

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 acquistati tramite l'Applicazione FAIRTIQ ("Applicazione").

Indice dei contenuti

I. Disposizioni da applicare	2
II. Applicazione FAIRTIQ	2
A. Funzioni e download dell'Applicazione	2
B. Utilizzo dell'Applicazione	2
C. Licenza	3
D. Cessazione e blocco dell'utilizzo	3
E. Responsabilità	3
III. Biglietti elettronici	4
A. Gamma di biglietti elettronici	4
1. Biglietti disponibili	4
2. Biglietti elettronici per altri passeggeri, cani e biciclette	4
B. Non trasferibilità dei biglietti elettronici	4
C. Requisiti per l'acquisto di biglietti elettronici	4
D. Garanzia dei requisiti tecnici	5
E. Metodo di pagamento e addebito dei servizi	6
F. Validità dei biglietti elettronici	6
1. Tariffa	6
2. Condizioni specifiche per i biglietti elettronici	6
3. Check-in e check-out	7
4. Smart Stop (Arresto intelligente)	8
G. Controllo dei biglietti elettronici	9
1. Registrazione dei biglietti elettronici	9
2. Controllo	9
H. Multe per chi viaggia senza biglietto	9
I. Modifiche, cambi, rimborsi e diritto di recesso	9
J. Correzione della tariffa errata	10
K. Calcolo e ottimizzazione dei prezzi	10
L. Registrazione degli abbonamenti	10
IV. Promozioni	11
V. Dati personali	11
VI. Modifiche delle tariffe e delle CG	11
VII. Legge applicabile e foro competente	11
VIII. Risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e garanzia dei diritti dei passeggeri	12
IX. Domande e assistenza, assistenza clienti FAIRTIQ	12
X. Clausola di salvaguardia	12
XI. Nota sull'obbligo di fornire informazioni sulla possibilità di individuare e correggere gli errori di input	12
XII. Accessibilità e download delle CG	13

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. 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 i 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. Le presenti CG si applicano ogni volta che viene utilizzata l'Applicazione, indipendentemente dall'area di validità.

Per il trasporto di passeggeri, cani o biciclette con biglietti elettronici acquistati tramite l'Applicazione, si applicano le condizioni tariffarie e di trasporto e le CG dei rispettivi collegamenti e/o 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

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 salire e un processo di check-out dopo aver lasciato i mezzi di trasporto o dopo aver lasciato 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 è distribuita tramite Google Play e Apple App Store («App Store»). L'uso del servizio o dell'Applicazione FAIRTIQ da parte dei clienti è disciplinato dalle presenti CG. I termini dell'App Store disciplinano il rapporto dei clienti con lo store. In caso di conflitto, i termini dell'App Store si applicano esclusivamente nei confronti dell'App Store.

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^a o 2^a classe, eventuali altri sconti), dati personali (nome e cognome, data di nascita) e degli 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) nonché la 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 responsabili del trattamento 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 consultabili nell'[avviso 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 il coinvolgimento di FAIRTIQ. Se il metodo di pagamento viene bloccato, non sarà più possibile acquistare biglietti elettronici tramite l'Applicazione con il relativo metodo di pagamento.

L'account utente nell'Applicazione è personale e non può essere condiviso o trasferito ad altre persone.

L'Applicazione o singole funzionalità possono essere modificate, limitate o interrotte a discrezione di FAIRTIQ e senza indicarne i motivi. Verrà fornito un preavviso ove ragionevolmente possibile; nei casi urgenti, senza indebito ritardo successivamente. I diritti inderogabili previsti dalla legge, in particolare i rimborsi del saldo e i diritti dei clienti, restano impregiudicati.

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 concedere sublicenze o altri diritti sull'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. Cessazione e blocco dell'utilizzo

FAIRTIQ può rescindere il contratto di licenza stipulato con i clienti e ritirare la propria Applicazione dal mercato in qualsiasi momento.

