

Condizioni Generali (CG)

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	1
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	4
III. Biglietti elettronici	4
A. Gamma di biglietti elettronici	4
1. Biglietti disponibili	4
2. Companion Mode	5
B. Non trasferibilità dei biglietti elettronici	5
C. Requisiti generali per l'acquisto e l'utilizzo di biglietti elettronici	5
D. Responsabilità del cliente per i requisiti tecnici	6
E. Metodo di pagamento e addebito dei servizi	7
F. Validità, autorizzazione al viaggio e acquisto di biglietti elettronici	8
1. Informazioni su tariffe e biglietti	8
2. Modalità di utilizzo e prevalenza delle disposizioni specifiche	8
3. Autorizzazione al viaggio, contratto di acquisto e calcolo della tariffa	8
4. Raccolta e trattamento dei dati	9
5. Check-in/Check-out	10
6. Check-in/Be-out (Smart Stop)	10
7. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go)	11
G. Controllo dei biglietti elettronici	11
1. Registrazione elettronica e prova di controllo	11
2. Controllo	12
H. Conseguenze per chi viaggia senza biglietto	12
I. Modifiche, cambi, rimborsi e diritto di recesso	12
J. Correzione della tariffa errata	12
K. Calcolo e ottimizzazione dei prezzi	13
L. Registrazione degli abbonamenti	13
IV. Promozioni	14
V. Dati personali	14
VI. Modifiche delle tariffe e delle CG	14
VII. Legge applicabile e foro competente	15
VIII. Risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e garanzia dei diritti dei passeggeri	15
IX. Domande e assistenza, assistenza clienti FAIRTIQ	15
X. Clausola di salvaguardia	15
XI. Nota sull'obbligo di fornire informazioni sulla possibilità di individuare e correggere gli errori di input	16
XII. Accessibilità e download delle CG	16

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") nonché di biglietti per viaggi tra diverse comunità tariffarie 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.

Nelle presenti CG, i termini "biglietto elettronico" e "biglietto" comprendono anche qualsiasi autorizzazione al viaggio o prova di controllo fornita nell'Applicazione per la relativa modalità di utilizzo, salvo che una disposizione preveda espressamente diversamente.

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 da partner aderenti. A seconda dell'area di utilizzo e della disponibilità, i clienti possono utilizzare l'Applicazione in diverse modalità:

- I. **Check-in/Check-out:** i clienti iniziano e terminano il viaggio manualmente nell'Applicazione;
- II. **Check-in/Be-out ("Smart Stop"):** i clienti iniziano il viaggio manualmente nell'Applicazione; in determinate condizioni, la fine del viaggio può essere rilevata automaticamente e il check-out può essere attivato automaticamente; oppure
- III. **Be-in/Be-out ("FAIRTIQ Go"):** i clienti attivano e disattivano questa modalità di utilizzo nell'Applicazione. FAIRTIQ Go può inizialmente essere offerto come progetto pilota o fase di test limitata e potrebbe non offrire ancora tutte le funzionalità di una soluzione Be-in/Be-out completamente automatizzata. Mentre FAIRTIQ Go è attivato e i clienti sono travel ready (vedi capitolo [3. F. 7 Be-in/Be-out \(FAIRTIQ Go\)](#)), l'Applicazione può rilevare e registrare automaticamente viaggi con i mezzi pubblici senza che i clienti debbano effettuare un check-in o un check-out per ciascun viaggio.

Ai fini delle presenti CG, le modalità di utilizzo che comportano un rilevamento automatico o un supporto automatico, in particolare Smart Stop e FAIRTIQ Go sono considerate modalità di utilizzo automatiche ("Modalità di utilizzo automatiche"). I viaggi registrati mediante una Modalità di utilizzo automatica sono collettivamente denominati "Viaggi rilevati automaticamente".

A seconda della modalità di utilizzo selezionata, il percorso dei clienti viene iniziato e/o terminato manualmente oppure rilevato automaticamente. L'Applicazione calcola la tariffa corrispondente sulla base dei dati di viaggio registrati.

