

Informativa sulla privacy

FAIRTIQ è un'azienda innovativa e dinamica con la missione di semplificare la mobilità sostenibile a livello internazionale. La nostra Applicazione offre una soluzione di bigliettazione digitale semplice e intuitiva per chi viaggia, per le autorità e gli operatori del trasporto pubblico.

Si invita a leggere la nostra informativa sulla privacy qui di seguito per saperne di più su come ci impegniamo a rispettare la vostra privacy e a proteggere i vostri dati personali.

La presente informativa sulla privacy ha esclusivamente scopo informativo e non costituisce un contratto.

L'Applicazione FAIRTIQ può supportare diverse modalità di utilizzo a seconda dell'area di utilizzo e della disponibilità, inclusi viaggi avviati e conclusi manualmente (Check-in/Check-out), viaggi avviati manualmente e conclusi automaticamente (Smart Stop) e viaggi registrati mentre la modalità Be-in/Be-out è attivata e il cliente è travel ready (FAIRTIQ Go). Smart Stop e FAIRTIQ Go sono collettivamente denominate «Modalità di utilizzo automatiche».

Nella presente informativa sulla privacy, i riferimenti ai viaggi registrati con l'Applicazione includono tutte queste modalità di utilizzo. Quando la presente informativa sulla privacy fa specifico riferimento al check-in o al check-out, ciò si applica alle modalità di utilizzo in cui tali passaggi sono richiesti; nelle modalità di utilizzo automatiche, il relativo trattamento riguarda il rilevamento automatico, la registrazione e il completamento del viaggio.

Per il rilevamento automatico del viaggio, l'Applicazione può trattare dati dei sensori di movimento e, ove disponibili, segnali di beacon Bluetooth localmente sul dispositivo, al fine di valutare se un viaggio con i mezzi pubblici possa iniziare o sia in corso. Se non viene rilevato alcun viaggio con i mezzi pubblici, questi dati trattati localmente vengono cancellati dopo breve tempo e non vengono trasmessi al backend di FAIRTIQ. Se viene rilevato un possibile viaggio con i mezzi pubblici, possono essere raccolti anche dati di localizzazione e i dati necessari per registrare e trattare il viaggio vengono trasmessi a FAIRTIQ. Il rilevamento automatico del viaggio potrebbe non essere sempre completamente accurato.

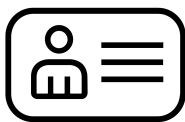
Per offrire una panoramica chiara e immediata del modo in cui i dati vengono trattati, utilizziamo le Privacy Icons, un'iniziativa di importanti aziende svizzere, nata per rendere più comprensibile la gestione dei dati personali.

Indice dei contenuti

A. Come trattiamo i tuoi dati (Privacy Icons)	3
B. Informazioni di contatto del Titolare del Trattamento e del DPO	5
Titolare del trattamento dei dati	5
Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)	5
C. Titolarità del trattamento dei dati e legge applicabile	5
D. Dati personali trattati	5
Informazioni generali sul cliente	5
Dati sui compagni di viaggio in conformità alle Condizioni Generali, sezione III. A. 2.	6
Dati sui metodi di pagamento	6
Dati di viaggio	6
Dati di acquisto	7
Informazioni sul dispositivo	7
Dati di utilizzo	7
E. Finalità e modalità di trattamento	7
F. Base giuridica	9
G. Decisioni automatizzate e profilazione	11
H. Sicurezza	12
I. Trasferimento dei dati	12
J. Creazione e gestione dell'account tramite SSO	15
K. Contatto con la clientela	16
L. Periodo di conservazione dei dati	16
M. Eccezioni ai termini di conservazione secondo la sezione L	17
N. Diritto alla cancellazione e all'oblio	18
O. Rettifica e limitazione del trattamento	18
P. Diritti di informazione e portabilità dei dati	19
Q. Diritto di opposizione	19
R. Diritto di reclamo	19
S. Luogo di trattamento dei dati	20
T. Rappresentanza per la protezione dei dati nell'Unione europea	20
U. Modifiche alla presente informativa sulla privacy	20
V. Accessibilità e download dell'informativa sulla privacy	20

A. Come trattiamo i tuoi dati (Privacy Icons)

L'obiettivo di FAIRTIQ è offrire una visione chiara e facilmente comprensibile su come vengono trattati i dati personali. Lo scopo principale del trattamento è naturalmente quello di fornire il servizio, ossia mettere a disposizione la corretta autorizzazione al viaggio o il biglietto corretto e calcolare la tariffa applicabile.