FAIRTIQ si riserva in particolare il diritto di impedire a determinati clienti di utilizzare l'Applicazione (ad esempio in caso di indicazioni di uso improprio). FAIRTIQ e i suoi partner si riservano il diritto di impedire agli utenti di utilizzare tutte le soluzioni di check-in/out gestite da FAIRTIQ se vi sono indicazioni di uso improprio in una qualsiasi delle soluzioni gestite da FAIRTIQ.

I clienti fraudolenti / abusivi possono essere inseriti in un registro al fine di prevenire ulteriori frodi o abusi e di far valere diritti/pretese legali.

E. Responsabilità

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

L'utilizzo dell'Applicazione è a rischio e pericolo dei clienti, nei limiti delle possibilità tecniche e pratiche oggettive. In particolare, i clienti sono responsabili di garantire che i propri telefoni cellulari siano protetti da accessi non autorizzati.

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.

I clienti sono tenuti a essere in possesso di un biglietto valido in ogni momento, in conformità con le norme tariffarie applicabili. Se il check-in tramite l'Applicazione non è possibile, i clienti devono acquistare un biglietto valido tramite un altro canale di vendita. In caso di malfunzionamento o bug dopo il check-in che impedisca il corretto utilizzo dell'Applicazione, i clienti devono immediatamente procurarsi un biglietto valido tramite un canale alternativo e sono invitati a contattare il servizio clienti FAIRTIQ per chiarire la situazione.

III. Biglietti elettronici

A. Gamma di biglietti elettronici

1. Biglietti disponibili

L'Applicazione può essere utilizzata per acquistare biglietti in conformità all'area di utilizzo specificata su <https://fairtiq.com/it/> → Viaggiare con FAIRTIQ → Area di validità. 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 canali. I dettagli sui biglietti disponibili sono disponibili qui: <https://fairtiq.com/it/>.

Tutti i biglietti elettronici diventano validi al 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") utilizzando un unico dispositivo mobile. Tuttavia, **non sussiste alcun diritto automatico** all'utilizzo di questa funzione, né all'Applicazione automatica della combinazione tariffaria più conveniente in caso di acquisto multiplo.

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 (ad esempio, diritto a una tariffa ridotta).

Lo stesso viaggio viene addebitato ai clienti e ai compagni di viaggio. Il check-in e il check-out si applicano contemporaneamente ai clienti e a tutti i compagni di viaggio. Se i compagni di viaggio interrompono il proprio viaggio prima o dopo il cliente, ciò non verrà preso in considerazione nel calcolo e nella fatturazione del viaggio e della tariffa.

B. Non trasferibilità dei biglietti elettronici

I biglietti elettronici sono personali, non trasferibili e non possono essere inoltrati ad altri dispositivi mobili. 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. Requisiti 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 Android (Google) non sottoposto a "rooting" o iOS (Apple) senza "Jailbreak" e una carta SIM attiva 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 → Registrazione e account → Usare FAIRTIQ: Requisiti](#)). Inoltre, i servizi di localizzazione (ad alta precisione) devono essere attivati sul cellulare dall'inizio 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 non ancora fatturati sul metodo di pagamento registrato. 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. In caso di uso improprio o sospetto di abuso, FAIRTIQ si riserva il diritto di bloccare immediatamente l'accesso 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 requisiti tecnici

Il cliente è l'unico responsabile del corretto funzionamento del proprio smartphone, della connessione dati necessaria all'utilizzo dell'Applicazione.

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 compromettere la precisione della localizzazione e causare errori nel rilevamento del percorso.

I processi di check-in e check-out possono essere effettuati 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 tramite un altro canale di vendita (si veda la sezione II.E. [Responsabilità](#)).

E. Metodo di pagamento e addebito 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 accettati diversi mezzi di pagamento.

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

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 qui: <https://support.fairtiq.com/hc> → Pagamento → Mezzi di pagamento accettati

Il cliente è tenuto a corrispondere 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 metodi di pagamento dei clienti avviene a intervalli non regolari, 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 SA, Aarbergergasse 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 diversamente specificato nelle presenti CG, ai biglietti acquistati tramite l'Applicazione si applicano le condizioni tariffarie relative alle tratte utilizzate e i termini e le condizioni dei fornitori di servizi di trasporto.

