

## Condizioni Generali (CG)

per l'utilizzo dell'applicazione FAIRTIQ e l'acquisto di biglietti elettronici. Le seguenti CG si applicano a tutti i biglietti elettronici ordinati tramite l'App FAIRTIQ ("applicazione").

### INDICE DEI CONTENUTI

<b>I. DISPOSIZIONI DA APPLICARE</b>	<b>2</b>
<b>II. APPLICAZIONE FAIRTIQ</b>	<b>2</b>
A. Funzioni e download dell'applicazione	2
B. Utilizzo dell'applicazione	2
C. Licenza	2
D. Terminazione	2
E. Responsabilità	3
<b>III. BIGLIETTI ELETTRONICI</b>	<b>3</b>
A. Gamma di biglietti elettronici	3
1. Biglietti disponibili	3
2. Biglietti elettronici per altri passeggeri, cani e biciclette	3
B. Non trasferibilità dei biglietti elettronici	3
C. Prerequisiti per l'acquisto di biglietti elettronici	3
D. Garanzia dei prerequisiti tecnici	4
E. Modalità di pagamento e liquidazione dei servizi	4
F. Validità dei biglietti elettronici	5
1. Tariffa	5
2. Condizioni specifiche per i biglietti elettronici	5
3. Check-in e check-out	5
4. Smart Stop (Arresto intelligente)	6
G. Controllo dei biglietti elettronici	6
1. Registrazione dei biglietti elettronici	6
2. Controllo	7
H. Multe per chi viaggia senza biglietto	7
I. Nessun cambio, sostituzione o rimborso, nessun diritto di recesso	7
J. Adeguamento della tariffa errata	7
K. Calcolo del prezzo e miglior prezzo	7
L. Registrazione degli abbonamenti	7
<b>IV. PROMOZIONI</b>	<b>8</b>
<b>V. DATI PERSONALI</b>	<b>8</b>
<b>VI. MODIFICHE DELLE TARIFFE E DELLE CG</b>	<b>8</b>
<b>VII. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE</b>	<b>8</b>
<b>VIII. ARBITRATO DEI CONSUMATORI E GARANZIA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI</b>	<b>9</b>
<b>IX. DOMANDE E ASSISTENZA, ASSISTENZA CLIENTI FAIRTIQ</b>	<b>9</b>
<b>X. CLAUSOLA DI SEPARAZIONE</b>	<b>9</b>
<b>XI. NOTA SULL'OBBLIGO DI FORNIRE INFORMAZIONI SULLA POSSIBILITÀ DI INDIVIDUARE E CORREGGERE GLI ERRORI DI INPUT</b>	<b>9</b>
<b>XII. ACCESSIBILITÀ E DOWNLOAD DELLE CG</b>	<b>9</b>

## I. DISPOSIZIONI DA APPLICARE

L'applicazione consente l'acquisto di biglietti elettronici delle associazioni tariffarie aderenti, delle aziende di trasporto, delle reti aderenti ("associazioni partner") e di viaggi intercomunitari secondo il capitolo [III. Biglietti elettronici A. Gamma di biglietti elettronici](#). Le presenti CG riguardano le condizioni che regolano il rapporto tra gli utenti dell'applicazione o i possessori di biglietti elettronici ("clienti") e Fairtiq SA ("FAIRTIQ") o il partner. L'applicazione supporta i clienti e gli eventuali compagni di viaggio nell'acquisto di biglietti elettronici, ma FAIRTIQ non agisce come venditore. Il contratto di trasporto viene stipulato tra l'azienda di trasporto partner o la comunità tariffaria ("partner", vedi <https://fairtiq.com/it/> > [Viaggiare con FAIRTIQ > Area di validità](#)) di FAIRTIQ e il cliente. Per il trasporto di passeggeri, cani o biciclette con biglietti elettronici acquistati tramite l'applicazione, si applicano le condizioni tariffarie, le condizioni di trasporto e le CG dei rispettivi collegamenti / dei nostri partner. Tali condizioni tariffarie possono essere consultate presso le rispettive aziende di trasporto e, nei singoli casi, al seguente link (disponibile solo nella rispettiva lingua nazionale dell'azienda di trasporto): [https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc\\_partner-conditions.pdf](https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_partner-conditions.pdf)

## II. APPLICAZIONE FAIRTIQ

### A. Funzioni e download dell'applicazione

L'applicazione consente ai clienti di acquistare biglietti elettronici utilizzando un processo di check-in prima di entrare e un processo di check-out dopo aver lasciato i mezzi di trasporto rispettivamente l'area in cui è richiesto un biglietto. Il percorso del cliente viene tracciato e l'applicazione calcola la tariffa corrispondente dopo il check-out. L'applicazione può essere scaricata gratuitamente dalle piattaforme di download Google Play e Apple App Store. L'utilizzo dell'applicazione è regolato dai presenti termini e condizioni. I termini di utilizzo del relativo App Store rimangono riservati.

