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 2
II. Applicazione FAIRTIQ 2
A. Funzioni e download dell'Applicazione 2
B. Utilizzo dell'Applicazione 3
C. Licenza 4
D. Cessazione e blocco dell'utilizzo 4
E. Responsabilità 5
III. Biglietti elettronici 5
A. Gamma di biglietti elettronici 5
1. Biglietti disponibili 5
2. Companion Mode 6
B. Non trasferibilità dei biglietti elettronici 6
C. Requisiti generali per l'acquisto e l'utilizzo di biglietti elettronici 6
D. Responsabilità del cliente per i requisiti tecnici 7
E. Metodo di pagamento e addebito dei servizi 8
F. Validità, autorizzazione al viaggio e acquisto di biglietti elettronici 8
1. Tariffa 8
2. Informazioni su tariffe e biglietti 8
3. Modalità di utilizzo e prevalenza delle disposizioni specifiche 9
4. Autorizzazione al viaggio, contratto di acquisto e calcolo della tariffa 9
5. Raccolta e trattamento dei dati 10
6. Check-in/Check-out 10
7. Check-in/Be-out (Smart Stop) 11
8. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go) 12
G. Controllo dei biglietti elettronici 12
1. Registrazione elettronica e prova di controllo 12
2. Controllo 13
H. Sovrattassa a carico dei viaggiatori senza biglietto valido 13
I. Nessuna modifica o sostituzione, nessun diritto di recesso 13
J. Correzione della tariffa errata 13
K. Calcolo e ottimizzazione dei prezzi 14
L. Registrazione degli abbonamenti 14
IV. Promozioni e iniziative promozionali 15
V. Dati personali 15
VI. Modifiche delle tariffe e delle CG 15
VII. Legge applicabile e foro competente 16
VIII. Risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e garanzia dei diritti dei passeggeri 16
IX. Domande e assistenza, assistenza clienti FAIRTIQ 16
X. Clausola di salvaguardia 17
XI. Informazioni sull'individuazione e la correzione degli errori di input 17
XII. Accessibilità e download delle CG 17

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 disciplinano il rapporto tra gli utenti dell'Applicazione o i titolari di biglietti elettronici («clienti») e FAIRTIQ SA («FAIRTIQ») o i partner. L'Applicazione assiste i clienti e gli eventuali compagni di viaggio nell'acquisto di biglietti elettronici.

Salvo diversa indicazione nelle informazioni relative al venditore specifiche per regione contenute nell'Allegato indicato di seguito, FAIRTIQ non agisce in qualità di venditore dei biglietti. Il contratto di acquisto dei biglietti è concluso direttamente tra i clienti e le aziende di trasporto o le comunità tariffarie partner («partner»; cfr. https://fairtiq.com/it/ → Viaggiare con FAIRTIQ → Area di validità). Qualora FAIRTIQ sia indicata come venditore nell'Allegato, vende i relativi biglietti in nome proprio e per conto di terzi. In tali casi, il contratto di acquisto dei biglietti è concluso tra i clienti e FAIRTIQ.

Un singolo viaggio può comportare l'acquisto di più biglietti elettronici, eventualmente da venditori diversi. Ciò può verificarsi, in particolare, quando si attraversano confini geografici, di rete o tariffari oppure quando si applicano diverse modalità di bigliettazione. In tali casi, il venditore competente viene determinato separatamente per ciascun biglietto elettronico e con ciascun venditore viene concluso un distinto contratto di acquisto, anche se l'Applicazione registra il viaggio come un unico viaggio continuativo.

Le presenti CG si applicano a ogni utilizzo dell'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 persone, cani o biciclette con biglietti elettronici acquistati tramite l'Applicazione si applicano le disposizioni tariffarie, le condizioni di trasporto e le condizioni generali del trasporto pubblico o dei rispettivi partner («disposizioni tariffarie»). Le disposizioni specifiche per regione e le informazioni relative al venditore sono disponibili nell'Allegato: https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_partner-conditions.pdf

II. Applicazione FAIRTIQ

A. Funzioni e download dell'Applicazione

A seconda dell'area di utilizzo e della disponibilità, i clienti possono utilizzare l'Applicazione 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; 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.8. 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. In caso di introduzione completa della funzione, l'attivazione e la disattivazione da parte dei clienti potrebbero non essere più necessarie.

