného pred odvolaním.

Právnym základom pre spracúvanie osobných údajov zákazníkov v rámci Európskej únie je čl. 6 ods. 1 písm. a), b), c), e) a f) nariadenia GDPR. Spracúvanie údajov osobitnej kategórie sa ďalej zakladá na čl. 9 ods. 2 písm. b) nariadenia GDPR.

G. Automatizované rozhodovanie a profilovanie

Automatizované rozhodovacie procesy a mechanizmy profilovania sa používajú:

- Na výpočet/mapovanie cesty verejnou dopravou a na detekciu úsekov cesty mimo verejnej dopravy na základe údajov o sledovaní a aktivite podľa časti [Spracované osobné údaje](#);
- Na detekciu a prevenciu podvodného správania. Príklady:
 - Systém kontroluje, či je dopravný prostriedok v pohybe pri registrácii a odhlásení, aby sa zabezpečilo, že sa zaznamená a účtuje celá cesta. Ak systém viackrát zistí nesprávne správanie, účet sa automaticky zablokuje;
 - Ak nie je možné účtovať minulú cestu k zaregistrovanej platobnej karte, prihlásenie sa automaticky zablokuje, kým nebude možné cestu účtovať;

- V rámci zákaznického servisu, aby bolo možné rýchlo odpovedať na štandardné otázky. Systém generuje odpovede na základe obsahu otázok zákaznického servisu.

Dotknuté osoby majú právo

- požiadať o zásah fyzickej osoby v rozhodovacom procese;
- vyjadriť svoj vlastný názor;
- požiadať o preskúmanie alebo napadnutie rozhodnutia mimo právneho procesu.

Spoločnosť FAIRTIQ dôrazne odporúča zaslať žiadosť priamo prostredníctvom aplikácie (položka menu „Kontakt → Ostatné“) a do správy pridať kľúčové slovo „DSR“.

V prípade žiadostí zaslaných e-mailom (feedback@fairtiq.com) alebo prostredníctvom kontaktného formulára (<https://fairtiq.ch/en/contact>) je spracovanie žiadosti podmienené jednoznačnou identifikáciou zákazníka prostredníctvom SMS overovacieho kódu (identifikačný proces iniciovaný spoločnosťou FAIRTIQ).

H. Bezpečnosť

FAIRTIQ chráni osobné údaje pred predvídateľnými rizikami a neoprávneným prístupom pomocou vhodných technických a organizačných opatrení. FAIRTIQ minimalizuje používanie osobných údajov.

Z bezpečnostných dôvodov sa údaje o platobných prostriedkoch ukladajú iba u poskytovateľa platobných služieb a nie v mobilnom telefóne zákazníka. Okrem toho sa registrácia platobných prostriedkov uskutočňuje priamo u zmluvného platobného partnera FAIRTIQ bez zásahu FAIRTIQ.

I. Prenos údajov

Naším pridruženým spoločnostiam na základe našich pokynov a v súlade s našim oznámením o ochrane osobných údajov a akýmkoľvek inými primeranými opatreniami na ochranu dôvernosti a bezpečnosti, vrátane, ale nie výlučne, našich pobočiek v Nemecku, Rakúsku, Portugalsku a Singapure.

Naším **poskytovateľom služieb**: Subdodávateľia poverení spoločnosťou FAIRTIQ úlohami uvedenými v časti [Účely a spôsoby spracúvania](#) spracúvajú osobné údaje zákazníkov (vrátane ukladania). Spoločnosť FAIRTIQ uzavrela s týmito poskytovateľmi služieb zmluvy o spracúvaní údajov, aby zabezpečila ochranu osobných údajov. Zoznam subdodávateľov je k dispozícii na adrese https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

Právnym a odborným poradcom, ktorí podporujú spoločnosť FAIRTIQ v **súvislosti s** právnymi a zmluvnými **povinnosťami a otázkami**, vrátane účtovníkov a audítorov.