### B. Utilizzo dell'applicazione

Per utilizzare correttamente l'applicazione, i clienti devono scaricarla, installarla sul proprio cellulare e registrarsi inserendo i seguenti dati prima di acquistare i biglietti elettronici per la prima volta: numero di cellulare valido; metodo di pagamento valido (vedi capitolo [III E. Modalità di pagamento](#)); eventuali specifiche sulla tariffa selezionata (ad es. 1<sup>a</sup> o 2<sup>a</sup> classe, eventuali altri sconti); dati personali: nome e cognome, data di nascita (vale anche per eventuali compagni di viaggio, vedi capitolo [III A Biglietti elettronici per altri passeggeri, cani e biciclette](#)); indirizzo e-mail per l'invio della ricevuta (obbligatorio a seconda dell'area di utilizzo); specificazione se i clienti hanno un abbonamento personale di zona o diritti a sconti (vedi capitolo [III L Registrazione degli abbonamenti](#)).

Le informazioni dei clienti saranno conservate da FAIRTIQ. Le informazioni ottenute possono essere messe a disposizione di sub-processor e terzi, se ciò si rivela necessario per l'utilizzo o lo sviluppo dell'applicazione. Tali soggetti sono principalmente i partner contrattuali di FAIRTIQ, responsabili dello sviluppo, del funzionamento e dell'aggiornamento dell'applicazione, i fornitori di servizi di pagamento, i partner e le istituzioni accademiche. FAIRTIQ rispetta la normativa vigente in materia di protezione dei dati (cfr. sezione [V Dati personali](#)). I dettagli sono disponibili nell'[Informativa sulla privacy](#).

Per motivi di sicurezza, i dati di pagamento vengono registrati solo presso il fornitore di servizi di pagamento e non sul cellulare del cliente. La registrazione del mezzo di pagamento viene anche elaborata direttamente da un partner di pagamento FAIRTIQ senza l'impegno di FAIRTIQ. Se il mezzo di pagamento viene bloccato, non sarà più possibile acquistare biglietti elettronici tramite l'applicazione con il relativo mezzo di pagamento.

Non vi è alcuna rivendicazione per l'uso dell'applicazione o per specifiche funzionalità dell'applicazione.

### C. Licenza

Per quanto riguarda i clienti, tutti i diritti sull'applicazione rimangono a FAIRTIQ.

Quando i clienti si registrano, FAIRTIQ concede loro una licenza per l'utilizzo dell'applicazione e delle funzionalità che essa offre come previsto (servizi forniti). È espressamente esclusa qualsiasi licenza sul software stesso. È vietato creare copie o inviare sublicenze o altri diritti di applicazione a terzi. Non è consentito modificare, alterare, smontare o adattare il contenuto dell'applicazione o il materiale di base che ne costituisce parti o elementi.

### D. Terminazione

FAIRTIQ è autorizzata a rescindere il contratto di licenza stipulato con i clienti e a ritirare la propria applicazione dal mercato in qualsiasi momento. In particolare, FAIRTIQ si riserva il diritto di bloccare l'utilizzo di FAIRTIQ a determinati clienti.



## E. Responsabilità

FAIRTIQ e i partner hanno il diritto di modificare in qualsiasi momento le informazioni contenute nell'applicazione.

L'uso dell'applicazione è interamente a rischio del cliente. In particolare, i clienti devono assumersi la responsabilità personale di proteggere i loro telefoni cellulari da qualsiasi accesso illegale.

Qualsiasi responsabilità di FAIRTIQ o dei suoi partner in merito al contenuto, alla funzionalità e all'utilizzo dell'applicazione, compresa la responsabilità per malware, è esclusa nei limiti previsti dalla legge.

FAIRTIQ e i partner declinano qualsiasi responsabilità per eventuali perdite o danni che si verifichino nel caso in cui l'applicazione non funzioni correttamente o l'acquisto di biglietti elettronici sia impossibile a causa di problemi tecnici.

**Il mancato funzionamento dell'applicazione non legittima in alcun caso i clienti a viaggiare senza un biglietto valido.**

## III. BIGLIETTI ELETTRONICI

### A. Gamma di biglietti elettronici

#### 1. Biglietti disponibili

A seconda dell'area di utilizzo, i biglietti delle associazioni partner e/o i biglietti per i viaggi intercomunitari (vedere <https://fairtiq.com/it/> > *Viaggiare con FAIRTIQ* > *Area di validità*) sotto forma di biglietti elettronici possono essere acquistati con l'applicazione. I biglietti per i viaggi al di fuori di questa area di utilizzo non possono essere acquistati con l'applicazione; prima di iniziare un viaggio di questo tipo, i biglietti validi devono essere acquistati con altri mezzi. I dettagli sui biglietti disponibili sono accessibili sul sito <https://fairtiq.com/it/>.