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 può essere scaricata gratuitamente dal Google Play Store e dall'Apple App Store. L'utilizzo dell'Applicazione è disciplinato dalle presenti CG. In caso di contrasto tra le presenti CG e le condizioni d'uso del rispettivo App Store, queste ultime prevalgono esclusivamente nell'ambito del rapporto contrattuale tra i clienti e il relativo App Store.

B. Utilizzo dell'Applicazione

Per un corretto utilizzo dell'Applicazione, prima di acquistare per la prima volta biglietti elettronici i clienti devono scaricare l'Applicazione, installarla sul proprio telefono cellulare e registrarsi fornendo i seguenti dati:

- credenziali di accesso;
- un metodo di pagamento valido (cfr. capitolo III.E. Metodo di pagamento e addebito dei servizi);
- eventuali informazioni sulla tariffa scelta (ad es. 1ª o 2ª classe, eventuali riduzioni);
- nome, cognome e data di nascita (anche degli eventuali compagni di viaggio; cfr. capitolo III.A. Companion Mode);
- un Indirizzo e-mail per la creazione dell'account e/o per l'invio della ricevuta d'acquisto (obbligatorio / facoltativo a seconda dell'area di utilizzo e del metodo di accesso scelto);
- informazioni su eventuali abbonamenti di zona, settimanali, mensili, annuali o a tempo, nonché su eventuali diritti a riduzioni (cfr. 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 relativi ai metodi di pagamento sono registrati esclusivamente presso il prestatore di servizi di pagamento e non sul telefono cellulare dei clienti. Anche la registrazione del metodo di pagamento viene effettuata direttamente da un partner di pagamento di FAIRTIQ, senza il coinvolgimento di FAIRTIQ. Se il metodo di pagamento registrato è bloccato o non può essere addebitato, non è possibile acquistare ulteriori biglietti elettronici tramite l'Applicazione e l'utilizzo dell'Applicazione può essere bloccato fino

a quando tutti gli importi dovuti non siano stati saldati mediante un metodo di pagamento valido registrato nell'Applicazione.

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

I clienti non vantano alcun diritto all'utilizzo dell'Applicazione o di singole funzionalità. FAIRTIQ ha il diritto di modificare, limitare e disattivare queste funzioni a propria discrezione e senza dover fornire alcuna motivazione. Ciò vale in particolare per la disponibilità di singole modalità di utilizzo, quali Check-in/Be-out, Smart Stop o FAIRTIQ Go. FAIRTIQ può attivare, limitare o disattivare singole modalità di utilizzo in funzione dell'area di utilizzo, dei partner, delle disposizioni 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. Per quanto ragionevolmente possibile, FAIRTIQ informa preventivamente i clienti di tali modifiche, limitazioni o della sospensione dell'Applicazione o di singole funzionalità. In casi urgenti, l'informazione viene fornita senza ingiustificato ritardo dopo l'attuazione della misura.

Restano impregiudicati i diritti inderogabili previsti dalla legge a tutela dei clienti, in particolare quelli relativi al rimborso di eventuali crediti esistenti e gli altri diritti dei consumatori.

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 riconoscibile dai clienti che impedisca il corretto utilizzo dell'Applicazione, i clienti devono acquistare 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 consente di acquistare in anticipo biglietti con validità futura. Prima dell'inizio del viaggio viene invece messa a disposizione un'autorizzazione al viaggio, mentre il biglietto elettronico applicabile viene acquistato sulla base dei viaggi rilevati e registrati dall'Applicazione. Con Check-in/Check-out e Smart Stop, l'autorizzazione al viaggio è valida dal check-in effettuato con successo. Con FAIRTIQ Go, l'autorizzazione al viaggio è valida dopo l'attivazione riuscita di FAIRTIQ Go e la conferma nell'Applicazione che i requisiti tecnici e operativi per viaggiare sono soddisfatti («Travel Ready»).

Il contratto di acquisto del biglietto si conclude soltanto se e quando l'Applicazione rileva e registra un viaggio con i mezzi pubblici. Il biglietto applicabile e la relativa tariffa vengono determinati in base ai viaggi registrati durante l'utilizzo dell'Applicazione. Per maggiori

dettagli, compresi la validità dell'autorizzazione al viaggio e l'acquisto dei biglietti elettronici, si rimanda al capitolo III.F. Validità, autorizzazione al viaggio e acquisto di biglietti elettronici.

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.

