

Informace o zpracování osobních údajů

Jsme inovativní a dynamická společnost, jejímž posláním je zjednodušovat udržitelnou mobilitu v mezinárodním měřítku. Naše aplikace nabízí uživatelsky přívětivé řešení pro nákup jízdenek cestujícím, dopravním orgánům a provozovatelům veřejné dopravy.

V níže uvedených informacích o zpracování osobních údajů se můžete dozvědět více o tom, jakým způsobem se zavazujeme respektovat vaše soukromí a chránit vaše osobní údaje.

Tyto informace o zpracování osobních údajů slouží pouze pro informační účely a nepředstavují smlouvu.

Aplikace FAIRTIQ může v závislosti na oblasti používání a dostupnosti podporovat různé režimy používání, včetně jízd zahájených a ukončených manuálně (řešení Check-in/Check-out), jízd zahájených manuálně a ukončených automaticky (Smart Stop) a jízd zaznamenaných v době, kdy je aktivován režim „be-in/be-out“ a zákazník je připraven cestovat (FAIRTIQ Go). Smart Stop a FAIRTIQ Go se společně označují jako „Automatické režimy používání“.

Pokud tyto informace o zpracování osobních údajů odkazují na jízdy zaznamenané pomocí aplikace, zahrnuje to všechny takové režimy používání. Pokud tyto informace o zpracování osobních údajů výslovně odkazují na řešení check-in nebo check-out, vztahuje se to na režimy používání, ve kterých jsou takové kroky vyžadovány. V Automatických režimech používání se příslušné zpracování týká automatické detekce, zaznamenání a ukončení jízdy.

Pro automatickou detekci jízdy může aplikace lokálně na zařízení zpracovávat údaje ze snímačů pohybu a, pokud jsou k dispozici, signály Bluetooth beaconů za účelem posouzení, zda jízda veřejnou dopravou může začínat nebo již probíhá. Pokud není detekována žádná jízda veřejnou dopravou, jsou tyto lokálně zpracovávané údaje po krátké době vymazány a nejsou předávány do backendu společnosti FAIRTIQ. Pokud je detekována možná jízda veřejnou dopravou, mohou být shromažďovány také údaje o poloze a údaje nezbytné k zaznamenání a zpracování jízdy jsou předány společnosti FAIRTIQ. Automatická detekce jízdy nemusí být vždy zcela přesná.

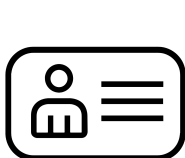
Abychom vám poskytli jednoduchý přehled o tom, jak zpracováváme vaše údaje, používáme [Ikony ochrany osobních údajů](#), iniciativu předních švýcarských společností, která má za cíl zajistit větší transparentnost při zpracování osobních údajů.

Obsah

A. Jak zpracováváme vaše osobní údaje (ikony ochrany osobních údajů)	3
B. Kontaktní údaje správce a pověřence pro ochranu údajů	5
Správce údajů	5
Pověřenec pro ochranu údajů	5
C. Platné právní předpisy ve vztahu ke správě dat	5
D. Zpracovávané osobní údaje	6
Základní údaje o zákazníkovi	6
Údaje o spolucestujících v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami, viz kapitola III. A. 2.	6
Údaje o platebních prostředcích	6
Údaje o cestě	6
Údaje o nákupu	7
Údaje o zařízení	7
Údaje o použití	7
E. Účely a způsoby zpracování	7
F. Právní základ	10
G. Automatizované rozhodování a profilování	12
H. Zabezpečení	13
I. Předávání údajů	13
J. Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO	16
K. Kontakt se zákazníkem	18
L. Doba uchovávání údajů	18
M. Výjimky z lhůt pro uchovávání údajů uvedených v kapitole L	19
N. Právo na výmaz a právo být zapomenut	20
O. Oprava a omezení	20
P. Práva na informace a přenos	21
Q. Právo vznést námitku	21
R. Právo podat stížnost	22
S. Místo zpracování dat	22
T. Zastoupení ochrany údajů v Evropské unii	22
U. Změny těchto Informací o zpracování osobních údajů	23
V. Dostupnost Informací o zpracování osobních údajů a možnost jejich stažení	23

A. Jak zpracováváme vaše osobní údaje (ikony ochrany osobních údajů)

Snažíme se vám poskytnout snadno srozumitelný přehled o tom, jak zpracováváme vaše osobní údaje. Hlavním účelem zpracování je poskytování služby, tj. zpřístupnění správného oprávnění k jízdě nebo správné jízdenky a výpočet příslušného jízdného.



Obecné údaje

Zpracováváme o vás obecné osobní údaje, např. jméno a kontaktní údaje.

Příklad: Vaše jméno a datum narození se zobrazí na digitální jízdence v aplikaci FAIRTIQ.



Finanční údaje

Zpracováváme vaše údaje finančního rázu.

Příklad: V aplikaci FAIRTIQ zadáváte způsob platby.



Údaje o poloze

Zpracováváme údaje o vaší poloze.

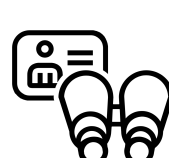
Příklad: Zpracováváme údaje o poloze, abychom mohli vypočítat vaši jízdu veřejnou dopravou.



Poskytnuté údaje

Zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete.

Příklad: Registrujete se do aplikace FAIRTIQ jménem a e-mailovou adresou.



Shromážděné údaje

Zpracováváme osobní údaje, které o vás shromažďujeme.

Příklad: Zpracováváme údaje ze snímačů pohybu, signály Bluetooth beaconů a údaje o poloze, abychom mohli detekovat a vypočítat jízdy pomocí aplikace.

Viz kapitola:

[Zpracovávání osobní údaje](#)

Viz kapitola:

[Zpracovávání osobní údaje](#)

Viz kapitola:

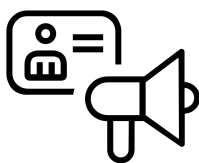
[Zpracovávání osobní údaje](#)

Viz kapitola:

[Zpracovávání osobní údaje](#)

Viz kapitola:

[Zpracovávání osobní údaje](#)



Marketing

Vaše osobní údaje používáme pro potřeby marketingu a reklamy.

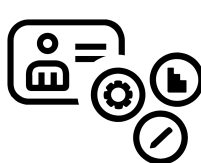
Příklad: Na vámi uvedenou e-mailovou



Vývoj produktů

Vaše osobní údaje používáme při vývoji a zlepšování produktů a služeb.

Příklad: Vypočtené cesty používáme v



Jiné účely

Vaše osobní údaje používáme k jiným účelům, které nesouvisí s hlavní službou.

Příklad: Abychom odhalili případné podvody,



Předávání údajů

Vaše osobní údaje sdílíme s dalšími společnostmi, které se mohou samy rozhodnout, jak je použijí.

Příklad: Pokud podáte podnět na zákaznický servis,



Údaje nejsou na prodej

Vaše osobní údaje neprodáváme.

adresu zasíláme marketingové informace týkající se produktů.

anonymizované a pseudonymizované é podobě, abychom minimalizovali chyby při výpočtu jízdy.

kontrolujeme, zda check-in, check-out, aktivace nebo deaktivace režimu používání probíhá v době, kdy je dopravní prostředek v pohybu.

zpracují jej podniky veřejné dopravy, které s námi spolupracují.