Tutti i biglietti elettronici sono validi dal momento del check-in. Non è possibile acquistare biglietti validi per una data successiva.

#### 2. Biglietti elettronici per altri passeggeri, cani e biciclette

FAIRTIQ si riserva il diritto di consentire ai passeggeri di utilizzare l'applicazione per acquistare biglietti elettronici per cani o biciclette o per più di un passeggero ("compagni di viaggio") per viaggio e dispositivo mobile. Non vi è alcun diritto a questa funzione o al fatto che FAIRTIQ addebiti la combinazione di biglietti più economica in caso di acquisto di più biglietti.

I clienti sono responsabili del rispetto delle norme tariffarie e delle presenti CG da parte dei loro compagni di viaggio. Prima di acquistare i biglietti elettronici per i passeggeri, i clienti devono assicurarsi che i passeggeri siano stati informati sul trattamento dei loro dati personali e sulla relativa [informativa sulla privacy](#) nell'ambito dell'utilizzo dell'applicazione, che siano stati registrati correttamente nell'applicazione e che l'acquisto dei biglietti corrispondenti sia consentito in conformità con le norme tariffarie.

Di norma, il viaggio viene addebitato allo stesso prezzo per i clienti e per gli altri passeggeri. Il check-in e il check-out si applicano contemporaneamente ai clienti e a tutti gli altri passeggeri. Qualsiasi inizio o interruzione anticipata o posticipata del viaggio da parte di altri passeggeri, ma non del cliente, non può essere presa in considerazione nel calcolo del viaggio e del prezzo.

### B. Non trasferibilità dei biglietti elettronici

I biglietti elettronici sono personali, non trasferibili e non possono essere inoltrati a un altro telefono cellulare. I clienti non possono mettere il proprio cellulare a disposizione di terzi per il trasporto con biglietti elettronici, tranne che per i compagni di viaggio.

### C. Prerequisiti per l'acquisto di biglietti elettronici

Per acquistare biglietti elettronici, i clienti devono soddisfare le seguenti condizioni:

1. Devono disporre di un metodo di pagamento valido (cfr. capitolo [III. E. Modalità di pagamento e liquidazione dei servizi](#)).
2. Devono aver scaricato e installato l'applicazione su un telefono cellulare e completato la registrazione.
3. Il telefono cellulare utilizzato dai clienti deve avere il sistema operativo "non rooted" Android (Google) o iOS (Apple) senza "Jailbreak" e una carta SIM attivata e funzionante che garantisca la ricezione di dati mobili quando si accede a una rete di telefonia cellulare. La versione minima del sistema operativo necessaria per eseguire l'applicazione è indicata nell'account FAIRTIQ nell'[App Store di Apple](#) (per gli iPhone), nel [Google Play Store](#) (per i cellulari Android) o nel



Centro assistenza FAIRTIQ ([support.fairtiq.com](https://support.fairtiq.com) > [Registrazione e account](#) > [Utilizzo di FAIRTIQ: Requisiti](#)). Inoltre, i servizi di localizzazione (ad alta precisione) devono essere attivati sul cellulare almeno dal momento del check-in fino al completamento del processo di check-out. FAIRTIQ o i partner non si assumono alcuna responsabilità per eventuali costi di connessione mobile derivanti dall'uso dell'applicazione.

4. Devono aver attivato l'accesso dell'applicazione ai sensori di movimento integrati nel telefono cellulare e devono aver abilitato l'applicazione a inviare messaggi attraverso l'applicazione (notifiche push).
5. Se i clienti desiderano ricevere una ricevuta del viaggio dopo aver utilizzato l'applicazione, è necessario fornire un indirizzo e-mail valido. A seconda dell'area di utilizzo, l'indicazione di un indirizzo e-mail è obbligatoria.
6. FAIRTIQ ha il diritto di addebitare i viaggi passati che non sono stati ancora pagati dal metodo di pagamento indicato dal cliente. Se FAIRTIQ non è in grado di addebitare i viaggi pregressi, l'utilizzo di FAIRTIQ sarà bloccato per i rispettivi clienti. Il blocco sarà revocato solo dopo che gli importi dovuti saranno stati pagati con un metodo di pagamento valido. In caso di blocco, il cliente è tenuto a pagare i costi dei viaggi passati non ancora saldati.
7. FAIRTIQ si riserva il diritto di bloccare i clienti in particolare in caso di sospetto di abuso. I clienti possono essere bloccati senza preavviso.
8. Quando si utilizza la funzione di acquisto di più biglietti, i compagni di viaggio devono assicurarsi che il titolare del telefono cellulare su cui sono disponibili i biglietti elettronici soddisfi tutti i requisiti per l'acquisto di biglietti elettronici.
9. Se i clienti non rispettano le presenti CG, non hanno il diritto di utilizzare l'applicazione. Lo stesso vale per gli eventuali compagni di viaggio.
10. Le condizioni tariffarie, le condizioni di trasporto e le CG dei rispettivi collegamenti / partner di FAIRTIQ devono essere sempre rispettate dai clienti e dagli altri passeggeri.