2. Condizioni specifiche per i biglietti elettronici

I biglietti elettronici contengono informazioni sull'associazione tariffaria / la comunità tariffate, 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 e ottimizzazione dei prezzi).

Il prezzo dei biglietti acquistati all'interno dell'Applicazione si basa sui dati di check-in e check-out, sui dati di localizzazione rilevati 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 localizzazione 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.

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

La disattivazione del dispositivo, dei servizi di localizzazione, dell'accesso dell'Applicazione ad essi e/o l'attivazione della modalità aereo durante il check-in non sono consentiti e possono comportare l'invalidità del biglietto.

È vietata la manipolazione dei dati forniti all'Applicazione dal dispositivo.

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'Applicazione 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 non è possibile effettuare il processo di check-in a causa di problemi tecnici, sul telefono cellulare viene visualizzato un messaggio corrispondente. In questo caso, i clienti devono acquistare un biglietto tramite un altro canale. In caso contrario, il cliente è considerato un viaggiatore senza un biglietto valido.

Spetta ai clienti avviare il check-out in tempo utile, nei limiti delle loro capacità tecniche e pratiche. Il check-out deve essere avviato immediatamente dopo essere scesi dal mezzo di trasporto, dopo aver lasciato l'area soggetta a obbligo di biglietto nella stazione o al raggiungimento del confine dell'Area di validità (vedere <https://fairtiq.com/it/> → Viaggiare con FAIRTIQ → Area di validità). Il check-out non è necessario durante l'attesa della coincidenza successiva all'interno della stessa Area di validità. La validità dei biglietti termina nel momento in cui il check-out viene avviato, tramite lo scorrimento dell'apposito pulsante nell'Applicazione oppure tramite "Smart Stop" (vedere capitolo III.F.4. [Smart Stop](#)).

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 requisito 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) o tramite il 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 eliminare 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 impostazioni standard di carattere, stile e dimensione del testo. 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 personali 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 e le disposizioni legali vigenti.

I. Modifiche, cambi, rimborsi e 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. Correzione 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. Se il credito non viene utilizzato completamente entro il mese in corso, il saldo residuo verrà automaticamente rimborsato al cliente alla fine di tale mese.

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 della correzione almeno 48 ore prima che questa abbia effetto.

K. Calcolo e ottimizzazione dei prezzi

Nei limiti consentiti dalle norme tariffarie applicabili e laddove tecnicamente possibile, FAIRTIQ combina i biglietti singoli addebitati per i viaggi in combinazioni più vantaggiose, esclusivamente nella misura consentita dalle norme tariffarie applicabili al viaggio. Ciò vale solo a condizione che i clienti utilizzino l'Applicazione, per tutti i periodi interessati, con lo stesso profilo cliente registrato. FAIRTIQ non può garantire che venga sempre addebitata la combinazione di biglietti più economica possibile.

L'ottimizzazione del prezzo si applica esclusivamente all'interno dello stesso profilo di pagamento / dello stesso metodo di pagamento. Non si applica tra profili diversi (ad es. privato e professionale) né tra diversi mezzi di pagamento e non si applica all'acquisto simultaneo di più biglietti per i compagni di viaggio.

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 è illustrata qui: <https://support.fairtiq.com/hc/it> → 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 ("abbonamento"), ha la possibilità di registrare nell'Applicazione le zone per le quali l'abbonamento è applicabile (di seguito definite "registrate"). Se i clienti effettuano il check-in in una stazione all'interno di questa zona e poi proseguono il viaggio al di fuori di essa, le zone registrate non vengono addebitate. Se iniziano il viaggio al di fuori della zona registrata, ma poi lo attraversano o lo terminano nella zona registrata, anche quest'ultima non viene addebitata. FAIRTIQ non può garantire che tutti gli abbonamenti disponibili possano essere registrati.

L'abbonamento registrato 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

dichiarato, di essere in possesso di un abbonamento per la zona registrata e che l'abbonamento sia valido. Se viene registrato un abbonamento, il cliente è tenuto, su richiesta di FAIRTIQ, a fornire a FAIRTIQ una foto o una copia del documento come prova.