Viz kapitola:

[Účely a způsoby zpracování](#)

Viz kapitola:

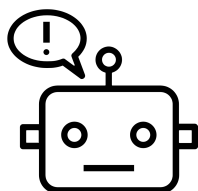
[Účely a způsoby zpracování](#)

Viz kapitola:

[Účely a způsoby zpracování](#)

Viz kapitola:

[Předávání údajů](#)



Automatizované rozhodování

Rozhodujeme se na základě plně automatizovanéh o procesu.

Příklad:

Monitorování vaší jízdy, části procesů zákaznické péče a odhalování případných podvodů jsou automatizované.

Viz kapitola:

[Automatizované rozhodování a profilování](#)



Profilování

Analyzujeme vzorce vašeho chování.

Příklad:

Analyzujeme, zda aplikaci nepoužíváte podvodně nebo zda pokus o použití souvisí s předchozím zneužitím, neuhrazenými pohledávkami nebo zablokováním účtem.

Viz kapitola:

[Automatizované rozhodování a profilování](#)



Globální zpracování

Vaše osobní údaje zpracováváme i mimo Švýcarsko a EHP.

Příklad: Údaje

obecně zpracováváme a ukládáme ve Švýcarsku a zemích EHP. Ve výjimečných případech mohou některé údaje putovat i mimo Evropu.

Viz kapitola:

[Místo zpracování údajů](#)

B. Kontaktní údaje správce a pověřence pro ochranu údajů

Správce údajů

FAIRTIQ Ltd.
Aarberggasse 29
3011 Bern
Švýcarsko
Generální ředitelé: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano
UID: CHE-370.720.489
feedback@fairtiq.com

Pověřenec pro ochranu údajů

FAIRTIQ Ltd.
Data Protection
Aarberggasse 29
3011 Bern
Švýcarsko
app.privacy@fairtiq.com

C. Správcovství osobních údajů a použitelné právo

Společnost FAIRTIQ Ltd. (dále jen „FAIRTIQ“ nebo „my“) je provozovatelem aplikace FAIRTIQ (dále jen „aplikace“) a správcem osobních údajů a zpracovává osobní údaje v souladu s následujícími právními předpisy:

- švýcarským federálním zákonem o ochraně údajů (FADP), pokud zákazník využívá služby společnosti FAIRTIQ ve Švýcarsku;
- obecným nařízením EU o ochraně osobních údajů 2016/679 (GDPR), včetně platných zákonů o ochraně osobních údajů členských států EU, pokud zákazník nakupuje služby na území Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru, a
- dalšími platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, pokud zákazník využívá služby mimo Evropskou unii, Evropský hospodářský prostor nebo Švýcarsko.

Při nákupu jízdenek pro spolucestující v souladu s oddílem III. A. 2. Všeobecných obchodních podmínek vystupuje zákazník jako správce ve smyslu čl. 5 písm. j) FADP / čl. 4 odst. 7 GDPR a společnost FAIRTIQ vystupuje jako zpracovatel ve smyslu čl. 5 písm. k) FADP / čl. 4 odst. 8 GDPR.

Společnost FAIRTIQ a partnerské společnosti / partnerská tarifní společenství (dále jen „partneři“) vystupují při poskytování služeb a při detekci a prevenci podvodů a zneužití jako nezávislí správci osobních údajů (viz kapitola [Předávání údajů](#)). Ve výjimečných případech se uplatní společné správcovství, které je odpovídajícím způsobem uvedeno v aplikaci.

D. Zpracovávané osobní údaje

Společnost FAIRTIQ zpracovává zejména následující osobní údaje:

Základní údaje o zákazníkovi

- Jméno a příjmení, datum narození v souladu s platnými tarifními ustanoveními;
- číslo mobilního telefonu;
- e-mailová adresa;
- jazyk, podle nastavení operačního systému zařízení;

- profilový obrázek účtu Google (v případě použití přihlášení přes Google – FAIRTIQ tento obrázek neukládá; viz kapitola [Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO](#));
- identifikátor účtu (pokud je použito přihlášení pomocí jednotného přihlašování SSO; viz kapitola [Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO](#));
- nastavení jízdenky: zvolená třída přepravy a úroveň slevy;
- tarifní region přiřazený při registraci;
- uložené zónové předplatné nebo oprávnění ke slevám (nepovinné);
- ID uživatele;
- IP adresa a ID zařízení;
- technické bezpečnostní identifikátory a hodnoty stavu rizika vztahující se k zařízení, včetně informací Apple DeviceCheck, pokud se použijí;
- informace o zneužívajícím, podvodném nebo jinak nevhodném chování, včetně souvisejících blokad nebo omezení používání;
- interakce se zákaznickým servisem;
- záznamy související se zabezpečením a compliance, jako jsou záznamy o souhlasech, změnách a výmazech.

Údaje o spolucestujících v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami, viz kapitola III. A. 2.

- Jméno a příjmení, datum narození;
- nastavení vybraných nebo registrovaných jízdenek, uložená zónová předplatná a oprávnění ke slevám.

Údaje o platebních prostředcích

- Platební metoda;
- částečně anonymizované údaje o způsobu platby.

Údaje o jízdě

- Údaje o poloze a aktivitách, včetně údajů ze snímačů pohybu, pokud je to nezbytné pro zvolený režim používání;
- oprávnění k jízdě, kontrolní doklady a registrované elektronické jízdenky, včetně údajů o jízdenkách;
- signály Bluetooth beaconů;
- vypočtená cesta;
- digitální kontrolní razítka jízdenek;
- statistiky založené na cestách, pokud se vztahují k zákazníkovi.

Za účelem určení nejbližší zastávky veřejné dopravy nebo příslušné oblasti používání před check-inem nebo aktivací režimu používání jsou shromažďovány údaje o poloze a, pokud jsou k dispozici, signály Bluetooth beaconů, pokud je aplikace aktivní v popředí displeje zařízení.

V automatických režimech používání mohou být signály Bluetooth beaconů ze zastávek nebo vozidel používány společně s údaji ze snímačů pohybu za účelem podpory lokálního posouzení na zařízení, zda cesta veřejnou dopravou může začínat nebo probíhat.

Údaje ze snímačů pohybu a signály Bluetooth beaconů, které jsou používány výhradně pro lokální posouzení na zařízení, nejsou předávány do backendu společnosti FAIRTIQ, pokud není detekována žádná cesta veřejnou dopravou, a jsou po krátké době vymazány.

Detekce signálů Bluetooth beaconů je povolena pouze ve vybraných regionech. Další informace jsou k dispozici na https://fairtiq.com/docs/beacon_signals.pdf.

Údaje o nákupu

- Zakoupené produkty;
- účtovaná částka;
- informace o neúspěšných zaúčtováních, neuhrazených částkách a stavu pohledávek;
- čas a datum;
- ID a token platby.

Údaje o zařízení

- Zařízení: značka a model;
- operační systém;
- stav nabití baterie;
- další technické informace o zařízení a aplikaci, včetně údajů o konfiguraci zařízení a odvozených signálů zařízení, používané k ověření integrity aplikace, prevenci zneužití a rozpoznání opakovaného zneužívajícího používání napříč účty.

Údaje o použití

Pokud je udělen souhlas, mohou být prostřednictvím nástroje PostHog pro analýzu produktů shromažďovány další údaje o používání aplikace. To zahrnuje interakce s jejím rozhraním (např. zobrazení stránek, kliknutí, navigační události), technické informace (např. zkrácená IP adresa, typ zařízení, operační systém) a záznamy událostí chování. Údaje jsou zpracovávány pseudonymizovaným způsobem.