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. Metodo di pagamento e addebito dei servizi](#)), 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. Companion Mode](#)), indirizzo e-mail per l'invio della ricevuta (obbligatorio a seconda dell'area di utilizzo) nonché indicazione dell'eventuale possesso di un abbonamento di zona o del diritto 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 di 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 metodo 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. Ciò vale in particolare per la disponibilità di singole modalità di utilizzo, quali Smart Stop o FAIRTIQ Go. FAIRTIQ può attivare, limitare o disattivare singole modalità di utilizzo in funzione dell'area di utilizzo, del partner, delle norme tariffarie, della disponibilità tecnica, del sistema operativo, del tipo di dispositivo o della fase di test. I clienti possono utilizzare solo le modalità di utilizzo disponibili nell'Applicazione per la rispettiva area di utilizzo. Verrà fornito un preavviso di modifiche, limitazioni o interruzioni ove ragionevolmente possibile; nei casi urgenti, il preavviso sarà fornito senza indebito ritardo successivamente alla modifica. I diritti inderogabili previsti dalla legge, in particolare i rimborsi del saldo e altri diritti di tutela dei clienti, restano impregiudicati.

FAIRTIQ Go e altre nuove modalità di utilizzo possono inizialmente essere rese disponibili solo nell'ambito di fasi di test o progetti pilota, a clienti selezionati, in aree di utilizzo selezionate o

subordinatamente a requisiti aggiuntivi. A tali fasi di test e progetti pilota possono applicarsi condizioni di partecipazione aggiuntive.

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 sospendere o bloccare l'accesso di un cliente all'Applicazione qualora vi siano ragionevoli indicazioni di uso improprio o abusivo. FAIRTIQ e i suoi partner si riservano inoltre il diritto di sospendere o bloccare l'accesso di un cliente a qualsiasi soluzione di bigliettazione gestita da FAIRTIQ qualora vi siano ragionevoli indicazioni di uso improprio in relazione a una qualsiasi soluzione gestita da FAIRTIQ. I clienti possono essere bloccati senza preavviso.

I clienti che, secondo la valutazione di FAIRTIQ, abbiano commesso frodi o abusi possono essere inseriti in un registro allo scopo di prevenire ulteriori frodi o abusi e far valere pretese legali. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali in relazione a tale registro sono disponibili nell'Informativa sulla privacy di FAIRTIQ.

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 responsabili di essere in possesso in ogni momento di un biglietto valido, in conformità con le norme tariffarie applicabili. Quando utilizzano Check-in/Check-out o Smart Stop, i clienti devono effettuare correttamente il check-in prima di iniziare il viaggio. Quando utilizzano FAIRTIQ Go, i clienti devono assicurarsi prima dell'inizio del viaggio che FAIRTIQ Go sia attivato e operativo nell'Applicazione per la rispettiva area di utilizzo e che i requisiti tecnici previsti dalle presenti CG siano soddisfatti.

Se l'utilizzo dell'Applicazione, il check-in o la modalità di utilizzo selezionata non è possibile, i clienti devono acquistare un biglietto valido tramite un altro canale di vendita. In caso di malfunzionamento o errore dopo il check-in, l'attivazione di FAIRTIQ Go o la

conferma dello stato di travel ready che impedisca il corretto utilizzo dell'Applicazione, i clienti devono procurarsi immediatamente un biglietto valido tramite un canale alternativo e sono invitati a contattare senza indugio 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/>.

L'Applicazione non offre la possibilità di acquistare biglietti in anticipo per viaggi futuri. Le autorizzazioni al viaggio applicabili sono invece generate sulla base dei viaggi effettivamente effettuati dopo che i clienti iniziano a utilizzare l'Applicazione. Il momento in cui un biglietto si considera acquistato, nonché l'inizio e la fine della sua validità, dipendono dalla modalità di utilizzo utilizzata dai clienti conformemente al capitolo III.F. Validità, autorizzazione al viaggio e acquisto di biglietti elettronici. Nel caso di Check-in/Check-out e Smart Stop, la validità inizia con il check-in riuscito. Nel caso di FAIRTIQ Go, la validità dell'autorizzazione al viaggio inizia con l'attivazione riuscita di FAIRTIQ Go e la conferma nell'Applicazione che i requisiti tecnici e operativi per viaggiare sono soddisfatti ("Travel Ready"). Il biglietto applicabile e la tariffa sono calcolati sulla base dei viaggi registrati durante l'utilizzo dell'Applicazione.