Poskytovateľom platobných služieb: Informácie o spôsobe platby nie sú zaznamenávané v mobilnom telefóne, v aplikácii, u spoločnosti FAIRTIQ ani u žiadneho partnerského združenia (výnimky nájdete v časti [Spracúvané osobné údaje](#)). Registráciu platobných prostriedkov (platobnej karty) v súvislosti s aplikáciou priamo zabezpečuje poskytovateľ platobných

služieb (Datatrans AG / Planet – protel Hotelsoftware GmbH), Stadelhoferstrasse 33, 8001 Zürich, Švajčiarsko, info@datatrans.ch a Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6–50, 1011 DJ Amsterdam, Holandsko, dpo@adyen.com. Ďalšie informácie o spracovaní údajov spoločnosťou Adyen sú k dispozícii na adrese <https://www.adyen.com/policies-and-disclaimer/privacy-policy>.

Pre **NOVA**: Ak sa aplikácia používa na nákup cestovného lístka v rámci oblasti platnosti cestovného lístka GA (Švajčiarsko, Lichtenštajnsko a pohraničný pás) a SwissPass / SwissPass ID je registrovaný v aplikácii, vypočítaná cestovná trasa vrátane časových údajov bude odoslaná na platformu predaja a distribúcie verejnej dopravy NOVA v personalizovanej forme (pomocou SwissPass ID, ktorý umožňuje prepojenie s nákupmi prostredníctvom iných digitálnych platforiem predaja verejnej dopravy). NOVA je prevádzkovaná Švajčiarskymi federálnymi železnicami SBB v mene Alliance SwissPass. SBB môže používať osobné údaje zákazníkov na vlastné účely (napr. na boj proti zneužívaniu). Informácie o spracovaní osobných údajov spoločnosťou SBB nájdete na <https://www.sbb.ch/en/meta/legallines/data-protection.html>.

FAIRTIQ a SBB AG, Hilfikerstr. 1, 3000 Bern 65, Švajčiarsko, pôsobia ako nezávislí prevádzkovatelia v zmysle čl. 5 písm. j FADP / čl. 4 ods. 7 GDPR. FAIRTIQ nemá žiadny vplyv na spracovanie údajov spoločnosťou SBB a nenesie zaň žiadnu zodpovednosť.

Spoločnostiam **Google** alebo **Apple** v prípade používania SSO (pozri časť [Vytvorenie a správa účtu prostredníctvom SSO](#))

Spoločnostiam **Google Pay** a **Apple Pay**: V aplikácii je v závislosti od regiónu používania ponúkaná možnosť platby prostredníctvom Google Pay alebo Apple Pay. Táto platba sa realizuje prostredníctvom poskytovateľa platobných služieb Adyen.

Na účely spracovania platby zákazník uloží požadované platobné údaje v Google Pay alebo Apple Pay. FAIRTIQ ukladá iba identifikačný kód vytvorený poskytovateľom platobných služieb a token na spracovanie budúcich platieb.

Poskytnutie platobných údajov je nevyhnutné a povinné na uzavretie alebo vykonanie zmluvy. Ak platobné údaje nie sú poskytnuté, uzavretie zmluvy a/alebo vykonanie prostredníctvom Google Pay alebo Apple Pay nie je možné. Údaje potrebné na spracovanie platby sa prenášajú bezpečne prostredníctvom postupu „SSL“ a spracúvajú sa výlučne na účely spracovania platby.

Údaje vzniknuté v tejto súvislosti budú vymazané po tom, ako ich uchovávanie už nebude potrebné, alebo ich spracovanie bude obmedzené, ak existujú zákonné povinnosti uchovávať údaje. Spoločnosť FAIRTIQ je povinná uchovávať platobné a objednávkové údaje po dobu až desiatich rokov z dôvodu povinných obchodných a daňových predpisov.

Pri používaní Google Pay alebo Apple Pay môžu byť údaje spracované aj v USA. Podľa názoru Európskeho súdneho dvora v súčasnosti neexistuje primeraná úroveň ochrany pri prenose údajov do USA. Prenos môže byť preto spojený s rôznymi rizikami pre zákonnosť a bezpečnosť spracovania údajov.

Ďalšie informácie o spracovaní údajov službou Apple Pay sú k dispozícii na adrese

<https://support.apple.com/sk-sk/101554>

Ďalšie informácie o spracovaní údajov službou Google Pay sú k dispozícii na adrese

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

K **bezpečnostnej službe CAPTCHA** integrovanej do aplikácie (ďalej len „hCaptcha“): Táto služba je poskytovaná spoločnosťou Intuition Machines, Inc., spoločnosťou so sídlom v Delaware v USA („IMI“). hCaptcha sa používa na overenie, či akcie používateľov v našej online službe (napríklad pokusy o prihlásenie alebo registráciu) spĺňajú bezpečnostné požiadavky.