Dati generali

Vengono trattati dati personali di base, come nome e informazioni di contatto.

Esempio: Il nome compare sul biglietto digitale all'interno dell'Applicazione FAIRTIQ.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



Dati finanziari

Vengono trattate le informazioni relative ai metodi di pagamento.

Esempio: Si registra un metodo di pagamento nell'Applicazione FAIRTIQ.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



Dati di localizzazione

Vengono trattati i dati relativi alla posizione geografica.

Esempio: FAIRTIQ tratta dati di localizzazione per calcolare il viaggio effettuato con i mezzi pubblici.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



Dati forniti dall'utente

Vengono trattati i dati personali forniti direttamente dall'utente.

Esempio: Ci si registra nell'Applicazione FAIRTIQ con il proprio nome e il proprio indirizzo e-mail.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)

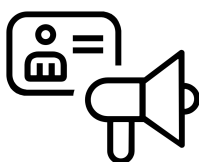


Dati raccolti

Vengono trattati i dati personali raccolti automaticamente e durante l'uso dell'app.

Esempio: FAIRTIQ tratta dati dei sensori di movimento, segnali di beacon Bluetooth e dati di localizzazione per rilevare e calcolare i viaggi con l'Applicazione.

Si veda la sezione: [Dati personali trattati](#)



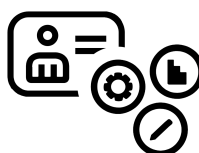
Marketing

I dati personali vengono utilizzati anche per finalità di marketing e comunicazione.



Sviluppo del prodotto

I dati vengono utilizzati per migliorare e sviluppare ulteriormente prodotti e servizi.



Altri scopi

In alcuni casi, i dati possono essere trattati per scopi ulteriori, non direttamente collegati al servizio principale.



Trasferimento dei dati

I dati personali possono essere trasmessi ad altre società che decidono autonomamente come utilizzarli.



Nessuna vendita di dati

FAIRTIQ **non vende mai** dati personali.

Esempio: Invio di informazioni sui prodotti FAIRTIQ all'indirizzo e-mail registrato.

Esempio: FAIRTIQ utilizza in forma anonima o pseudonimizzata i dati dei viaggi per ridurre errori di calcolo e ottimizzare l'esperienza d'uso.

Esempio: FAIRTIQ può analizzare se il check-out avviene durante il movimento del mezzo di trasporto per individuare attività potenzialmente fraudolente.

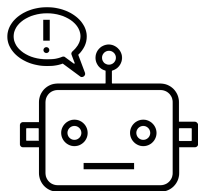
Esempio: Una richiesta di assistenza può essere gestita anche dagli operatori di trasporto pubblico che collaborano con FAIRTIQ.

Si veda la sezione: [Finalità e modalità di trattamento](#)

Si veda la sezione: [Finalità e modalità di trattamento](#)

Si veda la sezione: [Finalità e modalità di trattamento](#)

Si veda la sezione: [Trasferimento dei dati](#)



Processo decisionale automatizzato

In alcuni casi, FAIRTIQ adotta decisioni basate su processi completamente automatizzati.

Esempio: la mappatura dei viaggi o parte delle procedure antifrode avviene tramite elaborazione automatica.

Si veda la sezione: [Processo decisionale automatizzato e profilazione](#)



Profilazione

FAIRTIQ può analizzare il comportamento di utilizzo dell'Applicazione per individuare eventuali usi irregolari o per ottimizzare i servizi.