2. Companion Mode

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 costituisce la base per il calcolo della tariffa per i clienti e per tutti i compagni di viaggio. Check-in, check-out e Viaggi rilevati automaticamente si applicano contemporaneamente ai clienti e a tutti i compagni di viaggio. Se i compagni di viaggio iniziano o terminano il proprio viaggio in un momento o luogo diverso rispetto ai clienti, ciò non viene 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 generali per l'acquisto e l'utilizzo di biglietti elettronici

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

- I. Devono disporre di un metodo di pagamento valido (cfr. capitolo [III. E. Modalità di pagamento e liquidazione dei servizi](#)).
- II. Devono aver scaricato e installato l'Applicazione su un telefono cellulare e completato la registrazione.
- III. 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 telefono cellulare per l'intero utilizzo dell'Applicazione per un viaggio, in particolare dal check-in o dall'attivazione di FAIRTIQ Go e almeno fino al completamento del viaggio, nel caso di Check-in/Check-out e Smart Stop, o fino alla disattivazione di FAIRTIQ Go. FAIRTIQ o i partner non si assumono alcuna responsabilità per eventuali costi di connessione mobile derivanti dall'uso dell'Applicazione.
- IV. Devono aver attivato l'accesso dell'Applicazione ai sensori di movimento integrati nel telefono cellulare e aver abilitato l'Applicazione a inviare notifiche push. Quando utilizzano Modalità di utilizzo automatiche, in particolare Smart Stop o FAIRTIQ Go, i clienti devono inoltre assicurarsi che l'Applicazione sia autorizzata a funzionare in background e che le autorizzazioni e le impostazioni di sistema necessarie per la rispettiva modalità di utilizzo rimangano attivate.
- V. 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.
- VI. Devono assicurarsi che la classe scelta e, ove applicabile, qualsiasi autorizzazione o diritto a tariffe ridotte corrispondano alle impostazioni configurate e alle condizioni tariffarie applicabili.
- VII. Quando utilizzano il Companion Mode, i compagni di viaggio devono assicurarsi di viaggiare insieme al titolare del telefono cellulare sul quale sono disponibili i biglietti elettronici e che tale titolare soddisfi tutti i requisiti applicabili per l'acquisto e l'utilizzo di biglietti elettronici.
- VIII. 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.
- IX. 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. Responsabilità del cliente per i requisiti tecnici

I clienti sono gli unici responsabili di assicurare che il proprio smartphone soddisfi i requisiti tecnici per l'utilizzo dei servizi, sia correttamente configurato e funzioni correttamente, garantendo anche l'accesso alla rete e un livello di batteria sufficiente.

I clienti devono assicurarsi di disporre di una connessione dati funzionante e di servizi di localizzazione attivati durante i processi di check-in e check-out e per tutta la durata del viaggio. Devono inoltre assicurarsi che il dispositivo disponga di sufficiente alimentazione per tutta la durata del viaggio. Devono consentire all'Applicazione di funzionare in background e assicurarsi che nessuna impostazione di sistema, funzione di risparmio energetico, restrizione di autorizzazioni o altro intervento impedisca o comprometta la determinazione della posizione, il rilevamento del movimento, la trasmissione dei dati, le notifiche o il rilevamento automatico 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.

La disattivazione del dispositivo, dei servizi di localizzazione, dell'accesso dell'Applicazione ai servizi di localizzazione o l'attivazione della modalità aereo durante un viaggio registrato tramite l'Applicazione non sono consentite e possono comportare l'invalidità dell'autorizzazione al viaggio o del biglietto. È vietata la manipolazione dei dati forniti dal dispositivo all'Applicazione.