L'abbonamento «metà-prezzo PLUS» (Svizzera) potrebbe non essere utilizzabile per acquistare biglietti per i compagni di viaggio.

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. Metodo di pagamento e addebito 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 disporre del sistema operativo Android (Google) senza «rooting» o iOS (Apple) senza «jailbreak», nonché di una carta SIM attiva e funzionante che consenta la ricezione di dati mobili tramite una rete cellulare. La versione minima del sistema operativo necessaria per il funzionamento dell'Applicazione è indicata nell'App Store di Apple (per gli iPhone), nel Google Play Store (per i telefoni Android) oppure nel Centro assistenza FAIRTIQ (support.fairtiq.com → Registrazione e account → Usare FAIRTIQ: Requisiti).
IV. I servizi di localizzazione (alta precisione) del telefono cellulare devono rimanere attivati durante l'intero utilizzo dell'Applicazione per un viaggio, in particolare dal check-in oppure dall'attivazione o dall'utilizzo di FAIRTIQ Go e almeno fino al completamento del viaggio (Check-in/Check-out e Smart Stop) oppure fino alla disattivazione di FAIRTIQ Go. FAIRTIQ e i partner non si assumono alcuna

responsabilità per eventuali costi di connessione mobile derivanti dall'utilizzo dell'Applicazione.

V. I clienti devono aver autorizzato l'Applicazione ad accedere ai sensori di movimento integrati nel telefono cellulare e a inviare notifiche push. Quando utilizzano modalità di utilizzo automatiche, devono inoltre assicurarsi che l'Applicazione possa funzionare in background e che le autorizzazioni e le impostazioni di sistema richieste per la relativa modalità di utilizzo rimangano attive.

VI. Se i clienti desiderano ricevere una ricevuta dopo l'utilizzo dell'Applicazione, devono fornire un indirizzo e-mail valido. A seconda dell'area di utilizzo, l'indirizzo e-mail può essere obbligatorio.

VII. I clienti devono assicurarsi che la classe di viaggio scelta e gli eventuali diritti a tariffe ridotte corrispondano alle impostazioni selezionate e alle disposizioni tariffarie applicabili.

VIII. Quando utilizzano la funzione per l'acquisto di più biglietti, i compagni di viaggio devono assicurarsi di viaggiare insieme al titolare del telefono cellulare sul quale sono disponibili i biglietti elettronici e che quest'ultimo soddisfi tutti i requisiti applicabili per l'acquisto e l'utilizzo di tali biglietti.

IX. Il rispetto delle presenti CG costituisce una condizione per l'utilizzo dell'Applicazione. I clienti e i compagni di viaggio che non rispettano le presenti CG non hanno il diritto di utilizzare l'Applicazione.

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 attivi durante le procedure di check-in e check-out e per tutta la durata del viaggio. Devono inoltre assicurarsi che il dispositivo disponga di una carica della batteria sufficiente per l'intera durata del viaggio. Devono inoltre consentire all'Applicazione di funzionare in background e assicurarsi che nessuna impostazione di sistema, funzione di risparmio energetico, limitazione delle autorizzazioni o altro intervento impedisca o comprometta la localizzazione, il rilevamento dei movimenti, la trasmissione dei dati, le notifiche o il rilevamento automatico dei viaggi.

L'attivazione della modalità di risparmio energetico non è consentita qualora possa compromettere la precisione della localizzazione, il rilevamento del viaggio o il corretto funzionamento dell'Applicazione.

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 o una disponibilità sufficiente per coprire i loro acquisti e che non siano bloccati. A seconda dell'area di utilizzo, sono accettati diversi metodi di pagamento.

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. Gli addebiti possono riguardare uno o più viaggi ed essere effettuati a intervalli variabili.

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 i clienti utilizzano «PayPal» come metodo di pagamento per viaggi all'interno dello Spazio economico europeo (SEE), FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlino, Germania, agisce come intermediaria per la vendita dei biglietti e per l'elaborazione dei pagamenti al posto di FAIRTIQ SA, Aarbergergasse 29, 3011 Berna, Svizzera. Tale eccezione non si applica ai viaggi in prossimità del confine svizzero nell'area di validità della «ticketing automatico» al di fuori della Svizzera né ai viaggi nel Liechtenstein.