Na tento účel hCaptcha automaticky analyzuje správanie používateľa hneď po spustení procesu registrácie v aplikácii. Analýza je založená na rôznych faktoroch, ako je IP adresa, informácie o zariadení a dĺžka relácie. Táto analýza sa môže uskutočniť v „neviditeľnom režime“, čo znamená, že sa môže vykonávať úplne na pozadí bez upozornenia používateľa, pokiaľ nie je spustená manuálna overovacia kontrola.

Údaje zhromaždené prostredníctvom tohto procesu sa prenášajú do spoločnosti IMI, ktorá pôsobí ako spracovateľ údajov v mene spoločnosti FAIRTIQ. Ďalšie informácie o zásadách ochrany osobných údajov a podmienkach používania služby hCaptcha nájdete na nasledujúcich odkazoch: <https://www.hcaptcha.com/privacy> a <https://www.hcaptcha.com/terms>

Poskytovateľovi analytických služieb – PostHog Cloud: Údaje sa spracúvajú v rámci EHP na infraštruktúre prevádzkovej spoločnosťou PostHog alebo jej autorizovanými subdodávateľmi. Spoločnosť PostHog pôsobí ako spracovateľ údajov v mene spoločnosti FAIRTIQ. Viac informácií o postupoch spoločnosti PostHog v oblasti ochrany osobných údajov nájdete na: <https://posthog.com/docs/privacy>

Partnerom: FAIRTIQ posiela požadované osobné údaje spriazneným dopravným spoločnostiam/tarifným spoločenstvám s cieľom poskytovať zákaznícku podporu, bojovať proti zneužívaniu a komunikovať so zákazníkmi (pozri „Partnerské spoločnosti“ na fairtiq.com). V tejto súvislosti sú príslušné partnerské spoločnosti nezávisle zodpovedné za spracovanie osobných údajov.

Spoločnosť FAIRTIQ prenáša údaje o cestovných lístkoch partnerom na účely platby a účtovníctva. Okrem toho spoločnosť FAIRTIQ odovzdáva údaje o cestovaní verejnou dopravou v anonymizovanej forme partnerom na účely zlepšenia ich produktov a ponuky verejnej dopravy a na účely štatistického vyhodnocovania. Ak zákazník udelí súhlas, tieto údaje môžu byť prenesené v personalizovanej forme na účely personalizovanej komunikácie informácií a ponúk, ako aj analýzy spotrebného a používateľského správania.

Informácie v súlade s článkom 13 ods. 1 a 2 GDPR týkajúce sa spracúvania osobných údajov partnermi v prípade prenosu partnerom, ktorí konajú ako nezávislí prevádzkovatelia, sú k

dispozícii na webovej stránke príslušného partnera. Zoznam partnerov podľa regiónov je k dispozícii na adrese https://fairtiq.com/docs/fairtiq_Privacy_principles_annex_1.pdf

Ak sa aplikácia používa na nákup cestovných lístkov v oblasti platnosti cestovného lístka GA (Švajčiarsko, Lichtenštajnsko a pohraničný pás): **Prevádzkovateľom aplikácií, ktorí do svojej aplikácie integrovali riešenie na registráciu príchodu/odchodu prevádzkované našou spoločnosťou**, ak existujú náznaky zneužívania zo strany zákazníka: v tomto prípade sa s prevádzkovateľmi aplikácií zdieľajú údaje potrebné na identifikáciu a zablokovanie zákazníka v príslušnej aplikácii a dôvod zablokovania.

Príslušným orgánom, vrátane orgánov dohľadu, daňových orgánov, orgánov vymáhania pohľadávok a konkurzných orgánov, súdov, rozhodcovských súdov alebo advokátskych komôr (ak je to nevyhnutné na poskytovanie našich služieb, ak sme na takéto zverejnenie povinní alebo oprávnení zo zákona, alebo ak sa to javí ako nevyhnutné na ochranu našich záujmov).

Transakčným partnerom a poradcom (napr. v súvislosti s fúziami, akvizíciami alebo inými obchodnými transakciami, ktoré sa týkajú nás alebo našich pridružených spoločností).