E. Účely a způsoby zpracování

Společnost FAIRTIQ zpracovává osobní údaje pro následující účely:

- Pro **vytvoření a správu uživatelského účtu zákazníka**, včetně nastavení jazyka a přiřazení regionu.
- **Pro poskytování funkcí aplikace souvisejících s prodejem jízdenek**, včetně zpřístupnění oprávnění k jízdě, nákupu a zpracování elektronických jízdenek a výpočtu příslušného jízdného; pro identifikaci, zaznamenání a zaúčtování zpoplatněných jízd veřejnou dopravou; pro podporu Automatických režimů používání, včetně automatické detekce jízdy, podpory check-outu a ukončení jízdy; pro správu zákaznických kuponů, například FAIRTIQ Bonus; pro zákaznický servis, ladění a řešení technických problémů.
- Za účelem **prevence, odhalování a vyšetřování zneužití, včetně podvodu**, neoprávněného získání služeb, porušení podmínek používání, neúspěšných zaúčtování, neuhrazených pohledávek a opakovaného nesprávného chování, a za účelem ověření spolehlivosti a důvěryhodnosti údajů obdržených ze zařízení. Za tímto účelem mohou být údaje týkající se podezřelého nebo potvrzeného zneužití, neúspěšných plateb, neuhrazených částek a omezení používání kontrolovány, porovnávány napříč všemi řešeními prodeje jízdenek a režimy používání provozovanými společností FAIRTIQ a zaznamenávány do registru prevence zneužití. Společnost FAIRTIQ může tyto informace použít k tomu, aby zabránila uživatelům, kteří byli omezeni nebo vyloučeni z důvodu zneužití, neúčtovatelných jízd, neuhrazených pohledávek nebo jiného závažného nesprávného chování, v opakování takového chování vytvořením dalších účtů nebo opětovným použitím stejného či srovnatelného zařízení. Za tímto účelem mohou být technické

bezpečnostní identifikátory, informace o zařízení, hodnoty stavu Apple DeviceCheck nebo z nich odvozené rizikové indikátory porovnávány s informacemi o účtu, platbách, jízdách a zneužití. Apple DeviceCheck nebo srovnatelné technické bezpečnostní funkce nejsou používány jako jediný základ pro určení podvodného chování, ale pouze v kombinaci s dalšími informacemi, jako jsou informace o účtu, platbách, používání, jízdách nebo zákaznickém servisu. V závislosti na výsledku může společnost FAIRTIQ vyžadovat další ověření, zabránit vytvoření účtu, check-inu, aktivaci nebo používání režimu používání, zablokovat nebo omezit existující účet nebo přezkoumat a vymáhat neuhrazené pohledávky.

Sběr údajů o aktivitě a poloze může pokračovat po dobu až pěti minut po check-outu, deaktivaci FAIRTIQ Go nebo ukončení jízdy v příslušném režimu používání (viz kapitola [Zpracovávání osobní údaje](#)), aby bylo možné bojovat proti zneužití, zlepšovat detekci check-outu, deaktivace nebo konce jízdy, a tím optimalizovat služby poskytované zákazníkovi.

- Za účelem **určení nejbližší zastávky** veřejné dopravy nebo příslušné oblasti používání před check-inem nebo aktivací režimu používání jsou shromažďovány údaje o poloze a, pokud jsou k dispozici, signály Bluetooth beaconů, pokud je aplikace aktivní v popředí displeje zařízení. Tyto údaje mohou být ukládány do dočasných záznamových souborů.
- Pro **poskytování doporučovacích, věrnostních a dalších slev a výhod**, například v rámci doporučovacích programů, věrnostních programů nebo nabídek bezplatných či zlevněných jízd.
- Ve **zvláštních případech může společnost FAIRTIQ** zpracovávat zvláštní kategorie osobních údajů, zejména informace týkající se zdraví. Toto zpracování probíhá výhradně za účelem vystavení zlevněných jízdenek osobám s uznaným zdravotním postižením, pokud jsou takové slevy stanoveny příslušnými tarifními předpisy. Tyto údaje jsou zpracovávány pouze tehdy, pokud zákazník v nastavení aplikace aktivně zvolí příslušnou kategorii jízdenky.
- Pro vývoj produktů. Pokud zákazník udělil souhlas, jsou údaje o jízdách (viz kapitola [Zpracovávání osobní údaje](#) → Údaje o jízdě) používány po dobu až pěti let pro další vývoj a zlepšování front-endu a back-endu společnosti FAIRTIQ, včetně trénování modelů strojového učení za účelem optimalizace výkonu. Údaje shromážděné po ukončení jízdy nebo po ukončení příslušného režimu používání jsou pro tento účel používány pouze v anonymizované podobě.
- Pro **analýzu a získávání poznatků o chování uživatelů**, vzorcích používání aplikace a spotřebitelském chování za účelem posouzení a zlepšení použitelnosti, navigace a funkčnosti aplikace. To může zahrnovat statistiky založené na jízdách uskutečněných pomocí aplikace. Pokud zákazník udělil souhlas, zahrnuje to shromažďování agregovaných údajů o používání a interakcích prostřednictvím analytického nástroje PostHog a případně předávání výsledků analýzy jízd veřejnou dopravou a výdajů v personalizované podobě třetím stranám.
- Pro **komunikaci se zákazníkem a pro obchodní účely**, zejména pro servisní sdělení týkající se jeho účtu a používání aplikace, propagaci našich služeb stávajícím zákazníkům, průzkumy týkající se používání FAIRTIQ a mobility obecně a žádosti o souhlas pro další účely. To může zahrnovat použití informací souvisejících s dřívějším používáním aplikace zákazníkem, jako jsou procestované regiony, četnost používání

nebo skutečnost, zda byly využity určité služby mobility, za účelem přizpůsobení komunikace a poskytnutí relevantních informací. To může zahrnovat také ověřování, zda byla elektronická sdělení doručena a/nebo otevřena.

- Pro zajištění **bezpečnosti a stability našeho systému** a prevenci spamu.
- Pro účely **auditu / náležité péče**.
- V souvislosti se **soudními řízeními a zákonnými požadavky úřadů**.
- Pro **účely výzkumů** (v akademickém prostředí), zejména pro účely neosobního vědeckého výzkumu (viz kapitola [Předávání údajů](#)).

Zákazník má právo kdykoli vznést námitku proti použití svých osobních údajů za účelem optimalizace aplikace a služeb nebo vyhodnocení jejího používání. Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje, aby zákazníci zasílali tyto žádosti přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy doplnili klíčové slovo „DSR“.

Při uplatnění práva na námitku prostřednictvím e-mailu (feedback@fairtiq.com) nebo kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ). Spolucestujícím je doporučeno podat námitku společnosti FAIRTIQ prostřednictvím účtu zákazníka, u kterého jsou vedení, aby bylo možno provést jejich identifikaci.

F. Právní základ

Tato část je uplatnitelná pouze tehdy a v takovém rozsahu, v jakém se uplatňuje GDPR.

Zpracování osobních údajů pro elektronické jízdenky a poskytování zlevněných cest a věrnostních programů, včetně ladění a řešení technických problémů, je nezbytné pro poskytování služeb společnosti FAIRTIQ (plnění smlouvy). Aplikace musí dále zajistit, že komunikuje s člověkem, nikoli s robotem, a že činnosti prováděné zákazníkem nesouvisí s podvodem nebo zneužitím; to rovněž slouží k plnění smlouvy.