L'utilizzo dell'Applicazione e delle sue funzionalità può essere impossibile o possibile solo in misura limitata senza una connessione dati o se i requisiti tecnici sono insufficienti. Se l'utilizzo della funzionalità selezionata non è possibile a causa di mancanza di connettività o altri problemi tecnici, oppure se i clienti non sono travel ready quando e dove richiesto, i clienti devono acquistare i biglietti con altri mezzi.

I clienti devono prevedere un tempo sufficiente per il check-in o l'attivazione di FAIRTIQ Go in caso di prestazioni di rete insufficienti, ad esempio EDGE, E o GPRS, o in aree in cui la localizzazione è difficile (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 metodi 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 registrato più metodi di pagamento, FAIRTIQ ha il diritto di regolare gli acquisti con un metodo 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 metodi di pagamento. I dettagli sono disponibili qui: <https://support.fairtiq.com/hc> → Pagamento → Metodi 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.

FAIRTIQ ha il diritto di addebitare al metodo di pagamento indicato dal cliente le tariffe dovute per viaggi passati. Se FAIRTIQ non è in grado di incassare il pagamento per tali viaggi, FAIRTIQ può sospendere l'accesso del cliente all'Applicazione. L'accesso sarà ripristinato solo dopo che tutti gli importi dovuti saranno stati pagati mediante un metodo di pagamento valido. La sospensione non pregiudica l'obbligo del cliente di pagare tutti gli importi dovuti per viaggi passati.

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, 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, autorizzazione al viaggio e acquisto di biglietti elettronici

1. Informazioni su tariffe e biglietti

Salvo diversamente previsto nelle presenti CG, ai biglietti acquistati tramite l'Applicazione si applicano le condizioni tariffarie relative alle tratte utilizzate e i termini e condizioni dei fornitori dei servizi di trasporto.

I biglietti elettronici, le autorizzazioni al viaggio o le prove di controllo messe a disposizione nell'Applicazione contengono le informazioni richieste dalle condizioni tariffarie applicabili. A seconda della modalità di utilizzo, i dettagli rilevanti del viaggio possono essere attivati manualmente oppure rilevati e calcolati automaticamente dall'Applicazione.

Il calcolo del prezzo dei biglietti acquistati tramite l'Applicazione si basa, a seconda della modalità di utilizzo, sui dati di check-in e check-out, sui dati di attivazione e disattivazione, sullo stato di travel ready, sui dati di viaggio rilevati automaticamente, sui dati di localizzazione ottenuti e sulle rispettive condizioni tariffarie. La tariffa applicabile è calcolata e addebitata sulla base dei viaggi registrati durante l'utilizzo dell'Applicazione.

Per verificare la tariffa stimata prima o durante un viaggio, i clienti possono utilizzare distributori automatici di biglietti, siti web di operatori di trasporto o associazioni partner o altre risorse informative disponibili sulle tariffe. Se il viaggio effettivo differisce dal viaggio utilizzato per ottenere la stima della tariffa, la tariffa finale può differire dalla tariffa stimata.

2. Modalità di utilizzo e prevalenza delle disposizioni specifiche

A seconda dell'area di utilizzo e della disponibilità, l'Applicazione può essere utilizzata nelle seguenti modalità di utilizzo:

- I. **Check-in/Check-out:** i clienti iniziano e terminano il viaggio manualmente nell'Applicazione.
- II. **Check-in/Be-out ("Smart Stop"):** i clienti iniziano il viaggio manualmente nell'Applicazione; alle condizioni di cui al capitolo III.F.6 Check-in/Be-out (Smart Stop), l'Applicazione può rilevare automaticamente la fine del viaggio e attivare il check-out.

- III. **Be-in/Be-out (“FAIRTIQ Go”)**: i clienti attivano e disattivano questa modalità di utilizzo nell’Applicazione. Mentre FAIRTIQ Go è attivato e i clienti sono travel ready, l’Applicazione può rilevare e registrare automaticamente viaggi con i mezzi pubblici senza che i clienti debbano effettuare un check-in o un check-out per ciascun viaggio.