F. Validità, autorizzazione al viaggio e acquisto di biglietti elettronici

1. Tariffa

Salvo diversa disposizione delle presenti CG, ai biglietti acquistati tramite l'Applicazione si applicano le condizioni tariffarie relative alle tratte utilizzate e le condizioni generali delle aziende di trasporto.

2. Informazioni su tariffe e biglietti

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 acquisiti tramite operazioni manuali oppure rilevati ed elaborati 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.

3. 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.7. 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. A condizione che siano soddisfatti i requisiti previsti dal capitolo III.F.8. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go), e mentre FAIRTIQ Go è attivato e i clienti sono pronti a viaggiare («Travel Ready»), l'Applicazione può rilevare e registrare automaticamente i 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.

4. 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 del biglietto con il rispettivo venditore, determinato ai sensi del capitolo I e dell'Allegato, si conclude e il relativo biglietto elettronico viene acquistato soltanto se e quando l'Applicazione rileva e registra un viaggio con i mezzi pubblici. Dopo il check-out, la disattivazione di FAIRTIQ Go o un'altra conclusione della rispettiva modalità di utilizzo, l'Applicazione calcola la tratta e la tariffa corrispondente 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, quando utilizzano FAIRTIQ Go, mantenere FAIRTIQ Go attivato e restare pronti a viaggiare («Travel Ready») fino al completamento del viaggio e all'uscita dal mezzo di trasporto o dall'area in cui è richiesto un biglietto. Se effettuano il check-out anticipatamente, manualmente o automaticamente tramite Smart Stop, disattivano FAIRTIQ Go troppo presto, perdono lo stato «Travel Ready» o non soddisfano più i requisiti tecnici o operativi applicabili, l'autorizzazione al viaggio può diventare non valida e i clienti possono essere considerati viaggiatori senza 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.

5. 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 della procedura di check-out, la disattivazione di FAIRTIQ Go o la conclusione del viaggio nella rispettiva modalità di utilizzo. Tale trattamento può essere necessario per prevenire le frodi e contribuisce 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.

6. 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 check-in effettuato con successo fino all'avvio della procedura di check-out, a condizione che i requisiti tecnici continuino a essere soddisfatti e

salvo diversa disposizione delle presenti CG, delle disposizioni tariffarie applicabili o degli avvisi nell'Applicazione.

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.com/it/contact.

7. 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 disposizioni sul check-in di cui al capitolo III.F.6. Check-in/Check-out si applicano per analogia. L'autorizzazione al viaggio è valida dal check-in effettuato con successo fino all'avvio della procedura di check-out, manualmente o automaticamente tramite Smart Stop, salvo che i requisiti tecnici non siano più soddisfatti o che le presenti CG, le disposizioni 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.

8. 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.

Attivando FAIRTIQ Go, i clienti incaricano e autorizzano FAIRTIQ e/o i partner, in caso di rilevamento automatico dell'utilizzo dei mezzi pubblici, ad acquistare un biglietto elettronico in nome di FAIRTIQ o del rispettivo partner, a registrare i dati di viaggio, a calcolare la tariffa applicabile e ad addebitare il metodo di pagamento registrato.

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 rispettivo venditore e l'acquisto del relativo biglietto elettronico sono disciplinati dal capitolo III.F.4. Autorizzazione al viaggio, contratto di acquisto e calcolo

della tariffa. In particolare, il contratto di acquisto si conclude soltanto 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 disposizioni tariffarie applicabili, i clienti devono esibire un documento d'identità su richiesta del personale di controllo.

Per facilitare i controlli, si consiglia di utilizzare impostazioni standard per il carattere, lo stile, la dimensione del testo e la luminosità dello schermo. In caso di impostazioni diverse, i clienti si assumono 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. Sovrattassa a carico dei viaggiatori senza biglietto valido

Se i clienti, per qualsiasi motivo, non possono o non vogliono esibire un biglietto elettronico valido e controllabile, essi o i rispettivi compagni di viaggio sono considerati viaggiatori senza titolo di trasporto valido. Le persone che viaggiano senza un titolo di trasporto valido sono tenute a pagare una sovrattassa conformemente alle disposizioni tariffarie e legali applicabili.