#### **D. Garanzia dei prerequisiti tecnici**

Il cliente è l'unico responsabile della capacità del proprio smartphone, garantendo le impostazioni tecniche e la corretta funzionalità del dispositivo (compresi l'accesso alla rete e l'alimentazione).

I clienti sono responsabili di avere una connessione dati operativa e servizi di localizzazione attivati durante i processi di check-in e check-out e per tutta la durata del viaggio e devono garantire un'alimentazione sufficiente per tutta la durata del viaggio.

**L'attivazione della modalità di risparmio energetico non è consentita, in quanto può influenzare negativamente la precisione della localizzazione raccolta dal dispositivo del cliente.**

I processi di check-in e check-out possono essere eseguiti solo se si dispone di una connessione dati e se è possibile determinare una posizione con elevata precisione. Nel caso in cui il processo di check-in non funzioni a causa della mancanza di connettività o di altri problemi tecnici, i clienti dovranno acquistare i biglietti con altri mezzi.

L'attivazione della modalità di risparmio energetico non è consentita.

#### **E. Modalità di pagamento e liquidazione dei servizi**

I clienti devono assicurarsi che i metodi di pagamento utilizzati abbiano un limite sufficiente per pagare i loro acquisti ed evitare che il metodo di pagamento venga bloccato. A seconda dell'area di utilizzo, sono validi diversi mezzi di pagamento.

Di norma, la modalità di pagamento selezionata e attiva al termine dell'ultimo viaggio della giornata viene accreditata ed è determinante per l'ottimizzazione del prezzo (si veda la sezione [III.K. Calcolo e ottimizzazione del prezzo \("Miglior prezzo"\)](#)).

Se i clienti hanno depositato più mezzi di pagamento, FAIRTIQ ha il diritto di regolare gli acquisti con un mezzo di pagamento secondario, a condizione che gli acquisti non possano essere addebitati al mezzo di pagamento primario.

FAIRTIQ ha il diritto di escludere i clienti dall'utilizzo di singoli mezzi di pagamento. I dettagli sono disponibili su <https://support.fairtiq.com/hc> > [pagamento](#) > [mezzi di pagamento accettati](#)

Il cliente deve a FAIRTIQ le spese di viaggio sostenute per gli altri passeggeri.

L'addebito del servizio e i rimborsi in caso di errato calcolo del viaggio e del prezzo ai mezzi di pagamento dei clienti avvengono in tempi irregolari, per cui di norma diversi servizi e rimborsi vengono addebitati o rimborsati in pacchetti. Ciò può avvenire con un ritardo fino a 30 giorni dal consumo del servizio o dalla notifica e dal riconoscimento dei viaggi addebitati in modo errato.

Se il cliente utilizza "PayPal" come mezzo di pagamento per i viaggi all'interno dello Spazio economico europeo, FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlino, Germania, agirà come intermediario per la vendita e il pagamento dei biglietti al posto di FAIRTIQ AG, Aarberggasse 29,



3011 Berna, Svizzera. Questa eccezione non si applica ai viaggi in prossimità del confine svizzero all'interno dell'area di validità dell'abbonamento GA al di fuori della Svizzera o ai viaggi nel Liechtenstein.

## F. Validità dei biglietti elettronici

### 1. Tariffa

Salvo quanto diversamente previsto nelle presenti CG, ai biglietti acquistati con l'applicazione si applicano le disposizioni dei partner, le condizioni tariffarie applicabili e le condizioni di trasporto rispettivamente del Traffico Diretto.

### 2. Condizioni specifiche per i biglietti elettronici

I biglietti elettronici contengono informazioni sull'associazione tariffaria, la stazione di partenza, la validità del biglietto (data e ora), l'ora e la data di acquisto e il tipo di tariffa.

Non è possibile acquistare biglietti elettronici validi per un momento o una data successivi. Il periodo di validità inizia al completamento del processo di check-in e termina quando viene avviato il processo di check-out. Non è possibile estendere il periodo di validità dei biglietti dopo aver avviato il processo di check-out. In ogni caso, se i clienti viaggiano più volte in un giorno, il prezzo migliore è indicato per tutti i viaggi con un'associazione partner. Questo non vale per l'acquisto di più biglietti contemporaneamente per altri passeggeri (vedi capitolo [K. Calcolo del prezzo e prezzo migliore](#)).