Salvo diversamente previsto nelle presenti CG, gli obblighi generali dei clienti si applicano a tutte le modalità di utilizzo. Le disposizioni specifiche relative a una modalità di utilizzo prevalgono sulle disposizioni generali.

3. Autorizzazione al viaggio, contratto di acquisto e calcolo della tariffa

I clienti devono completare il processo di check-in oppure attivare FAIRTIQ Go e assicurarsi di essere travel ready prima di salire sul mezzo di trasporto alla fermata/stazione o prima di entrare nell’area in cui è richiesto un biglietto. Un check-in tardivo oppure un’attivazione tardiva o uno stato di travel ready tardivo possono comportare che i clienti siano trattati come viaggiatori senza un biglietto valido e possono comportare multe conformemente alle norme tariffarie applicabili.

Quando i clienti effettuano il check-in o attivano FAIRTIQ Go, presentano un’offerta vincolante di acquisto di un biglietto elettronico per i viaggi con i mezzi pubblici rilevati e registrati durante la rispettiva modalità di utilizzo.

Dopo il check-in riuscito o, nel caso di FAIRTIQ Go, dopo l’attivazione riuscita e la conferma nell’Applicazione che i clienti sono travel ready, l’Applicazione fornisce un’autorizzazione al viaggio. Tale autorizzazione al viaggio consente ai clienti di iniziare o proseguire il viaggio conformemente alle presenti CG e alle condizioni tariffarie applicabili. La messa a disposizione di un’autorizzazione al viaggio non completa di per sé l’acquisto definitivo di un biglietto elettronico per uno specifico viaggio.

Il contratto di acquisto con il partner è concluso e il biglietto elettronico applicabile è acquistato solo se e quando l’Applicazione rileva e registra un viaggio con i mezzi pubblici. Dopo il check-out, la disattivazione di FAIRTIQ Go o la conclusione della rispettiva modalità di utilizzo, l’Applicazione calcola il percorso di viaggio e la relativa tariffa sulla base dei dati di viaggio registrati e addebita l’importo al metodo di pagamento selezionato.

Il check-in riuscito e, nel caso di FAIRTIQ Go, l’attivazione riuscita e lo stato di travel ready sono confermati nell’Applicazione. Se il processo di check-in o l’attivazione di FAIRTIQ Go non sono possibili, oppure se lo stato di travel ready non può essere confermato per motivi tecnici, sul telefono cellulare viene visualizzato un messaggio corrispondente. In tal caso, i clienti devono acquistare un biglietto con altri mezzi. In caso contrario, possono essere trattati come viaggiatori senza un biglietto valido.

I clienti devono mantenere attivo il check-in oppure mantenere FAIRTIQ Go attivato e restare travel ready fino a quando hanno completato il viaggio e hanno lasciato il mezzo di trasporto o l’area in cui è richiesto un biglietto valido. Se i clienti effettuano il check-out o disattivano FAIRTIQ Go prima di completare il viaggio, perdono lo stato di travel ready o non soddisfano più i requisiti tecnici o operativi applicabili, la loro autorizzazione al viaggio può cessare di essere valida e possono essere trattati come viaggiatori senza un biglietto valido.

I clienti devono seguire qualsiasi avviso, avvertimento o richiesta di correzione visualizzati dall’Applicazione. Se i clienti notano che il check-in non è attivo, che FAIRTIQ Go non è attivato, che non sono travel ready, che l’Applicazione o parti rilevanti di essa non funzionano o che non è disponibile alcuna autorizzazione al viaggio valida per il viaggio,

devono acquistare un biglietto valido tramite un canale di vendita alternativo se desiderano iniziare o proseguire il viaggio. Se dopo il viaggio i clienti notano che un viaggio non è stato rilevato, è stato rilevato in modo errato o incompleto, devono segnalarlo tempestivamente al servizio clienti.