Na **výskumné účely (akademická sféra)**: Spoločnosť FAIRTIQ je oprávnená poskytovať pseudonymizované osobné údaje univerzitám zo Švajčiarska, EÚ alebo EHP na účely neosobného vedeckého výskumu za nasledujúcich podmienok:

- A. Spoločnosť FAIRTIQ prijme opatrenia na zabránenie identifikovateľnosti dotknutých osôb prostredníctvom pseudonymizácie.
- B. Výsledky výskumu môžu byť zverejnené alebo inak odovzdané len vtedy, ak z nich nie je možné vyvodiť žiadne závery o dotknutých osobách.

Zákazník má právo kedykoľvek a bez akýchkoľvek nevýhod namietať proti zverejneniu svojich údajov na výskumné účely (ďalšie informácie nájdete v časti [Právo namietať](#)).

J. Vytvorenie a správa účtu prostredníctvom SSO

Registrácia a vytvorenie používateľského účtu s osobnými údajmi je predpokladom pre používanie aplikácie. Ako alternatíva k registrácii alebo prihláseniu pomocou e-mailovej adresy a hesla je možné použiť nasledujúce služby jednotného prihlásenia:

Registrácia prostredníctvom Google (Google Sign-in):

Aplikácia ponúka možnosť registrácie pomocou existujúcich údajov z profilu zákazníka v službe Google. Na tento účel sa používa služba Google Sign-In, ktorú poskytuje spoločnosť Google Ireland Limited („Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko.

Ak zákazník túto funkciu použije, bude najskôr presmerovaný na formulár Google integrovaný do aplikácie a požiadaný, aby sa prihlásil pomocou svojich prihlasovacích údajov do účtu Google. Tým sa účet Google prepojí s našou službou. Pri použití služby Google Sign-in dostane FAIRTIQ nasledujúce informácie:

- Identifikátor účtu
- Meno a priezvisko;
- E-mailová adresa;
- Profilová fotografia (ktorú neukladáme).

FAIRTIQ v tomto kontexte neprenáša žiadne osobné údaje zákazníka z účtu zákazníka v aplikácii do Google. FAIRTIQ nemá žiadny vplyv na rozsah a ďalšie použitie údajov, ktoré Google zhromažďuje prostredníctvom prihlásenia sa do Google. Google môže vedieť, že prihlásenie sa do Google bolo použité na vytvorenie účtu alebo prihlásenie sa do účtu zákazníka v aplikácii.

Ďalšie informácie nájdete v podmienkach používania a zásadách ochrany osobných údajov spoločnosti Google (<https://business.safety.google/privacy/>).

Registrácia v Apple (Prihlásenie cez Apple):

Aplikácia ponúka možnosť registrácie pomocou existujúcich údajov z používateľského profilu Apple zákazníka. Na tento účel sa používa služba „Prihlásenie pomocou Apple“ – služba poskytovaná spoločnosťou Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.

Ak zákazník túto funkciu použije, bude najskôr presmerovaný na formulár Apple integrovaný do aplikácie a bude požiadaný, aby sa prihlásil pomocou svojho používateľského mena a hesla. Pri prvom prihlásení poskytne Apple spoločnosti FAIRTIQ len nasledujúce informácie:

- Identifikátor účtu
- Meno a priezvisko (dobrovoľné informácie);
- E-mailová adresa

FAIRTIQ v tomto kontexte neposkytuje spoločnosti Apple žiadne osobné údaje zákazníka z účtu zákazníka. FAIRTIQ nemá žiadny vplyv na rozsah a ďalšie použitie údajov, ktoré spoločnosť Apple zhromažďuje prostredníctvom funkcie Prihlásiť sa pomocou Apple. Spoločnosť Apple môže vedieť, že prihlásenie Apple bolo použité na vytvorenie účtu alebo prihlásenie sa do účtu zákazníka v aplikácii.

Ďalšie informácie nájdete v podmienkach používania a zásadách ochrany osobných údajov spoločnosti Apple (<https://www.apple.com/legal/privacy/>).

K. Kontakt so zákazníkom

Spoločnosť FAIRTIQ je oprávnená kontaktovať zákazníka v súvislosti s témami, ktoré sa týkajú spoločnosti FAIRTIQ. Patrí sem:

- Informácie súvisiace s ponukou alebo jej zmenou
- Informácie, ktoré pomáhajú zákazníkom používať aplikáciu
- Prieskumy o používaní FAIRTIQ a mobilite vo všeobecnosti. Účasť v prieskumoch je dobrovoľná.