Zpracování údajů o poloze a, pokud jsou k dispozici, signálů Bluetooth beaconů v době, kdy je aplikace aktivní v popředí před check-inem nebo aktivací režimu používání, je nezbytné pro určení nejbližší zastávky veřejné dopravy nebo příslušné oblasti používání a je založeno na plnění smlouvy nebo na předsmulvních opatřeních požadovaných zákazníkem.

Pokud je aktivován nebo používán Automatický režim používání, je zpracování údajů ze snímačů pohybu a, pokud jsou k dispozici, signálů Bluetooth beaconů na zařízení pro automatickou detekci jízdy, jakož i následné zpracování údajů o poloze a údajů o jízdě po detekci možné jízdy veřejnou dopravou, nezbytné pro poskytování zvolené služby prodeje jízdenek, a je proto založeno na plnění smlouvy. Pokud jsou tyto údaje zpracovávány pro účely prevence zneužití, bezpečnosti, zlepšování produktů, analýzy nebo právních účelů, použijí se odpovídajícím způsobem právní základy uvedené v této kapitole.

Zpracování pro účely CAPTCHA může být navíc založeno také na oprávněném zájmu, konkrétně na ochraně služby před zneužívajícím automatizovaným procházením, spamem a dalšími formami zneužití, které mohou poškodit službu FAIRTIQ nebo ostatní uživatele této služby.

Další rozvoj služby a analýza využívání jsou prováděny v oprávněném zájmu společnosti FAIRTIQ a slouží k optimalizaci uživatelské zkušenosti a propagaci aplikace. Pokud jsou údaje

o jízdách zpracovávány pro další rozvoj a zlepšování služby, je toto zpracování založeno na souhlasu zákazníka.

Poskytování údajů akademickým institucím je ve veřejném zájmu s ohledem na zpracování údajů těmito institucemi.

Detekce a prevence podvodů a zneužití zahrnuje oprávněný zájem společnosti FAIRTIQ a jejích partnerů na prevenci zneužívajícího nebo podvodného používání aplikace, opakovaného nesprávného chování, neuhrazených cest, selhání plateb a dalších cest, které nelze zaúčtovat, jakož i na uplatnění, výkonu nebo obhajobě právních nároků. Pokud společnost FAIRTIQ pro tyto účely používá Apple DeviceCheck nebo srovnatelné technické bezpečnostní mechanismy, je zpracování založeno na oprávněném zájmu. Pokud je zpracování nezbytné pro poskytování, zpracování nebo zaúčtování cest nebo pro přezkum a vymáhání neuhrazených částek, může být navíc založeno na plnění smlouvy. Zákonné povinnosti uchovávání a dokumentace mohou rovněž vyžadovat zpracování určitých údajů.

Komunikace se zákazníkem slouží k podpoře používání aplikace zákazníkem, poskytování informací souvisejících se službou, zlepšování nabídky a případně ke komunikaci marketingových nebo jiných informací. Zpracování pro servisní sdělení je založeno na plnění smlouvy a/nebo na oprávněném zájmu společnosti FAIRTIQ. Zpracování pro marketing vůči stávajícím zákazníkům je založeno na oprávněném zájmu, pokud není vyžadován souhlas. Newslettery a podobná sdělení založená na souhlasu, včetně souvisejícího zpracování údajů, jsou založeny na souhlasu zákazníka. Souhlas lze kdykoli odvolat prostřednictvím odkazu uvedeného v e-mailu nebo prostřednictvím menu aplikace, a to bez nepříznivých důsledků.

Zpracování údajů týkajících se jazyka, regionu a komunikačních logů se řídí právním základem příslušného účelu zpracování, zejména plněním smlouvy, oprávněným zájmem nebo souhlasem, pokud je vyžadován. To platí také pro údaje o doručení, otevření a interakci shromažďované prostřednictvím sledovacích pixelů nebo podobných technologií v elektronické komunikaci. Pokud použitelné právo vyžaduje pro takové technologie souhlas, společnost FAIRTIQ je používá pouze na základě souhlasu.

Podléháme velkému množství právních povinností. Jedná se především o zákonné požadavky (např. obchodní a daňové zákony, předpisy), ale také o regulační nebo jiné úřední požadavky tam, kde existují. K účelům zpracování může patřit ověřování totožnosti a věku, prevence podvodů a praní špinavých peněz, prevence, potírání a vyšetřování financování terorismu a trestných činů ohrožujících majetek, plnění kontrolních a oznamovacích povinností podle daňové legislativy a rovněž archivace údajů pro účely jejich ochrany a bezpečnosti, jakož i kontroly prováděné daňovými a jinými orgány. Kromě toho může být zveřejnění osobních údajů nezbytné v souvislosti s úředními či soudními opatřeními za účelem shromažďování důkazů, trestního stíhání nebo vymáhání občanskoprávních nároků.

Uchovávání a využívání údajů o sledování a aktivitě po dobu až pěti let za účelem zlepšování systémů společnosti FAIRTIQ, včetně trénování modelů za účelem optimalizace výkonu, je založeno na výslovném souhlasu zákazníka. Totéž platí pro shromažďování a analýzu údajů o interakcích s aplikací v pseudonymizované podobě pomocí analytického nástroje PostHog za účelem zlepšení použitelnosti, navigace a funkčnosti aplikace, jakož i pro předávání údajů o spotřebě a používání a souvisejících analýz partnerům. Souhlas lze kdykoli odvolat prostřednictvím menu aplikace bez jakýchkoli nepříznivých důsledků pro zákazníka. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním.

Právním základem pro zpracování osobních údajů zákazníků v rámci Evropské unie je čl. 6 odst. 1 písm. a), b), c), e) a f) nařízení GDPR. Zpracování zvláštních kategorií osobních údajů pro slevy související s uznaným zdravotním postižením je založeno na výslovném souhlasu zákazníka podle čl. 9 odst. 2 písm. a) nařízení GDPR, pokud se neuplatní jiný použitelný právní základ, zejména čl. 9 odst. 2 písm. b) nařízení GDPR, v souladu s příslušnými tarifními předpisy nebo místním právem.

G. Automatizované rozhodování a profilování

Automatizované zpracování, včetně profilování, se používá v následujících případech:

- pro výpočet a mapování jízdy veřejnou dopravou a, pokud jsou používány Automatické režimy používání, pro lokální posouzení na zařízení, zda jízda veřejnou dopravou může začínat nebo probíhá, jakož i pro detekci začátku a konce jízdy na základě údajů o sledování, údajů ze snímačů pohybu, signálů Bluetooth beaconů a údajů o aktivitě popsanych v kapitole [Zpracovávání osobní údaje](#);
- pro věrnostní programy, slevy a odměny: ke správě věrnostních výhod a dalších propagačních výhod, například určováním nároku a výpočtem zlevněných tarifů, bezplatných cest nebo jiných odměn na základě počtu, četnosti nebo objemu uskutečněných cest;
- pro odhalování a prevenci podvodů. Příklady:
 - systém prověřuje, zda je dopravní prostředek v pohybu při check-inu, check-outu, aktivaci nebo deaktivaci režimu používání nebo při posuzování připravenosti k cestování, aby bylo zajištěno, že celá jízda bude zaznamenána a vyúčtována. Pokud systém zjistí nepovolené nebo neobvyklé chování, může být účet automaticky zablokován;
 - pokud uskutečněnou jízdu nelze zaúčtovat pomocí uložené platební metody, může být check-in, aktivace nebo používání režimu používání automaticky zablokováno, dokud nebude možné jízdu zaúčtovat.
- pro zákaznický servis: za účelem rychlého zodpovídání dotazů. V takových případech systém generuje odpovědi na základě obsahu dotazu zaslaného zákaznickému servisu.