Esempio: FAIRTIQ analizza se l'utente utilizza l'Applicazione in modo fraudolento o se un tentativo di utilizzo è collegato a precedenti abusi, crediti insoluti o a un account bloccato.

Si veda la sezione: [Processo decisionale automatizzato e profilazione](#)



Trattamento a livello internazionale

I dati personali possono essere trattati anche al di fuori della Svizzera e dello SEE.

Esempio: Generalmente i dati vengono trattati e conservati in Svizzera e nello SEE. In casi eccezionali, alcuni dati possono essere trasferiti al di fuori dell'Europa.

Si veda la sezione: [Luogo di trattamento dei dati](#)

B. Informazioni di contatto del Titolare del Trattamento e del DPO

Titolare del trattamento dei dati

FAIRTIQ SA
Aarberggasse 29
3011 Berna
Svizzera
CEOs: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano
UID: CHE-370.720.489
feedback@fairtiq.com

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

FAIRTIQ SA
Protezione dei dati
Aarberggasse 29
3011 Berna
Svizzera
app.privacy@fairtiq.com

C. Titolarità del trattamento dei dati e legge applicabile

FAIRTIQ SA ("FAIRTIQ" o "noi") è l'operatore e il titolare del trattamento in relazione all'Applicazione FAIRTIQ («Applicazione») e tratta i dati personali in conformità con:

In particolare:

- la Legge federale svizzera sulla protezione dei dati (LPD), se il cliente usufruisce dei servizi di FAIRTIQ in Svizzera;
- il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE 2016/679 (GDPR), inclusa la normativa applicabile in materia di protezione dei dati degli Stati membri dell'UE e del SEE, se il cliente usufruisce dei servizi nell'Unione europea o nello Spazio economico europeo; e
- altre normative applicabili in materia di protezione dei dati, se il cliente usufruisce dei servizi al di fuori dell'UE, del SEE o della Svizzera

In caso di acquisto di biglietti per altri compagni di viaggio ai sensi della sezione III. A. 2. delle Condizioni Generali (CG), il cliente agisce in qualità di titolare del trattamento ai sensi dell'art. 5, lett. j, LPD / art. 4, par. 7, GDPR mentre FAIRTIQ assume il ruolo di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 5, lett. k, LPD / art. 4, par. 8, GDPR.

FAIRTIQ e le società partner o comunità tariffarie con cui collaboriamo ("partner") operano in modo autonomo come titolari del trattamento per l'erogazione dei servizi e per la prevenzione e il rilevamento di frodi o abusi (vedi sezione [Trasferimento dei dati](#)). In casi eccezionali si applica una contitolarità del trattamento, che viene indicata di conseguenza nell'Applicazione.

D. Dati personali trattati

In particolare, FAIRTIQ tratta i seguenti dati personali:

Informazioni generali sul cliente

- nome e cognome, data di nascita secondo le norme tariffarie vigenti;
- numero di cellulare;

- indirizzo e-mail;
- lingua, in base alle impostazioni del sistema operativo del dispositivo;
- immagine del profilo dell'account Google (se si utilizza l'accesso Google, l'immagine non viene memorizzata da FAIRTIQ; vedere la sezione [Creazione e gestione dell'account tramite SSO](#));
- identificatore dell'account (se utilizzi SSO come metodo di accesso, vedere la sezione [Creazione e gestione dell'account tramite SSO](#));
- impostazioni del biglietto: ad es. classe scelta e livello di sconto;
- regione tariffaria assegnata al momento della registrazione;
- abbonamenti a zone o autorizzazioni a sconti depositati (facoltativo);
- ID utente;
- indirizzo IP e ID del dispositivo;
- identificatori tecnici di sicurezza e valori di stato di rischio relativi al dispositivo, incluse, ove applicabile, informazioni Apple DeviceCheck;
- informazioni relative a comportamenti abusivi, fraudolenti o altrimenti impropri, inclusi blocchi o restrizioni d'uso correlati;
- interazioni con l'assistenza clienti;
- log relativi alla sicurezza e alla compliance, quali log di consenso, modifica e cancellazione.