Ak zákazník dal súhlas, FAIRTIQ môže kontaktovať zákazníka v súvislosti s ďalšími ponukami a informáciami, ktoré nemusia súvisieť s FAIRTIQ. Zákazník môže svoj súhlas kedykoľvek odvolať.

V závislosti od typu kontaktu môžu správy obsahovať sledovacie pixely, ktoré umožňujú zaznamenávanie protokolov na účely štatistického vyhodnotenia kontaktu. FAIRTIQ môže vidieť, či a kedy bola správa otvorená a ktoré odkazy v správe boli aktivované.

Zákazník sa môže odhlásiť z kontaktovania písomnou formou na adrese FAIRTIQ app.privacy@fairtiq.com alebo kliknutím na odkaz na odhlásenie alebo podľa pokynov v každej správe, ktorú FAIRTIQ zasiela zákazníkovi.

L. Doba uchovávania údajov

Spoločnosť FAIRTIQ uchováva osobné údaje len tak dlho, ako je to potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené, alebo v súlade s právnymi a úradnými predpismi alebo zmluvnými dohodami.

Údaje o cestovaní, nákupe a platobných prostriedkoch a informácie o zariadení v súlade s časťou [Spracované osobné údaje](#) sa uchovávajú **12 mesiacov** po skončení cesty na účely plnenia služieb, popredajných služieb spoločnosti FAIRTIQ a partnerských dopravných spoločností a tarifných spoločenstiev, na účely boja proti zneužívaniu a na zlepšenie služieb, najmä optimalizáciu cien. Následne sa vykoná vymazanie/anonymizácia týchto údajov a prepojenie s dotknutou osobou už nie je možné. S cieľom minimalizácie údajov sa časť sledovacích údajov môže vymazať pred uplynutím tejto lehoty, ak boli splnené účely, na ktoré boli zhromaždené.

Všeobecné informácie o zákazníkoch a podrobnosti o spolucestujúcich sa uchovávajú na účely boja proti zneužívaniu, na účely komunikácie so zákazníkom a na komerčné účely **po dobu dvoch rokov** od poslednej cesty alebo od prihlásenia sa do kampane (podľa toho, čo nastane neskôr).

Záznamy o zmenách a vymazaní osobných údajov sa uchovávajú dva roky.

Údaje môžu byť po vymazaní uložené aj v záložných súboroch a dočasných databázach (cache). Konečné vymazanie sa uskutoční po prepísaní záložných súborov (zvyčajne v priebehu niekoľkých dní).

M. Výnimky z lehôt podľa oddielu L

Údaje o polohe, ktoré sa zhromažďujú na účely zaznamenania najbližšej zastávky verejnej dopravy pred odbavením, sa uchovávajú v dočasných súboroch niekoľko dní.

Údaje, ktoré sú relevantné z hľadiska daňového práva a pre účtovné účely spoločnosti FAIRTIQ alebo partnerských spoločností, uchováva spoločnosť FAIRTIQ a/alebo partnerské spoločnosti v súlade so zákonnými lehotami uchovávania (zvyčajne 10 rokov plus dĺžka aktuálneho účtovného roka) a následne sa vymažú.

Ak bol zákazník vylúčený z používania FAIRTIQ z dôvodu oprávneného podozrenia zo zneužitia, FAIRTIQ má právo uchovávať osobné údaje v súlade s časťou [Spracované osobné údaje](#), aby zabránila opakovanému zneužívaniu a presadila svoje zákonné nároky, vrátane dátumu a dôvodu vylúčenia, a to aj napriek žiadosti zákazníka o vymazanie, až kým nebudú uplatnené práva alebo uplynie premlčacia lehota. Ak je vylúčenie zrušené (napr. preto, že

podozrenie zo zneužitia sa ukáže ako neopodstatnené), lehota uchovávania 12 mesiacov až do anonymizácie cestovných údajov začína plynúť nanovo.

V prípade nezaplatených faktúr má FAIRTIQ právo uchovávať osobné údaje v súlade s časťou [Spracované osobné údaje](#), kým faktúra a všetky ďalšie pohľadávky nebudú úplne uhradené alebo kým neuplynie premlčacia lehota.