Automatická detekce jízdy je založena na technických signálech a pravděpodobnostních posouzeních a nemusí být vždy zcela přesná. Zákazník proto může být vyzván, aby jízdy v aplikaci nebo prostřednictvím zákaznického servisu potvrdil, opravil nebo nahlásil.

Pokud to vyžaduje použitelné právo, zejména pokud je rozhodnutí založeno výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, a vyvolává právní účinky týkající se dotčené osoby, obdobně ji významně ovlivňuje nebo jinak způsobuje významnou újmu, má dotčená osoba právo požádat o lidský zásah, vyjádřit své stanovisko a rozhodnutí napadnout.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje, aby zákazník zaslal svou žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy doplnil klíčové slovo „DSR“.

V případě žádostí zaslaných prostřednictvím e-mailu (feedback@fairtiq.com) nebo kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka pomocí ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

H. Zabezpečení

Společnost FAIRTIQ chrání osobní údaje před předvídatelnými riziky a neoprávněným přístupem pomocí vhodných technických a organizačních opatření. Společnost FAIRTIQ minimalizuje využívání osobních údajů.

Z bezpečnostních důvodů jsou údaje o platebních prostředcích uloženy pouze u poskytovatele platební služby, nikoliv v mobilním telefonu zákazníka. Registrace platebních prostředků navíc probíhá přímo u smluvního platebního partnera společnosti FAIRTIQ, bez jejího zásahu.

I. Předávání údajů

Naším **přidruženým společností**, které jednají na základě našich pokynů a v souladu s těmito Informacemi o zpracování osobních údajů a jakýmkoli dalšími vhodnými opatřeními na ochranu důvěrnosti a bezpečnosti, mimo jiné včetně našich poboček v Německu, Rakousku, Portugalsku a Singapuru.

Naším poskytovatelům služeb: Zpracovatelé, které FAIRTIQ pověřuje úkoly specifikovanými v kapitole [Účely a způsoby zpracování](#), zpracovávají osobní údaje zákazníků (včetně jejich ukládání). Společnost FAIRTIQ uzavřela s těmito poskytovateli služeb příslušné dohody, aby zajistila ochranu osobních údajů. Seznam zpracovatelů je k dispozici na adrese: https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

Právním a odborným poradcům, kteří podporují FAIRTIQ v souvislosti s právními a smluvními povinnostmi a otázkami, včetně účetních a auditorů.

Poskytovatelům platebních služeb: Informace o platebním prostředku (způsobu platby) nejsou zaznamenávány v mobilním telefonu, v aplikaci ani u společnosti FAIRTIQ nebo partnerských společností/sdružení (výjimky naleznete v kapitole [Zpracovávané osobní údaje](#)). Platební prostředek používaný v souvislosti s aplikací je registrován přímo u poskytovatele platebních služeb (společnosti Datatrans AG / Planet – protel Hotelsoftware GmbH, Stadelhoferstrasse 33, 8001 Curych, Švýcarsko, info@datatrans.ch a Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Nizozemsko, dpo@adyen.com). Další informace o zpracování osobních údajů ze strany společnosti Adyen naleznete na adrese: <https://www.adyen.com/policies-and-disclaimer/privacy-policy>.

Platformě NOVA: Pokud je aplikace použita k nákupu jízdenky v oblasti platnosti cestovní karty GA (Švýcarsko, Lichtenštejnsko a příhraniční pásmo) a v aplikaci je zaregistrován Swisspass / Swisspass ID, bude vypočtená trasa jízdy včetně časových razítek předána prodejně a distribuční platformě veřejné dopravy NOVA v personalizované podobě (s použitím Swisspass ID, které umožňuje propojení s nákupy prostřednictvím jiných digitálních prodejních platform veřejné dopravy). NOVA je provozována Švýcarskými spolkovými drahami SBB jménem Alliance Swisspass. SBB mohou osobní údaje klientů používat pro své vlastní účely (např. pro boj proti zneužití). Informace o zpracování osobních údajů ze strany SBB naleznete na <https://www.sbb.ch/en/meta/legallines/data-protection.html>.

FAIRTIQ a SBB AG, Hilfikerstr. 1, 3000 Bern 65, Švýcarsko vystupují jako nezávislí správci ve smyslu čl. 5 písm. j) FADP / čl. 4 odst. 7 nařízení GDPR. Společnost FAIRTIQ nemá žádný vliv na zpracování údajů společností SBB a nenese za něj žádnou odpovědnost.

Společnostem **Google** nebo **Apple** v případě použití SSO (viz kapitola [Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO](#)).

Službám Google Pay a Apple Pay: V závislosti na regionu, v němž se aplikace používá, nabízíme v aplikaci možnost platit pomocí Google Pay nebo Apple Pay. To je umožněno prostřednictvím poskytovatele platebních služeb, společnosti Adyen.

Pro účely zpracování platby uloží zákazník požadované platební údaje u Google Pay nebo Apple Pay. Společnost FAIRTIQ pak ukládá pouze ID vytvořené poskytovatelem platebních služeb a token (žeton) za účelem zpracování budoucích plateb.

Poskytnutí platebních údajů je nezbytné a povinné za účelem uzavření a plnění smlouvy. Pokud platební údaje nebudou poskytnuty, nebude uzavření a/nebo plnění smlouvy pomocí Google Pay nebo Apple Pay možné. Údaje potřebné pro zpracování plateb jsou přenášeny bezpečně prostřednictvím protokolu „SSL“ a jsou zpracovávány výhradně pro potřeby zpracování plateb.

Údaje shromážděné v této souvislosti budou vymazány, jakmile jejich uchovávání již nebude nutné; pokud existuje zákonná povinnost jejich uchovávání, bude jejich zpracování odpovídajícím způsobem omezeno. Podle závazných obchodních a daňových právních předpisů je společnost FAIRTIQ povinna uchovávat údaje o platbách a objednávkách až po dobu deseti let.

Pokud dojde k použití služeb Google (Pay) nebo Apple (Pay), mohou být údaje zpracovávány také v USA.

Další informace o zpracování údajů službou Apple Pay naleznete na adrese:

<https://support.apple.com/en-ie/HT203027>

Další informace o zpracování údajů službou Google Pay naleznete na adrese:

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

Společnosti Apple v souvislosti s Apple DeviceCheck: Pokud je aplikace používána na zařízení s iOS, může společnost FAIRTIQ využívat Apple DeviceCheck k prevenci zneužití, opakovaného nesprávného chování, opětovného vytvoření účtu po zablokování nebo vyloučení a dalších jízď, které nelze zaúčtovat. V této souvislosti aplikace vygeneruje token DeviceCheck, který je z našeho serveru předán společnosti Apple za účelem zjištění nebo aktualizace stavu DeviceCheck vztahujícího se k zařízení. Apple ukládá a zpracovává hodnoty stavu DeviceCheck vztahující se k zařízení na serverech Apple. Společnost FAIRTIQ určuje význam těchto hodnot stavu pro své kontroly prevence zneužití.