Il prezzo dei biglietti acquistati all'interno dell'applicazione si basa sui dati di check-in e check-out, sui dati di localizzazione ottenuti e sulle rispettive condizioni tariffarie.

Per verificare la tariffa prima o durante il viaggio, sono disponibili i mezzi di assistenza (ad esempio, distributori automatici di biglietti, siti web di operatori di trasporto o associazioni partner). Quando il viaggio effettivo differisce dalla richiesta, possono verificarsi differenze di prezzo rispetto alla tariffa iniziale.

### 3. Check-in e check-out

L'applicazione funziona secondo il principio del check-in e del check-out. L'acquisizione dei dati di viaggio inizia all'apertura dell'applicazione. Attivando l'interruttore corrispondente nell'applicazione (processo di check-in), la località viene segnalata e viene stipulato un contratto di acquisto con il partner. Il contratto viene implicitamente accettato a nome del partner fornendo il biglietto sotto forma di codice a barre nell'applicazione. Dopo aver disattivato l'interruttore nell'applicazione (processo di check-out), l'applicazione calcola il percorso di viaggio e la relativa tariffa e addebita l'importo dal metodo di pagamento. Per i servizi di localizzazione, l'applicazione utilizza i dati di localizzazione forniti dai telefoni cellulari e dal software installato. Per garantire il corretto funzionamento, i clienti sono tenuti ad attivare/accettare i servizi di localizzazione con la massima precisione (servizi di localizzazione [GPS] e Wi-Fi attivati) quando l'applicazione richiede questa autorizzazione dopo l'avvio. Questa funzione deve essere mantenuta attiva fino al completamento del processo di check-out.

Il periodo di validità inizia con il completamento del processo di check-in e termina con l'avvio del processo di check-out. La fine del viaggio deve essere confermata con il check-out. Se durante il viaggio si verifica un'interruzione della connessione mobile (dopo il processo di check-in) a causa di problemi tecnici o del mancato funzionamento dell'applicazione (ad esempio, assenza di batteria, crash del sistema), dopo 15 minuti viene eseguito un processo di check-out automatico e i biglietti perdono la loro validità. Se l'operatività viene ristabilita entro 15 minuti o se l'applicazione torna a funzionare (ad esempio, riavviando il sistema), i biglietti restano validi finché i clienti non avviano il processo di check-out.

I dati personali sono trattati in conformità con l'[Informativa sulla privacy](#) dell'Applicazione.

**La disattivazione dei servizi di localizzazione e l'attivazione della modalità di volo non sono consentite e comporteranno un processo di check-out automatico immediato.**

Il tracciamento dei dati relativi all'attività e alla posizione termina al più tardi cinque minuti dopo il completamento del processo di check-out. La disattivazione ritardata della localizzazione è necessaria per la prevenzione delle frodi e favorisce il miglioramento continuo degli avvisi di check-out, ottimizzando così i servizi che FAIRTIQ offre ai propri clienti. I servizi di localizzazione attivati all'avvio dell'app devono essere costantemente attivi durante il check-in e il check-out.

**I clienti devono completare il processo di check-in in stazione tramite l'applicazione sul proprio telefono cellulare prima di salire sul mezzo di trasporto o prima di entrare nell'area di richiesta dei biglietti in stazione.**

I clienti devono assicurarsi che la classe scelta e l'eventuale permesso applicabile per le tariffe ridotte corrispondano alle impostazioni configurate e all'eventuale diritto a un viaggio scontato. I processi di



check-in per l'acquisto di biglietti iniziati dopo essere saliti sul mezzo di trasporto o dopo essere entrati nell'area di richiesta del biglietto non sono validi. Anche i biglietti elettronici non sono validi in questo caso e i clienti sono considerati viaggiatori senza un biglietto valido.

Per l'acquisto di biglietti elettronici, è necessario prevedere un tempo aggiuntivo per la procedura di acquisto in caso di scarse prestazioni della rete (ad esempio, EDGE, E, GPRS) o di aree in cui la localizzazione è difficile.

Il completamento del processo di check-in e quindi la validità dei biglietti saranno confermati dall'applicazione sul display del telefono cellulare.

Se il processo di check-in non è possibile a causa di problemi tecnici, sul telefono cellulare viene visualizzato un messaggio corrispondente. In questo caso, i clienti devono acquistare un biglietto con altri mezzi. In caso contrario, il cliente è considerato un viaggiatore senza un biglietto valido.