Ak zákazník nekúpi lístok prostredníctvom aplikácie počas obdobia jedného roka, FAIRTIQ má právo vymazať používateľský účet zákazníka. Zákazník musí potom zopakovať proces registrácie, aby mohol opäť používať FAIRTIQ na nákup elektronických lístkov. Vymazaním používateľského účtu stratí aj prístup k svojej histórii ciest a platieb v FAIRTIQ.

Ak zákazník nekúpi lístok prostredníctvom aplikácie do štyroch mesiacov, FAIRTIQ má právo vymazať údaje o platobnej metóde zákazníka. Zákazník musí potom zopakovať registráciu platného platobného prostriedku, aby mohol opäť nakupovať elektronické lístky prostredníctvom FAIRTIQ.

Ak zákazník udelí súhlas, údaje o sledovaní a aktivite sa uchovávajú až päť rokov s cieľom zlepšiť náš systém, vrátane tréningových modelov pre lepší výkon. Súhlas je možné kedykoľvek odvolať prostredníctvom menu aplikácie. Odvolanie nemá vplyv na už vykonané spracovanie.

N. Právo na vymazanie a právo byť zabudnutý

S výhradou vyššie uvedeného ustanovenia o uchovávaní údajov a ak spoločnosť FAIRTIQ alebo partnerská spoločnosť nepotrebuje údaje na ochranu a výkon svojich práv, za predpokladu, že údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracované, alebo za predpokladu, že neexistujú žiadne prevládajúce oprávnené dôvody na spracovanie, má zákazník právo kedykoľvek požiadať o vymazanie svojich osobných údajov.

Spoločnosť FAIRTIQ dôrazne odporúča zaslať žiadosť priamo prostredníctvom aplikácie (položka menu „Kontakt → Vymazanie účtu“) s pridaním kľúčového slova „DSR“ do správy.

Žiadosťou o vymazanie sa zákazník výslovne vzdáva práva využívať zákaznícky servis v súvislosti s minulými cestami a reklamovať akékoľvek cesty, ktorých sa žiadosť týka.

V prípade žiadostí o vymazanie prostredníctvom e-mailu (feedback@fairtiq.com) alebo kontaktného formulára (<https://fairtiq.ch/en/contact>) je vymazanie podmienené jednoznačnou identifikáciou zákazníka prostredníctvom SMS overovacieho kódu (identifikačný proces iniciovaný spoločnosťou FAIRTIQ).

Žiadosti o vymazanie osobných údajov spolucestujúcich musí zákazník predložiť, aby bolo možné identifikovať spolucestujúcich.

O. Opravu a obmedzenie

Zákazník má právo opravovať a obmedzovať údaje uložené pre príslušný zákaznícky účet, ak sú údaje chybné alebo ak obmedzenie nemá vplyv na účely spracovania. Zákazník môže

upraviť všeobecné informácie o účte podľa časti [Spracované osobné údaje](#) priamo v aplikácii.

Zmeny nie sú možné počas prebiehajúcej cesty.

P. Práva na informácie a prenos

Zákazník a spolucestujúci majú právo požiadať o informácie o údajoch uložených na účte zákazníka a o ich prenose.

Spoločnosť FAIRTIQ dôrazne odporúča zaslať žiadosť priamo prostredníctvom aplikácie (položka menu „Kontakt → Ostatné“) a do správy pridať kľúčové slovo „DSR“.

V prípade žiadostí o vymazanie prostredníctvom e-mailu (feedback@fairtiq.com) alebo kontaktného formulára (<https://fairtiq.ch/en/contact>) je spracovanie žiadosti podmienené jednoznačnou identifikáciou zákazníka prostredníctvom SMS overovacieho kódu (identifikačný proces iniciovaný spoločnosťou FAIRTIQ).

Žiadosti o vymazanie osobných údajov spolucestujúcich musí zákazník predložiť, aby bolo možné identifikovať spolucestujúcich.

Q. Právo namietat'

Zákazník má právo kedykoľvek namietat' proti spracovaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, z dôvodov vyplývajúcich z jeho osobitnej situácie, ak sa spracovanie údajov vykonáva na základe čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR. To platí aj pre automatizované rozhodovanie a profilovanie na základe týchto ustanovení. Ak zákazník vzniesie námietku, spoločnosť FAIRTIQ nebude ďalej spracúvať jeho osobné údaje, pokiaľ nebude možné preukázať závažné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami zákazníka, alebo pokiaľ spracúvanie neslúži na uplatňovanie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov.