Le zone registrate vengono visualizzate sul biglietto e controllate in caso di controllo. Se vengono registrate 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.

L'opzione di depositare abbonamenti è soggetta a limitazioni specifiche per regione / area.

IV. Promozioni

Le offerte promozionali sono limitate nel tempo e nella portata e soggette a condizioni specifiche. I clienti non hanno automaticamente diritto a beneficiare di queste promozioni relative ai prodotti e servizi FAIRTIQ semplicemente utilizzando l'Applicazione.

V. Dati personali

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

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 può modificare in qualsiasi momento le informazioni contenute nell'Applicazione nonché le presenti CG. Le modifiche sono comunicate al cliente in forma idonea (ad es. avviso in-app, nota di aggiornamento o e-mail) e acquistano efficacia solo dopo che il Cliente ha accettato la nuova versione. L'uso dell'Applicazione presuppone in ogni momento l'accettazione della versione più recente delle presenti CG.

Le modifiche delle condizioni tariffarie, di trasporto o di altre condizioni specifiche dell'Applicazione o del servizio (congiuntamente, le «Condizioni Esterne») sono stabilite esclusivamente dai soggetti competenti (ad es. imprese di trasporto, organizzazioni/consorzi di rete, gestori, enti affidanti, piattaforme, autorità pubbliche o altri soggetti normativi) e sono disciplinate dai relativi regolamenti. Tali modifiche avvengono indipendentemente dalle presenti CG, non rientrano nella sfera di controllo di FAIRTIQ e diventano efficaci senza ulteriore consenso del Cliente nei confronti di FAIRTIQ. FAIRTIQ non raccoglie tale consenso e non assume responsabilità per il contenuto, la validità o l'entrata in vigore delle Condizioni Esterne.

VII. Legge applicabile e foro competente

Le disposizioni legali imperative relative alla legge applicabile e al foro competente del Paese in cui i clienti hanno la loro residenza abituale in qualità di consumatori hanno la precedenza, ove applicabili.

Per tutti gli altri aspetti, il rapporto contrattuale con FAIRTIQ è regolato dal diritto svizzero.

È esclusa l'applicazione di trattati internazionali, compresa la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci dell'11 aprile 1980 (CISG).

Salvo diversamente previsto dalla legge imperativa, il foro competente esclusivo per le controversie con FAIRTIQ è Berna (Svizzera). Per le controversie relative al contratto di trasporto, il foro competente è determinato dal contratto di trasporto.

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

VIII. Risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e garanzia dei diritti dei passeggeri

Ai sensi delle leggi vigenti in materia di tutela dei consumatori, questi ultimi possono avere il diritto di ricorrere a organismi di risoluzione alternativa delle controversie ("ADR") per risolvere le controversie in via extragiudiziale. FAIRTIQ non è generalmente tenuta a partecipare a procedimenti ADR e non si impegna volontariamente a farlo, salvo nei casi in cui la partecipazione sia richiesta da norme di legge imperative o sia espressamente indicata.

In alcune giurisdizioni (ad esempio in Francia) possono applicarsi obblighi ADR specifici. I clienti possono trovare informazioni specifiche per paese, compreso l'organismo ADR competente e i recapiti, all'indirizzo

<https://support.fairtiq.com/hc/it/articles/29560233906834>

Le presenti CG garantiscono il rispetto dei diritti dei consumatori previsti dalla legislazione nazionale, fornendo al contempo una fonte centrale e aggiornata di informazioni sull'ADR per tutte le regioni in cui è disponibile l'Applicazione.

La garanzia dei diritti dei passeggeri è di esclusiva responsabilità dell'operatore 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, utilizzando il modulo di contatto presente nell'Applicazione o inviando un'e-mail a feedback@fairtiq.com.

L'indirizzo postale è riportato in fondo alle presenti CG.

X. Clausola di salvaguardia

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.

Aarbergergasse 29

3011 Berna

Svizzera

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

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Versione 4.7. *Ultimo aggiornamento: novembre 2025.*