Společnost FAIRTIQ nepoužívá hodnoty stavu Apple DeviceCheck jako jediný indikátor podvodného chování, ale pouze společně s dalšími informacemi. Tokeny DeviceCheck nejsou sdíleny s třetími stranami, s výjimkou poskytovatelů služeb jednajících jménem společnosti FAIRTIQ, pokud je to nezbytné pro provoz bezpečnostní funkce. Další informace o zpracování osobních údajů společností Apple jsou k dispozici v zásadách ochrany osobních údajů společnosti Apple na adrese <https://www.apple.com/legal/privacy/cs/>

Bezpečnostní služba CAPTCHA (dále jen „hCaptcha“), která je integrovaná v aplikaci: Tuto službu poskytuje společnost Intuition Machines, Inc., korporace státu Delaware, USA (dále jen „IMI“). hCaptcha se používá ke kontrole, zda činnosti uživatele v rámci naší online služby (např. odeslání přihlašovacího nebo registračního formuláře) splňují bezpečnostní požadavky. Za tímto účelem hCaptcha automaticky analyzuje chování zákazníka v aplikaci

od okamžiku zahájení registračního procesu v aplikaci. Analýza je založena na různých faktorech, jako je IP adresa, informace o používaném zařízení a délka relace. Analýza hCaptcha může probíhat v „neviditelném režimu“, tedy zcela na pozadí, aniž by zákazník musel provést interakci nebo byl upozorněn, ledaže je zjištěna potřeba manuálního ověření.

Údaje shromážděné při analýze jsou předávány společnosti IMI, která jedná jako zpracovatel jménem společnosti FAIRTIQ.

Více informací o zásadách ochrany osobních údajů a podmínkách používání služby hCaptcha naleznete na následujících odkazech: <https://www.hcaptcha.com/privacy> a <https://www.hcaptcha.com/terms>

Poskytovateli analytických služeb – PostHog Cloud: Data jsou zpracovávána v rámci Evropského hospodářského prostoru (EHP) na infrastruktuře provozované společností PostHog nebo jejími autorizovanými podzpracovateli. PostHog vystupuje jako zpracovatel údajů jménem společnosti FAIRTIQ. Více informací o zásadách ochrany osobních údajů společnosti PostHog naleznete na: <https://posthog.com/docs/privacy>

Partnerům: Společnost FAIRTIQ předává potřebné osobní údaje partnerským dopravním společnostem a tarifním společenstvím za účelem zákaznického servisu, boje proti zneužití, plnění účetních povinností a komunikace se zákazníky (viz „Partnerské společnosti“ na stránkách <https://fairtiq.com/cs/>). V této souvislosti jsou příslušní partneři samostatně odpovědní za zpracování osobních údajů.

FAIRTIQ předává partnerům údaje nezbytné pro služby prodeje jízdenek, oprávnění k jízdě, platby a vyúčtování. Dále FAIRTIQ předává údaje o jízdách veřejnou dopravou v anonymizované podobě partnerům za účelem zlepšení jejich produktů a nabídky veřejné dopravy a pro účely statistického vyhodnocení. Pokud zákazník udělil svůj souhlas, mohou být tyto údaje předávány také v personalizované podobě pro personalizovanou komunikaci informací a nabídek, jakož i pro analýzu spotřebitelského a uživatelského chování.

Informace podle čl. 13 odst. 1 a 2 nařízení GDPR týkající se zpracování osobních údajů partnery v případě předání partnerům, kteří vystupují jako nezávislí správci, jsou k dispozici na webových stránkách partnerů. Seznam partnerů podle regionů je k dispozici na adrese: https://fairtiq.com/docs/fairtiq_Privacy_principles_annex_1.pdf

Provozovatelům aplikací, kteří do své aplikace integrovali řešení prodeje jízdenek provozované společností FAIRTIQ, pokud existují indicie zneužívajícího chování zákazníka: v takovém případě jsou provozovatelům aplikací předány údaje nezbytné k identifikaci a zablokování zákazníka v příslušné aplikaci a důvod blokáce.

Příslušným úřadům, včetně dozorových, daňových, exekučních a insolvenčních orgánů, soudů, rozhodčích tribunálů nebo advokátních komor (pokud je to nezbytné k poskytování našich služeb, pokud jsme k takovému zpřístupnění právně povinni nebo oprávněni, nebo pokud se to jeví jako nutné k ochraně našich zájmů).

Transakčním partnerům a poradcům (například v souvislosti s fúzemí, akvizicemi nebo jinými obchodními transakcemi, které se týkají nás nebo našich partnerských subjektů).

Pro výzkumné účely (v akademickém prostředí): Společnost FAIRTIQ je oprávněna předávat pseudonymizované osobní údaje univerzitám ve Švýcarsku, EU nebo EHP pro účely neosobního vědeckého výzkumu, za předpokladu, že:

- A. Společnost FAIRTIQ přijme opatření, aby pomocí pseudonymizace zabránila identifikaci subjektů údajů.
- B. Výsledky výzkumu mohou být zveřejněny nebo jinak předány pouze v případě, že z nich nelze vyvodit žádné závěry o dotčených osobách.

Zákazník má právo kdykoli vznést námitku proti zveřejnění jeho osobních údajů pro účely výzkumu, aniž by z toho pro něj plynula jakákoli nevýhoda (více informací viz kapitola [Právo vznést námitku](#)).

J. Vytvoření a správa účtu prostřednictvím SSO

Registrace a vytvoření uživatelského účtu s osobními údaji je předpokladem pro používání aplikace. Jako alternativu k registraci nebo přihlášení pomocí e-mailové adresy a hesla lze využít následující služby jednotného přihlášení (Single Sign-On, SSO):

Přihlášení pomocí účtu Google:

Aplikace nabízí možnost registrace pomocí existujících údajů účtu Google. K tomuto účelu se využívá přihlášení pomocí Google, služba poskytovaná společností Google Ireland Limited (dále jen „Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko.

Pokud zákazník tento způsob využije, bude nejprve přesměrován na formulář Google integrovaný do aplikace a vyzván k přihlášení pomocí svých přihlašovacích údajů k účtu Google. Tímto se Google účet propojí s našimi službami. Při použití přihlášení pomocí Google společnost FAIRTIQ obdrží následující informace:

- identifikátor účtu;
- jméno a příjmení;
- e-mailovou adresu;
- profilový obrázek (který neukládáme).

FAIRTIQ nepředává žádné osobní údaje zákazníka z uživatelského účtu aplikace společnosti Google. Společnost FAIRTIQ nemá žádný vliv na rozsah a další použití údajů, které Google získává prostřednictvím služby přihlášení pomocí Google. Google může mít povědomí o tom, že se zákazník registroval nebo přihlásil svým účtem Google do aplikace.

Další informace naleznete v Podmínkách používání a Zásadách ochrany osobních údajů Google (<https://business.safety.google/privacy/>).

Přihlášení pomocí účtu Apple

Aplikace nabízí možnost registrace pomocí existujících údajů účtu Apple. K tomuto účelu se využívá přihlášení pomocí Apple, služba poskytovaná společností Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.

Pokud zákazník tento způsob využije, bude nejprve přesměrován na formulář Apple integrovaný do aplikace a vyzván k přihlášení pomocí svého uživatelského jména a hesla. Při použití přihlášení pomocí Apple společnost FAIRTIQ obdrží pouze následující informace:

- identifikátor účtu;
- jméno a příjmení (volitelné);
- e-mailovou adresu.

FAIRTIQ nepředává žádné osobní údaje zákazníka z uživatelského účtu aplikace společnosti Apple. Společnost FAIRTIQ nemá žádný vliv na rozsah a další použití údajů, které Apple

získává prostřednictvím služby přihlášení pomocí Apple. Apple může mít povědomí o tom, že se zákazník registroval nebo přihlásil svým účtem Apple do aplikace.