Ak sa osobné údaje zákazníka spracúvajú na účely priameho marketingu, zákazník má právo kedykoľvek namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, na účely takéhoto marketingu; to platí aj pre profilovanie, pokiaľ súvisí s takýmto priamym marketingom. Ak zákazník namieta, jeho osobné údaje sa následne nebudú používať na účely priamej reklamy.

Spoločnosť FAIRTIQ dôrazne odporúča zaslať žiadosť priamo prostredníctvom aplikácie (položka menu „Kontakt → Ostatné“) a do správy pridať kľúčové slovo „DSR“.

V prípade žiadostí o vymazanie prostredníctvom e-mailu (feedback@fairtiq.com) alebo kontaktného formulára (<https://fairtiq.ch/en/contact>) je vymazanie podmienené jednoznačnou identifikáciou zákazníka prostredníctvom SMS overovacieho kódu (identifikačný proces iniciovaný spoločnosťou FAIRTIQ).

Žiadosti o vymazanie osobných údajov spolucestujúcich musí zákazník predložiť tak, aby bolo možné identifikovať spolucestujúcich.

R. Právo podať sťažnosť

Práva dotknutej osoby nie sú absolútne a môžu podliehať výnimkám alebo odchýlkam podľa platných zákonov o ochrane údajov.

Zákazník má ďalej právo podať sťažnosť príslušnému dozornému orgánu, a to takto:

- vo Švajčiarsku u švajčiarskeho federálneho komisára pre ochranu údajov a informácií (FDPIC);
- v EÚ/EHP [príslušnému orgánu členského štátu](#), ktorý je relevantný pre dotknutú osobu;
- vo Veľkej Británii u Úradu komisára pre informácie.

S. Miesto spracovania údajov

Osobné údaje sa spracúvajú v EHP, vo Švajčiarsku, vo Veľkej Británii, v krajinách, kde má FAIRTIQ pobočku (pozri časť [Prenos údajov](#)), alebo v akejkoľvek inej krajine, pre ktorú Európska komisia vydala rozhodnutie o primeranosti, resp. ktoré sú uvedené v prílohe I švajčiarskej vyhlášky o ochrane údajov (najmä USA).

Ak spoločnosť FAIRTIQ prenáša údaje do krajiny bez primeranej úrovne ochrany údajov, bude v súlade so zákonom používať vhodné zmluvy (konkrétne na základe takzvaných štandardných zmluvných doložiek Európskej komisie) a primerané alebo vhodné záruky (dostupné na požiadanie prostredníctvom app.privacy@fairtiq.com) a/alebo sa bude opierať o zákonné výnimky týkajúce sa súhlasu, plnenia zmluvy, uplatňovania, výkonu alebo presadzovania právnych nárokov, prevládajúcich verejných záujmov, zverejnených osobných údajov alebo preto, že je to nevyhnutné na ochranu integrity dotknutých osôb.

Podrobnosti sú k dispozícii na adrese https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

T. Zastúpenie v oblasti ochrany údajov v Európskej únii

V prípade otázok alebo nejasností týkajúcich sa ochrany údajov je zástupca FAIRTIQ pre ochranu údajov v EÚ k dispozícii zainteresovaným stranám na nasledujúcej adrese. FAIRTIQ Austria GmbH, Ochrana údajov, Straubingerstraße 12, 5020 Salzburg, Rakúsko, app.privacy@fairtiq.com

U. Zmeny tohto oznámenia o ochrane osobných údajov

Spoločnosť FAIRTIQ pravidelne kontroluje toto oznámenie o ochrane osobných údajov. Ak chcete byť informovaní o najnovšej verzii, odporúčame vám pravidelne ju kontrolovať na adrese <https://fairtiq.com/sk/app-privacy-policy>.

V. Prístupnosť a stiahnutie oznámenia o ochrane osobných údajov

Aktuálnu verziu oznámenia o ochrane osobných údajov si môžete prezrieť a vytlačiť na adrese <https://fairtiq.com/sk/app-privacy-policy>.

Verzia 5.1. Posledná aktualizácia 14.11.2025