4. Raccolta e trattamento dei dati

Per determinare l'area di utilizzo applicabile e la fermata del trasporto pubblico più vicina, la raccolta dei dati di viaggio inizia quando l'Applicazione viene aperta.

La raccolta dei dati di viaggio termina al più tardi cinque minuti dopo il completamento del processo di check-out, la disattivazione di FAIRTIQ Go o il completamento del viaggio nella rispettiva modalità di utilizzo. Tale trattamento è necessario per la prevenzione delle frodi e aiuta a migliorare continuamente il rilevamento automatico del momento corretto del check-out, della disattivazione o della fine del viaggio, ottimizzando così il servizio.

I dati personali sono trattati in conformità con l'Informativa sulla privacy dell'Applicazione.

Il rilevamento del viaggio si basa su segnali tecnici e valutazioni probabilistiche e potrebbe non essere sempre completamente accurato. I clienti possono pertanto essere invitati a confermare, correggere o segnalare viaggi nell'Applicazione o tramite il servizio clienti.

5. Check-in/Check-out

Quando utilizzano Check-in/Check-out, i clienti iniziano e terminano il viaggio manualmente nell'Applicazione.

L'autorizzazione al viaggio è valida dal momento del check-in fino all'avvio del processo di check-out, salvo che i requisiti tecnici non siano più soddisfatti o che le presenti CG, le condizioni tariffarie applicabili o gli avvisi nell'Applicazione prevedano diversamente.

I clienti devono completare il processo di check-out in tempo utile, nei limiti delle loro possibilità tecniche e pratiche. Devono avviare il processo di check-out immediatamente dopo essere scesi dal mezzo di trasporto, dopo aver lasciato l'area in cui è richiesto un biglietto alla stazione o dopo aver raggiunto il confine dell'Area di validità. Il check-out non è necessario durante l'attesa della coincidenza successiva all'interno della stessa Area di validità. La validità dell'autorizzazione al viaggio termina nel momento in cui viene avviato il processo di check-out.

Se l'Applicazione utilizza i sensori installati nel telefono cellulare per calcolare che i clienti molto probabilmente non stanno più viaggiando, ma il check-out non è stato avviato, l'Applicazione può visualizzare un avviso sul telefono cellulare e ricordare ai clienti che potrebbero aver dimenticato di effettuare il check-out. Presupposto per la visualizzazione dell'avviso è che i clienti consentano le notifiche sul proprio telefono cellulare. Il processo di check-out rimane sotto la responsabilità dei clienti. Il fatto che l'avviso di check-out venga visualizzato al momento sbagliato o non venga visualizzato affatto non incide sulla responsabilità dei clienti di effettuare il check-out in tempo.

Se, per motivi tecnici, il check-out è impossibile dopo la fine del viaggio, i clienti devono contattare immediatamente il servizio clienti FAIRTIQ indicando il percorso dettagliato, il luogo e l'ora di fine viaggio e l'ID del viaggio, se disponibile. Lo stesso vale per tutti gli altri reclami. Le richieste di assistenza clienti possono essere inviate direttamente tramite il modulo di contatto nell'Applicazione, via e-mail a feedback@fairtiq.com o tramite il modulo di contatto disponibile all'indirizzo <https://fairtiq.ch/en/contact>.

6. Check-in/Be-out (Smart Stop)

Smart Stop è la modalità di utilizzo Check-in/Be-out. I clienti devono iniziare il viaggio manualmente effettuando il check-in; in determinate condizioni, la fine del viaggio può essere supportata o effettuata automaticamente dall'Applicazione. La funzionalità Smart Stop può essere attivata o disattivata manualmente dai clienti nell'Applicazione.

Le regole sul check-in di cui al capitolo III.F.5 Check-in/Check-out si applicano di conseguenza. L'autorizzazione al viaggio è valida dal check-in riuscito fino all'avvio del processo di check-out manualmente o automaticamente tramite Smart Stop, salvo che i requisiti tecnici non siano più soddisfatti o che le presenti CG, le condizioni tariffarie applicabili o gli avvisi nell'Applicazione prevedano diversamente.