I. Nessuna modifica o sostituzione, 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. 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 rispettive associazioni tariffarie o aziende di trasporto partner non sono tenute a rimborsare il prezzo del viaggio, in tutto o in parte, se i clienti che utilizzano Check-in/Check-out non avviano il check-out in tempo utile oppure se i clienti che utilizzano Smart Stop interrompono il conto alla rovescia attivato da Smart Stop, impedendo così il Be-out automatico, benché non intendano proseguire il viaggio con i mezzi pubblici. Per FAIRTIQ Go ciò vale analogamente se i clienti non rispettano i requisiti tecnici o gli obblighi di collaborazione di cui al capitolo III.F.8. Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go) oppure non osservano le indicazioni dell'Applicazione.

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 disposizioni tariffarie applicabili e tecnicamente fattibile, FAIRTIQ combina i singoli biglietti addebitati per i viaggi in combinazioni di biglietti più vantaggiose. Ciò presuppone che i clienti utilizzino l'Applicazione, nel periodo rilevante per l'ottimizzazione dei prezzi, con lo stesso profilo cliente registrato e lo stesso profilo di pagamento o metodo di pagamento. FAIRTIQ non garantisce che venga sempre addebitata la combinazione di biglietti più conveniente in assoluto.

L'ottimizzazione dei prezzi avviene soltanto all'interno dello stesso profilo cliente e dello stesso profilo di pagamento o metodo di pagamento. Non viene effettuata un'ottimizzazione tra profili di pagamento o metodi di pagamento diversi (ad es. privato e professionale).

Quando si utilizza la funzione per i compagni di viaggio, l'ottimizzazione dei prezzi e/o le tariffe di gruppo ridotte potrebbero non essere disponibili.

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 i clienti dispongono di un abbonamento personale e valido per determinate zone, oppure di un abbonamento settimanale, mensile, annuale o a tempo («abbonamento»), possono registrare nell'Applicazione le zone per le quali tale abbonamento è valido («zone registrate»). Se un viaggio rilevato dall'Applicazione inizia all'interno delle zone registrate e prosegue al di fuori di esse, le zone registrate non vengono addebitate. Lo stesso vale se il viaggio inizia al di fuori delle zone registrate e prosegue all'interno di esse. In entrambi i casi viene addebitato un biglietto di congiunzione per la tratta al di fuori delle zone registrate, purché ciò sia consentito dalle disposizioni tariffarie applicabili. FAIRTIQ non garantisce che sia possibile registrare tutti i tipi di abbonamento disponibili.

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 possono essere visualizzate sul biglietto digitale e verificate durante un controllo. Se i clienti registrano zone per le quali non possiedono un abbonamento valido, il viaggio viene considerato effettuato senza un biglietto valido oppure con un biglietto parzialmente valido.

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

IV. Promozioni e iniziative promozionali

Le promozioni e le iniziative promozionali hanno una validità limitata nel tempo e sul piano territoriale e possono essere soggette a condizioni particolari. Il semplice utilizzo dell'Applicazione non attribuisce ai clienti un diritto generale a beneficiare di promozioni e iniziative promozionali relative all'offerta di FAIRTIQ.

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 intendono esercitare il diritto alla cancellazione entro dodici mesi da un viaggio, prendono atto che la cancellazione dei dati relativi a tale viaggio impedisce a FAIRTIQ di esaminare eventuali contestazioni, reclami o richieste di assistenza successivi riguardanti il viaggio stesso.

FAIRTIQ si riserva il diritto, in tali casi, di richiedere ai clienti una conferma esplicita della rinuncia a tali contestazioni o reclami.

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 e le presenti CG. Le modifiche sono comunicate ai clienti in forma idonea (ad es. avviso nell'Applicazione, notifica di aggiornamento o e-mail) e acquistano efficacia soltanto dopo che i clienti le hanno espressamente accettate. Se i clienti rifiutano di accettare le modifiche, non possono continuare a utilizzare l'Applicazione. L'utilizzo dell'Applicazione presuppone sempre 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. Informazioni sull'individuazione e la correzione degli errori di input

Gli errori di inserimento nell'Applicazione (ad es. relativi al diritto a tariffe ridotte) possono essere corretti tramite le apposite voci di menu prima del check-in o dell'attivazione di FAIRTIQ Go.

Dopo il check-in o l'attivazione di FAIRTIQ Go, gli errori di inserimento possono essere corretti soltanto secondo le procedure di correzione e reclamo previste dall'Applicazione, in particolare ai sensi del capitolo III.J. Correzione della tariffa errata.

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
Co-CEOs: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano
UID: CHE-370.720.489
feedback@fairtiq.com

Versione 5.1. Ultimo aggiornamento: novembre 2026.