Další informace naleznete v Podmínkách používání a Zásadách ochrany osobních údajů Apple (<https://www.apple.com/legal/privacy/>).

K. Kontakt se zákazníkem

Společnost FAIRTIQ je oprávněna kontaktovat zákazníka v záležitostech týkajících se společnosti FAIRTIQ. To zahrnuje:

- informace související s nabídkou nebo její změnou,
- informace na podporu zákazníka při používání aplikace,
- průzkumy týkající se používání služby FAIRTIQ a obecné mobility. Účast v průzkumech je dobrovolná.

Pokud zákazník udělil svůj souhlas, může jej společnost FAIRTIQ kontaktovat ohledně dalších nabídek a informací, které nemusí nutně souviset se společností FAIRTIQ. Zákazník má možnost svůj souhlas kdykoli odvolat.

V závislosti na typu a obsahu komunikace mohou zprávy obsahovat sledovací pixely nebo podobné technologie. Společnost FAIRTIQ je může používat ke zjištění, zda byla zpráva doručena nebo otevřena a případně které odkazy byly aktivovány. To se může vztahovat na servisní sdělení, marketing vůči stávajícím zákazníkům, newslettery a podobná sdělení, vždy pokud je to povoleno použitelným právem nebo pokud byl získán požadovaný souhlas.

Zákazník se může odhlásit z odběru kontaktů tak, že kontaktuje společnost FAIRTIQ na adrese app.privacy@fairtiq.com nebo použije odkaz pro odhlášení či bude postupovat podle pokynů uvedených v kterékoli zprávě, kterou mu společnost FAIRTIQ zašle.

L. Doba uchovávání údajů

FAIRTIQ uchovává osobní údaje pouze po dobu nezbytně nutnou k účelům, pro které byly shromážděny, nebo v souladu s právními a úředními předpisy či smluvními dohodami.

Údaje o jízdě, nákupu, platebních prostředcích a informace o zařízení podle kapitoly [Zpracovávání osobní údaje](#) jsou uchovávány **po dobu až 12 měsíců** od ukončení jízdy pro účely poskytování služeb, poprodejních služeb společnosti FAIRTIQ a partnerských dopravních společností a tarifních společenství, pro boj proti zneužití a pro zlepšování služeb, zejména optimalizaci cen. S cílem minimalizace údajů může být část sledovacích dat vymazána ještě před uplynutím této lhůty, pokud byly splněny účely, pro které byla shromážděna.

Údaje ze snímačů pohybu a signály Bluetooth beaconů, které jsou zpracovávány výhradně lokálně na zařízení pro automatickou detekci jízdy pomocí FAIRTIQ Go, jsou po krátké době vymazány, pokud není detekována žádná jízda veřejnou dopravou, a nejsou předávány do backendu společnosti FAIRTIQ.

Základní údaje o zákazníkovi a údaje o spolucestujících jsou uchovávány za účelem boje proti zneužití služby, pro komunikaci se zákazníkem a pro obchodní účely **po dobu až dvou let** od poslední uskutečněné cesty nebo registrace do kampaně (podle toho, která událost nastane později).

Záznamy související se zabezpečením a compliance, jako jsou záznamy o souhlasech, změnách a výmazech, jsou uchovávány po dobu nezbytnou k dokumentaci a správě nastavení, žádostí a povinností v oblasti zabezpečení a souladu s právními předpisy.

Údaje o jízdách zpracováváné pro účely zlepšování a vývoje produktů na základě souhlasu zákazníka jsou uchovávány po dobu až pěti let.

Agregované údaje o používání a interakcích zpracováváné pro účely analýzy a získávání poznatků na základě souhlasu zákazníka jsou uchovávány po dobu až tří let.

Údaje mohou zůstat uloženy v záložních kopiích a dočasných databázích (cache) i po vymazání. K definitivnímu vymazání dojde po přepsání záložních kopií (obvykle po několika dnech).

M. Výjimky z lhůt pro uchovávání údajů uvedených v kapitole L

Údaje o poloze a, pokud je to relevantní, signály Bluetooth beaconů shromážděné za účelem určení nejbližší zastávky veřejné dopravy nebo příslušné oblasti používání před check-inem nebo aktivací režimu používání se uchovávají v dočasných souborech po dobu několika málo dnů.

Údaje relevantní podle daňových zákonů a/nebo potřebné pro účely účetnictví společnosti FAIRTIQ a/nebo partnerských společností se uchovávají v souladu se zákonnými lhůtami pro uchovávání (obvykle 10 let plus doba trvání aktuálního daňového období) a poté se vymažou.

Pokud byl zákazník vyloučen z používání služby FAIRTIQ nebo pokud bylo používání služby FAIRTIQ zákazníkem omezeno, například z důvodu oprávněného podezření na zneužití, opakovaného nesprávného chování, neúspěšných zaúčtování nebo neuhrazených pohledávek, má společnost FAIRTIQ právo uchovávat osobní údaje nezbytné k prevenci opakovaného zneužití, dalších jízd, které nelze zaúčtovat, a k určení, výkonu nebo obhajobě svých právních nároků. To může zahrnovat osobní údaje uvedené v kapitole Zpracováváné osobní údaje, datum a důvod vyloučení nebo omezení, technické bezpečnostní identifikátory, hodnoty stavu Apple DeviceCheck nebo z nich odvozené rizikové indikátory, jakož i informace o neuhrazených pohledávkách, a to i v případě žádosti zákazníka o výmaz. Tyto údaje jsou uchovávány pouze po dobu nezbytnou pro tyto účely.

Pokud je vyloučení nebo omezení zrušeno, například proto, že se podezření na zneužití ukáže jako neopodstatněné nebo protože byly neuhrazené pohledávky uhrazeny, budou příslušné hodnoty bezpečnostního a rizikového stavu přezkoumány, upraveny nebo vymazány a lhůta uchovávání v délce 12 měsíců do anonymizace údajů o cestách začne běžet znovu, pokud převažující oprávněné důvody nebo zákonné povinnosti uchovávání nevyžadují delší uchovávání.

Pokud si zákazník po dobu jednoho roku nezakoupí jízdenku pomocí aplikace, má společnost FAIRTIQ právo jeho uživatelský účet vymazat. V tom případě musí zákazník zopakovat celý proces registrace, aby mohl opět nakupovat elektronické jízdenky u společnosti FAIRTIQ. Vymazáním uživatelského účtu zákazník rovněž ztratí přístup ke své historii jízd a plateb u společnosti FAIRTIQ.

Pokud si zákazník po dobu čtyř měsíců nezakoupí jízdenku pomocí aplikace, má společnost FAIRTIQ právo vymazat jeho platební údaje. Před dalším nákupem elektronických jízdenek přes FAIRTIQ musí zákazník znovu zaregistrovat platnou platební metodu.

Pokud zákazník udělí souhlas, jsou údaje o sledování a aktivitě uchovávány po dobu až pěti let za účelem zlepšování systémů společnosti FAIRTIQ, včetně trénování modelů za účelem optimalizace výkonu. Souhlas lze kdykoli odvolat prostřednictvím menu aplikace. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování provedeného před jeho odvoláním.