I clienti ricevono una notifica sullo smartphone non appena l'Applicazione rileva che il viaggio con i mezzi pubblici è terminato. La notifica contiene un link a un timer che mostra il tempo rimanente fino al 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 tal 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. Di conseguenza, la validità dell'autorizzazione al viaggio scade.

Presupposto per l'utilizzo di Smart Stop è che i clienti consentano le notifiche sullo smartphone e che esista una connessione dati. Inoltre, devono essere soddisfatti i requisiti tecnici di cui ai capitoli III.C Requisiti generali per l'utilizzo di biglietti elettronici e III.D Responsabilità del cliente per i requisiti tecnici.

Il processo di check-out rimane sotto la responsabilità dei clienti. I clienti sono responsabili di interrompere il timer in tempo utile e quindi di assicurare che l'autorizzazione al viaggio rimanga valida se il viaggio con i mezzi pubblici non è terminato.

7. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go)

FAIRTIQ Go è la modalità di utilizzo Be-in/Be-out. Può inizialmente essere resa disponibile solo nell'ambito di un progetto pilota, a clienti selezionati, in aree di utilizzo selezionate o subordinatamente a requisiti aggiuntivi. FAIRTIQ Go potrebbe non offrire ancora tutte le funzionalità di una soluzione Be-in/Be-out completamente automatizzata.

L'utilizzo di FAIRTIQ Go è volontario. I clienti possono utilizzare FAIRTIQ Go solo se la funzione è disponibile per loro nell'Applicazione per la relativa area di utilizzo ed è stata attivata prima dell'inizio del viaggio. I clienti possono in alternativa utilizzare qualsiasi altra modalità di utilizzo disponibile.

Quando utilizzano FAIRTIQ Go, i clienti attivano e disattivano la modalità di utilizzo nell'Applicazione. L'attivazione e la disattivazione di FAIRTIQ Go non costituiscono processi di check-in o check-out ai sensi delle presenti CG, salvo che sia espressamente previsto diversamente. Mentre FAIRTIQ Go è attivato e i clienti sono travel ready, l'Applicazione può rilevare e registrare automaticamente viaggi con i mezzi pubblici senza che i clienti effettuino un check-in o un check-out per ciascun viaggio.

I clienti sono travel ready quando FAIRTIQ Go è stato attivato con successo e l'Applicazione conferma che i requisiti tecnici e operativi per viaggiare con FAIRTIQ Go sono soddisfatti, comprese le impostazioni, autorizzazioni, connettività, livello di batteria e funzionamento in background richiesti.

L'autorizzazione al viaggio rimane valida solo mentre FAIRTIQ Go è attivato e i clienti rimangono travel ready. Restano riservate norme tariffarie divergenti o avvisi speciali nell'Applicazione.

G. Controllo dei biglietti elettronici

1. Registrazione elettronica e prova di controllo

Le autorizzazioni al viaggio, i biglietti elettronici e le prove di controllo messi a disposizione nell'Applicazione sono registrati elettronicamente e, ove richiesto, centralmente da FAIRTIQ. I clienti ricevono sul proprio smartphone l'autorizzazione al viaggio, il biglietto elettronico o la prova di controllo richiesti per la rispettiva modalità di utilizzo.

Nel caso di Check-in/Check-out e Smart Stop, l'autorizzazione al viaggio è resa disponibile dopo il check-in riuscito. Nel caso di FAIRTIQ Go, l'autorizzazione al viaggio può essere resa disponibile nell'Applicazione o registrata centralmente dopo l'attivazione riuscita di FAIRTIQ Go e la conferma nell'Applicazione che i clienti sono travel ready.

Il contratto di acquisto con il partner e l'acquisto del biglietto elettronico applicabile sono disciplinati dal capitolo III.F.3 Autorizzazione al viaggio, contratto di acquisto e calcolo della tariffa. In particolare, il contratto di acquisto è concluso solo se e quando l'Applicazione rileva e registra un viaggio con i mezzi pubblici.