I clienti devono iniziare il processo di check-out direttamente dopo essere usciti dal mezzo di trasporto, rispettivamente dopo aver lasciato l'area per la quale è richiesto un biglietto in stazione. Al termine del check-out la validità dei biglietti termina. Nel caso in cui i clienti debbano cambiare il mezzo di trasporto per continuare a viaggiare, non è necessario effettuare il check-out, a condizione che entrambe le parti del viaggio siano offerte dalla stessa associazione partner, rispettivamente siano effettuate all'interno dell'area in cui sono possibili i viaggi intercomunitari. Il check-out deve essere effettuato solo al termine dell'intero viaggio con un'associazione partner. È obbligo del cliente avviare il processo di check-out in tempo utile. FAIRTIQ e le associazioni partner declinano qualsiasi responsabilità per i costi che potrebbero derivare da ritardi nel processo di check-out.

Se l'applicazione utilizza i sensori installati nel telefono cellulare per calcolare che i clienti molto probabilmente non sono più in viaggio ma non è stato inizializzato il check-out, l'applicazione visualizza un avviso sul telefono cellulare e ricorda ai clienti che potrebbero aver dimenticato di effettuare il check-out. Un prerequisito per la visualizzazione dell'avviso è che i clienti consentano le notifiche sul proprio cellulare. Il processo di check-out rimane sotto la responsabilità del cliente. Se l'avviso di check-out viene visualizzato al momento sbagliato o non viene visualizzato affatto, non ha alcuna influenza sulla responsabilità del cliente di effettuare il check-out in tempo.

Se per motivi tecnici non è possibile effettuare il check-out al termine del viaggio, il cliente deve contattare immediatamente l'assistenza clienti FAIRTIQ, indicando l'itinerario di viaggio dettagliato, il luogo e l'ora di fine viaggio e l'ID del viaggio (se disponibile). Lo stesso vale anche per tutti gli altri reclami.

Le richieste di assistenza clienti possono essere inoltrate direttamente tramite il modulo di contatto dell'applicazione (voce di menu "Contatti > Problemi con FAIRTIQ"), tramite e-mail ([feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com)) o modulo di contatto (<https://fairtiq.ch/en/contact>).

#### **4. Smart Stop (Arresto intelligente)**

La funzione "Smart Stop" consente all'applicazione di eseguire automaticamente il processo di check-out in determinate condizioni. La funzionalità può essere attivata/disattivata manualmente dai clienti nell'applicazione.

I clienti ricevono una notifica sullo smartphone non appena l'applicazione rileva che il viaggio con il trasporto pubblico è terminato. La notifica contiene un link a un timer che mostra il tempo rimanente fino all'evento di check-out automatico. Il timer può essere interrotto manualmente cliccando sul pulsante corrispondente nella notifica, se i clienti intendono effettuare altri viaggi con i mezzi pubblici. In questo caso, la registrazione del viaggio prosegue di conseguenza. Se il timer non viene interrotto manualmente, il processo di check-out viene avviato automaticamente alla scadenza del timer. In questo modo, la validità dei biglietti scade. Il prerequisito per l'utilizzo di Smart Stop è che i clienti consentano le notifiche sullo smartphone e che esista una connessione dati.

**Il processo di check-out rimane sotto la responsabilità del cliente. I clienti sono responsabili dell'interruzione tempestiva del timer, garantendo così che i biglietti rimangano validi se il viaggio con i mezzi pubblici non viene completato.**

#### **G. Controllo dei biglietti elettronici**

##### **1. Registrazione dei biglietti elettronici**

Tutti i biglietti elettronici sono registrati elettronicamente e centralmente da FAIRTIQ. I clienti riceveranno una copia elettronica dei biglietti sul proprio smartphone.

I clienti non possono cancellare la copia elettronica dei biglietti prima della fine del viaggio, come non hanno il diritto di trasferirla o inviarla a un altro smartphone.





## 2. Controllo

I clienti devono mostrare il proprio smartphone al personale di controllo e, su richiesta di quest'ultimo, visualizzare tutti gli elementi di controllo (per ogni pulsante del biglietto) e di visualizzazione (ad esempio, la vista dettagliata). Il personale di controllo è autorizzato a controllare i biglietti più volte per ogni viaggio.

Eventuali permessi per tariffe ridotte devono essere presentati con lo smartphone. Su richiesta del personale di controllo, lo smartphone deve essere consegnato a quest'ultimo per motivi di controllo. Il personale di controllo è autorizzato a utilizzare lo smartphone per effettuare un controllo regolare. I clienti devono seguire le istruzioni del personale di controllo.

In conformità alle norme tariffarie vigenti, il cliente deve presentare un documento di identità su richiesta del personale di controllo.

Per facilitare i controlli, si consiglia di utilizzare lo stile di scrittura, il tipo di carattere e le dimensioni standard. In caso di impostazioni diverse, il cliente si assume la responsabilità dell'illeggibilità totale o parziale dei biglietti elettronici.