N. Právo na výmaz a právo být zapomenut

S výhradou výše uvedeného ustanovení o ukládání a pokud společnost FAIRTIQ nebo partnerská společnost údaje nepotřebuje k ochraně a výkonu svých práv, za předpokladu, že údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, nebo za předpokladu, že neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, má zákazník právo kdykoli požádat o vymazání svých osobních údajů.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje zaslat žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Smazat účet“) a do zprávy uvést klíčové slovo „DSR“.

Pokud zákazník požádá o výmaz údajů týkajících se minulých jízd, společnost FAIRTIQ již nemusí být schopna poskytovat zákaznický servis nebo vyřizovat reklamace týkající se těchto jízd.

V případě žádostí o výmaz zaslaných e-mailem (feedback@fairtiq.com) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

Žádost o výmaz osobních údajů spolucestujících musí podat zákazník, a to takovým způsobem, aby bylo možné spolucestující identifikovat.

O. Oprava a omezení

Zákazník a spolucestující mají právo na opravu a omezení údajů uložených na zákaznickém účtu, pokud jsou tyto údaje nesprávné nebo pokud omezení nenaruší účely zpracování. Obecné údaje podle kapitoly [Zpracovávání osobní údaje](#) může zákazník upravit přímo v aplikaci.

Pokud se dotčená osoba domnívá, že blokace, omezení používání, technický bezpečnostní stav nebo stav související s Apple DeviceCheck je nesprávný, například proto, že zařízení bylo převedeno, prodáno nebo používáno jinou osobou, může požádat o přezkum, opravu, omezení nebo případně reset příslušného stavu. Společnost FAIRTIQ tyto žádosti posuzuje s ohledem na dostupné informace týkající se účtu, plateb, jízd, zákaznického servisu a zneužití. Oprava, výmaz nebo reset budou provedeny v rozsahu, v jakém tomu nebrání převažující oprávněné důvody, neuhrazené pohledávky nebo zákonné povinnosti uchovávání.

Úpravy nelze provádět během probíhající jízdy.

P. Práva na informace a přenos

Zákazník a spolucestující mají právo požadovat informace o údajích uložených na zákaznickém účtu zákazníka a přenos těchto údajů.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje zaslat žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy uvést klíčové slovo „DSR“.

V případě žádostí zaslaných e-mailem (feedback@fairtiq.com) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

Žádost týkající se osobních údajů spolucestujících musí podat zákazník, aby bylo možné spolucestující identifikovat.

Q. Právo vznést námitku

Zákazník a spolucestující mají právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jich týkají, z důvodů vyplývajících z jejich konkrétní situace, pokud je zpracování údajů prováděno na základě čl. 6 odst. 1 písm. e) nebo f) nařízení GDPR. To platí i pro profilování nebo automatizované rozhodování na základě těchto ustanovení. V případě, že zákazník nebo spolucestující vnesou námitku, společnost FAIRTIQ již nebude jejich osobní údaje zpracovávat, pokud neprokáže závažné a oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy, právy a svobodami zákazníka nebo spolucestujícího, nebo pokud zpracování neslouží k zajištění, výkonu nebo obhajobě právních nároků.

Pokud jsou osobní údaje zákazníka zpracovávány za účelem přímého marketingu, má zákazník právo vznést kdykoli námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, za účelem takového marketingu; to platí i pro profilování, pokud souvisí s takovýmto přímým marketingem. Pokud zákazník vnesou námitku, nebudou jeho osobní údaje pro účely přímé reklamy již dále používány.

Společnost FAIRTIQ důrazně doporučuje, aby zákazník zaslal svou žádost přímo prostřednictvím aplikace (položka menu „Kontakt → Ostatní“) a do zprávy doplnil klíčové slovo „DSR“.

V případě žádostí zaslaných e-mailem (feedback@fairtiq.com) nebo prostřednictvím kontaktního formuláře (<https://fairtiq.com/cs/kontakt>) je zpracování žádosti podmíněno jednoznačnou identifikací zákazníka prostřednictvím ověřovacího SMS kódu (identifikační proces iniciovaný společností FAIRTIQ).

Žádost týkající se osobních údajů spolucestujících musí podat zákazník, aby bylo možné spolucestující identifikovat.

R. Právo podat stížnost

Práva subjektu údajů nejsou absolutní a mohou podléhat výjimkám nebo odchylkám od platných zákonů o ochraně údajů.

Zákazník má rovněž právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu, a to:

- ve Švýcarsku: u Spolkového pověřence pro ochranu údajů a transparentnost (EDÖB/FDPIC);
- v EU / EHP: u [příslušného orgánu členského státu](#), pod nějž subjekt údajů spadá;
- ve Spojeném království: u úřadu Information Commissioner's Office.

S. Místo zpracování údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány v EHP, Švýcarsku, Spojeném království, v zemích, kde sídlí afilované subjekty společnosti FAIRTIQ (viz kapitola [Předávání údajů](#)), nebo v jiné zemi, pro

kteřou Evropská komise vydala rozhodnutí o odpovídající úrovni ochrany nebo která je uvedena v příloze ke švýcarským předpisům o ochraně údajů.

Pokud je používán Apple DeviceCheck, mohou být tokeny DeviceCheck a hodnoty stavu DeviceCheck vztahující se k zařízení předávány společnosti Apple a zpracovávány na serverech Apple. Apple může osobní údaje zpracovávat nebo zpřístupňovat celosvětově, mimo jiné v Irsku a ve Spojených státech. Pro osoby nacházející se v Evropském hospodářském prostoru, Spojeném království a Švýcarsku určuje Apple jako subjekt odpovědný za zpracování osobních údajů společnost Apple Distribution International Limited, Irsko, pokud Apple jedná jako správce. Podle společnosti Apple jsou mezinárodní předávání osobních údajů upravena zejména standardními smluvními doložkami nebo jinými vhodnými zárukami.

Pokud společnost FAIRTIQ předává údaje do země bez odpovídající úrovně ochrany údajů, použije společnost FAIRTIQ v souladu se zákonem vhodné smlouvy (konkrétně na základě tzv. standardních smluvních doložek Evropské komise) a vhodné nebo přiměřené záruky (dostupné na vyžádání prostřednictvím app.privacy@fairtiq.com) a/nebo se spolehně na zákonné výjimky týkající se souhlasu, plnění smlouvy, určení, výkonu nebo vymáhání právních nároků, převažujících veřejných zájmů, zveřejněných osobních údajů nebo proto, že je to nezbytné pro ochranu nedotknutelnosti dotčených osob.

Podrobnosti jsou k dispozici na adrese https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf.

T. Zastoupení ochrany údajů v Evropské unii

V případě jakýchkoli dotazů nebo nejasností týkajících se ochrany údajů se obraťte na zástupce společnosti FAIRTIQ pro ochranu údajů v EU na následující adrese: FAIRTIQ Austria GmbH, Data Protection, Straubingerstraße 12, 5020 Salzburg, Rakousko, app.privacy@fairtiq.com.

U. Změny těchto Informací o zpracování osobních údajů

Společnost FAIRTIQ tyto Informace o zpracování osobních údajů pravidelně aktualizuje. Abyste byli informováni o jejich aktuální verzi, doporučujeme je pravidelně kontrolovat na adrese <https://fairtiq.com/cs/zasady-ochrany-osobnich-udaju-aplikace>

V. Dostupnost Informací o zpracování osobních údajů a možnost jejich stažení

Aktuálně platnou verzi dokumentu si můžete prohlédnout a vytisknout na adrese <https://fairtiq.com/cs/zasady-ochrany-osobnich-udaju-aplikace>

Verze 5.2 Poslední aktualizace: červenec 2026.