I clienti non sono autorizzati a eliminare l'autorizzazione al viaggio, il biglietto elettronico o la prova di controllo prima della fine del viaggio. Non hanno inoltre il diritto di copiarli, trasferirli o inviarli 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 (tramite il pulsante del biglietto) e tutti i livelli di visualizzazione (ad esempio, la vista dettagliata). Ciò vale indipendentemente dalla modalità di utilizzo scelta. Il personale di controllo è autorizzato a controllare gli stessi biglietti più volte durante lo stesso 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, i clienti devono presentare un documento di identità su richiesta del personale di controllo.

Per facilitare i controlli, si consiglia di utilizzare impostazioni standard di stile, tipo e dimensione del carattere nonché di luminosità dello schermo. 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. Conseguenze 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 agli eventuali compagni di viaggio che viaggiano senza un biglietto valido può essere addebitata una sovrattassa, una penale tariffaria o una multa conformemente alle condizioni tariffarie e alle disposizioni legali applicabili.

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 corrispondenti associazioni partner o aziende di trasporto partner non sono tenute a rimborsare il prezzo del viaggio o parte di esso se i clienti che utilizzano la modalità Check-in/Check-out non completano il processo di check-out in tempo, oppure se i clienti che utilizzano Smart Stop non interrompono in tempo un countdown attivato da Smart Stop, sebbene desiderino proseguire il viaggio con i mezzi pubblici. Nel caso di FAIRTIQ Go, lo stesso vale se la tariffa errata o l'invalidità del biglietto è causata da attivazione tardiva, stato di travel ready tardivo, disattivazione anticipata, perdita dello stato di Travel Ready o qualsiasi altro mancato rispetto da parte dei clienti dei requisiti tecnici, degli obblighi di cooperazione o degli avvisi di cui al capitolo III.F.7 Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go).

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

Ove consentito dalle norme tariffarie applicabili e tecnicamente possibile, FAIRTIQ combina i singoli biglietti addebitati per i viaggi in combinazioni di biglietti più vantaggiose, nella misura in cui ciò sia possibile conformemente alle 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 / metodo di pagamento. Non si applica tra profili diversi, ad esempio privato e professionale, né tra diversi metodi di pagamento, e non si applica all'acquisto contemporaneo di più biglietti per 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"). Nel calcolo delle tariffe, qualsiasi tratta del viaggio che ricade all'interno di una zona registrata non viene addebitata. Ciò vale sia quando un viaggio inizia all'interno di una zona registrata e prosegue al di fuori di essa, sia quando un viaggio inizia al di fuori ma attraversa o termina all'interno di una zona registrata. 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. Quando vengono utilizzate Modalità di utilizzo automatiche, in particolare Smart Stop o FAIRTIQ Go, possono essere trattati ulteriori dati di localizzazione, movimento, utilizzo e dati tecnici nella misura necessaria per il rilevamento automatico dell'inizio, del percorso e della fine del viaggio, l'emissione e il controllo di biglietti elettronici, il calcolo della tariffa, la fatturazione, la prevenzione delle frodi e il miglioramento del servizio.

Se i clienti richiedono la cancellazione di dati relativi a viaggi passati, FAIRTIQ potrebbe non essere più in grado di fornire assistenza clienti o trattare reclami relativi a tali viaggi.

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

Gli errori di inserimento nell'Applicazione possono essere corretti prima del check-in o dell'attivazione di FAIRTIQ Go utilizzando le voci di menu dell'Applicazione.

I clienti si impegnano ad acquistare un biglietto effettuando il check-in o attivando FAIRTIQ Go. Tuttavia, l'acquisto è completato solo quando l'Applicazione rileva un viaggio con i mezzi pubblici e un biglietto elettronico viene reso disponibile nell'Applicazione o registrato centralmente. Successivamente, gli errori di inserimento possono essere corretti solo secondo i processi di correzione e reclamo previsti nell'Applicazione.

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

Versione 5.0. *Ultimo aggiornamento: luglio 2026.*