Se i clienti non sono in grado di mostrare i biglietti elettronici su tutti i livelli di visualizzazione e con tutti gli elementi di controllo, o se i biglietti elettronici non possono essere controllati a causa del mancato aggiornamento o funzionamento dello smartphone, o a causa di uno schermo illeggibile o delle impostazioni dei caratteri, i clienti saranno considerati come passeggeri senza un biglietto valido. I biglietti elettronici sono personalizzati e non possono essere presentati in un secondo momento.

### H. Multe per chi viaggia senza biglietto

Se i clienti non possono o non vogliono presentare un biglietto elettronico valido e controllabile per qualsiasi motivo, saranno considerati viaggiatori senza un biglietto valido. Ai clienti e ai passeggeri che viaggiano senza un biglietto valido viene addebitata una multa in base alle condizioni tariffarie applicabili della rispettiva associazione partner, rispettivamente del Servizio diretto nazionale.

### I. Nessun cambio, sostituzione o rimborso, nessun diritto di recesso

Non è possibile modificare o cambiare i biglietti elettronici dopo la loro emissione. I biglietti acquistati con l'applicazione sono esclusi dal diritto di recesso.

### J. Adeguamento della tariffa errata

Nel caso in cui i clienti si rendano conto dopo il viaggio che l'applicazione ha addebitato una tariffa errata, devono contattare l'assistenza clienti **entro 12 mesi dalla data del viaggio**, ma non oltre la data di disattivazione di FAIRTIQ nella rispettiva regione, utilizzando il modulo di contatto dell'applicazione. Se il team di assistenza clienti di FAIRTIQ stabilisce che è stato addebitato un prezzo errato senza che il cliente ne abbia colpa, l'importo differenziale rispetto al prezzo corretto sarà compensato quando il cliente utilizzerà l'applicazione la volta successiva nella stessa area di utilizzo. FAIRTIQ e le associazioni partner o le aziende di trasporto partner non sono tenute a rimborsare il prezzo del viaggio o parte di esso se il cliente non avvia il processo di check-out in tempo o non lo avvia affatto.

**In caso di comunicazione inesatta e/o di addebito di una tariffa non corrispondente alla tariffa applicabile, FAIRTIQ avrà il diritto di correggere la tariffa inesattamente comunicata e/o addebitata entro 12 mesi dalla data del viaggio e, se necessario, di addebitare la differenza al cliente. Il cliente sarà informato tempestivamente della correzione.**

### K. Calcolo del prezzo e miglior prezzo

FAIRTIQ combina i singoli biglietti addebitati per i viaggi in combinazioni di biglietti più vantaggiose, nella misura in cui ciò è possibile in base alle norme tariffarie applicabili al viaggio. Questo vale solo a condizione che i clienti utilizzino l'applicazione per tutti i periodi in questione con lo stesso numero di cellulare registrato e gli stessi dati personali. FAIRTIQ non può garantire che venga sempre addebitata la combinazione di biglietti più economica possibile.

L'ottimizzazione dei prezzi si applica solo all'interno di uno stesso profilo di pagamento/mezzo di pagamento. Non è applicabile tra profili diversi (ad esempio privato e professionale) o tra mezzi di pagamento diversi.

A causa dell'ottimizzazione dei prezzi, né il prezzo totale né i singoli biglietti addebitati per un viaggio con altri passeggeri possono essere suddivisi tra i singoli passeggeri dopo il viaggio.

La funzione di ottimizzazione del prezzo può essere visualizzata su <https://support.fairtiq.com/hc/en-us> > *Prezzo di un viaggio > Il prezzo migliore*

### L. Registrazione degli abbonamenti

Se il cliente dispone di un abbonamento di zona personale e valido o di un abbonamento settimanale / mensile / annuale, ha la possibilità di salvare nell'app le zone per le quali l'abbonamento è applicabile (di



seguito definite "salvate"). Se si effettua il check-in in una stazione all'interno di questa zona e poi si viaggia al di fuori di essa, le zone salvate non vengono addebitate. Se iniziano il viaggio al di fuori della zona salvata, ma poi lo attraversano o lo terminano nella zona salvata, anche quest'ultima non viene addebitata. FAIRTIQ non può garantire che tutti gli abbonamenti alle zone disponibili possano essere salvati.

L'abbonamento per le zone salvate deve sempre essere presentato in caso di controllo. Prima di partire, i clienti sono tenuti ad assicurarsi di avere a portata di mano l'abbonamento di zona dichiarato, di essere in possesso di un abbonamento di zona per la zona salvata e che l'abbonamento di zona sia valido.

Le zone salvate vengono visualizzate sul biglietto e controllate in caso di controllo. Se vengono salvate zone per le quali il cliente non possiede un abbonamento valido, il viaggio viene gestito come un viaggio senza biglietto valido o con un biglietto parzialmente valido.

#### IV. PROMOZIONI

Le promozioni e le campagne sono limitate nella loro validità temporale e geografica e possono essere soggette a condizioni specifiche. I clienti non hanno diritto a campagne o promozioni relative ai prodotti e ai servizi di FAIRTIQ.

#### V. DATI PERSONALI

I dati personali sono trattati in conformità con l'[Informativa sulla privacy](#) dell'Applicazione.

**Se i clienti hanno effettuato un viaggio con l'applicazione negli ultimi 12 mesi e desiderano esercitare il diritto alla cancellazione, devono prima rinunciare al diritto di reclamo per i viaggi corrispondenti.**

Tutti i dettagli sulle modalità di esercizio dei diritti degli interessati sono riportati nella suddetta [Informativa sulla privacy](#).

#### VI. MODIFICHE DELLE TARIFFE E DELLE CG

FAIRTIQ ha il diritto di apportare modifiche alle informazioni contenute nell'applicazione in qualsiasi momento.

FAIRTIQ può modificare in qualsiasi momento i presenti termini e condizioni. Le modifiche alle tariffe e alle condizioni di trasporto sono soggette alle regole delle associazioni partner e del Servizio diretto nazionale.

FAIRTIQ, le associazioni partner o le aziende di trasporto partner possono modificare in qualsiasi momento le condizioni di trasporto e le tariffe. Le modifiche alle presenti CG entreranno in vigore quando i clienti le accetteranno nell'ambito di un aggiornamento dell'applicazione o in altro modo. L'utilizzo dell'applicazione da parte dei clienti è subordinato all'accettazione dell'ultima versione delle presenti CG.

Le modifiche alle condizioni di trasporto e alle tariffe saranno valide anche senza il consenso dei clienti, nella misura in cui rappresentano le norme di legge di competenza delle associazioni partner, rispettivamente del Servizio diretto nazionale.

#### VII. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**I rapporti tra FAIRTIQ e i clienti sono disciplinati esclusivamente dal diritto svizzero.** È esclusa l'applicazione di convenzioni internazionali, compresa la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci dell'11.04.1980 (CISG). Restano impregiudicate le disposizioni di legge sulla limitazione della scelta del diritto e sull'applicabilità delle disposizioni imperative, in particolare dello Stato in cui i clienti hanno la loro residenza abituale come consumatori.

**Berna (Svizzera) sarà l'unico foro competente per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra FAIRTIQ e il cliente, se applicabile.**

Il foro competente per le controversie relative al contratto di trasporto sarà quello previsto dal contratto di trasporto.

In caso di discrepanze tra la versione tedesca e qualsiasi traduzione delle presenti CG, prevarrà la versione tedesca.





### **VIII. ARBITRATO DEI CONSUMATORI E GARANZIA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI**

FAIRTIQ non è disposta né obbligata a partecipare a procedure di risoluzione delle controversie davanti a un collegio arbitrale dei consumatori.

La garanzia dei diritti dei passeggeri è responsabilità esclusiva dell'operatore di trasporto che fornisce il servizio di trasporto.

### **IX. DOMANDE E ASSISTENZA, ASSISTENZA CLIENTI FAIRTIQ**

Per qualsiasi domanda relativa all'applicazione, rivolgersi ai punti di contatto indicati all'indirizzo <https://fairtiq.com/it/> o all'assistenza clienti, rispettivamente utilizzando il modulo di contatto presente nell'applicazione o inviando un'e-mail a [feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com).

### **X. CLAUSOLA DI SEPARAZIONE**

L'eventuale invalidità di singole disposizioni delle presenti CG non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. La disposizione non valida sarà sostituita il prima possibile da un'altra disposizione che si avvicini il più possibile al contenuto economico della disposizione non valida.

### **XI. NOTA SULL'OBBLIGO DI FORNIRE INFORMAZIONI SULLA POSSIBILITÀ DI INDIVIDUARE E CORREGGERE GLI ERRORI DI INPUT**

È possibile correggere gli errori di inserimento nell'applicazione prima dell'acquisto del biglietto utilizzando le voci di menu dell'applicazione. Premendo il pulsante "Check-in" si effettua un acquisto vincolante; gli errori di inserimento non possono essere corretti in seguito.

### **XII. ACCESSIBILITÀ E DOWNLOAD DELLE CG**

L'ultima versione delle CG può essere consultata e stampata sul sito <https://fairtiq.com/it/cg>.

#### **FAIRTIQ SA.**

Aarberggasse 29

3011 Berna

Svizzera

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

UID: CHE-370.720.489

[feedback@fairtiq.com](mailto:feedback@fairtiq.com)