Dati sui compagni di viaggio in conformità alle Condizioni Generali, sezione III. A. 2.

- nome e cognome, data di nascita;
- impostazioni per i biglietti selezionati/registrati, abbonamenti di zona registrati e autorizzazioni a sconti.

Dati sui metodi di pagamento

- metodo di pagamento;
- dettagli del metodo di pagamento parzialmente anonimizzati.

Dati di viaggio

- dati di tracciamento (localizzazione) e di attività, inclusi dati dei sensori di movimento, ove necessari per la modalità di utilizzo selezionata;
- autorizzazioni al viaggio, prove di controllo e biglietti elettronici registrati, inclusi i dati dei biglietti;
- segnali di beacon Bluetooth;
- percorso calcolato;
- timbri di controllo dei biglietti digitali;
- statistiche basate sui viaggi, nella misura in cui si riferiscono al cliente.

Per determinare la fermata del trasporto pubblico più vicina o l'area di utilizzo applicabile prima del check-in o dell'attivazione di una modalità di utilizzo, vengono raccolti dati di localizzazione e segnali di beacon Bluetooth quando l'Applicazione è attiva in primo piano sul display del dispositivo.

Nelle Modalità di utilizzo automatiche, i segnali di beacon Bluetooth provenienti da fermate o veicoli possono essere utilizzati insieme ai dati dei sensori di movimento per supportare la valutazione locale sul dispositivo se un viaggio con i mezzi pubblici possa iniziare o sia in corso.

I dati dei sensori di movimento e i segnali di beacon Bluetooth utilizzati esclusivamente per la valutazione locale sul dispositivo non vengono trasmessi al backend di FAIRTIQ se non viene rilevato alcun viaggio con i mezzi pubblici e vengono cancellati dopo breve tempo.

La rilevazione dei segnali di beacon Bluetooth è attiva solo in alcune regioni. Ulteriori informazioni sono disponibili qui: https://fairtiq.com/docs/beacon_signals.pdf.

Dati di acquisto

- prodotti acquistati;
- importo addebitato;
- informazioni su addebiti non riusciti, importi insoluti e stato dei crediti;
- data e ora della transazione;
- ID e token di pagamento.

Informazioni sul dispositivo

- marca e modello del dispositivo;
- sistema operativo;
- livello della batteria;
- ulteriori informazioni tecniche relative al dispositivo e all'Applicazione, inclusi dati di configurazione del dispositivo e segnali derivati dal dispositivo, utilizzati per verificare l'integrità dell'Applicazione, prevenire abusi e riconoscere usi abusivi ripetuti su più account.

Dati di utilizzo

Se il cliente fornisce il proprio consenso, FAIRTIQ può raccogliere ulteriori dati di utilizzo tramite PostHog, uno strumento di analisi dei prodotti. Questi dati possono includere le interazioni con l'interfaccia dell'Applicazione (ad es. schermate visualizzate, clic, eventi di navigazione), informazioni tecniche (ad es. indirizzo IP troncato, tipo di dispositivo, sistema operativo) e registri degli eventi comportamentali. I dati vengono trattati in forma pseudonimizzata.

E. Finalità e modalità di trattamento

I dati personali sono trattati da FAIRTIQ per le seguenti finalità:

- Per la **creazione e gestione dell'account** del cliente, incluse le impostazioni linguistiche e l'assegnazione di una regione.
- Per fornire le **funzionalità di biglietteria elettronica** dell'Applicazione, inclusa la messa a disposizione di autorizzazioni al viaggio, l'acquisto e il trattamento di biglietti elettronici e il calcolo delle tariffe applicabili; per identificare, registrare e addebitare viaggi con i mezzi pubblici soggetti a pagamento; per supportare le Modalità di utilizzo automatiche, inclusi il rilevamento automatico del viaggio, il supporto al check-out e il completamento del viaggio; per gestire buoni cliente, ad esempio FAIRTIQ Bonus; nonché per il servizio clienti, il debugging e la risoluzione dei problemi tecnici.
- Per **prevenire, rilevare e indagare abusi**, inclusi frodi, evasione tariffaria, violazioni delle condizioni d'uso, addebiti non riusciti, crediti insoluti e comportamenti scorretti ripetuti, nonché per verificare l'affidabilità e l'attendibilità dei dati ricevuti dal dispositivo. A tal fine, i dati relativi ad abusi sospetti o confermati, pagamenti non riusciti, importi insoluti e restrizioni d'uso possono essere verificati, confrontati tra tutte le soluzioni di bigliettazione e modalità di utilizzo gestite da FAIRTIQ e registrati in un registro per la prevenzione degli abusi. FAIRTIQ può utilizzare tali informazioni per impedire che utenti che sono stati limitati o esclusi a causa di abusi, viaggi non addebitabili, crediti insoluti o altri comportamenti scorretti significativi ripetano tali comportamenti creando ulteriori account o utilizzando nuovamente lo stesso

dispositivo o dispositivi comparabili. A tal fine, identificatori tecnici di sicurezza, informazioni sul dispositivo, valori di stato Apple DeviceCheck o indicatori di rischio da essi derivati possono essere confrontati con informazioni relative all'account, ai pagamenti, ai viaggi e agli abusi. Apple DeviceCheck o funzioni tecniche di sicurezza comparabili non sono utilizzati come unica base per determinare un comportamento fraudolento, ma solo in combinazione con ulteriori informazioni, quali informazioni relative all'account, ai pagamenti, all'utilizzo, ai viaggi o al servizio clienti. A seconda dell'esito, FAIRTIQ può richiedere ulteriori verifiche, impedire la creazione dell'account, il check-in o l'attivazione o l'utilizzo di una modalità di utilizzo, bloccare o limitare un account esistente oppure verificare e far valere crediti insoluti.

La raccolta di dati di attività e localizzazione può proseguire fino a cinque minuti dopo il check-out, la disattivazione di FAIRTIQ Go o il completamento del viaggio nella rispettiva modalità di utilizzo (si veda la sezione Dati personali trattati), al fine di combattere gli abusi, migliorare il rilevamento del check-out, della disattivazione o della fine del viaggio e ottimizzare così i servizi forniti al cliente.

- **Per il rilevamento delle fermate più vicine e dell'area di utilizzo:** per individuare la fermata del trasporto pubblico più vicina o l'area di utilizzo applicabile prima del check-in o dell'attivazione di una modalità di utilizzo, vengono raccolti dati di localizzazione e, ove disponibili, segnali di beacon Bluetooth quando l'Applicazione è attiva in primo piano sul display del dispositivo. Questi dati possono essere conservati in file di log temporanei.
- Per **sconti di raccomandazione, programmi di fidelizzazione e altri vantaggi:** per fornire sconti, premi e altri benefici promozionali, ad esempio tramite programmi di raccomandazione, programmi di fidelizzazione o offerte per viaggi gratuiti o scontati.
- Per **sconti per disabilità riconosciute:** in casi specifici, FAIRTIQ tratta informazioni relative alla salute esclusivamente per l'emissione di biglietti scontati a persone con disabilità riconosciuta, qualora tali sconti siano previsti dalle norme tariffarie applicabili. Tali dati sono trattati solo se il cliente seleziona attivamente la categoria di biglietto corrispondente nelle impostazioni dell'Applicazione.
- Per lo **sviluppo dei prodotti:** se il cliente ha prestato il proprio consenso, i dati di viaggio (si veda la sezione Dati personali elaborati → Dati di viaggio) sono utilizzati per un periodo massimo di cinque anni per l'ulteriore sviluppo e miglioramento del front-end e del back-end di FAIRTIQ, incluso l'addestramento di modelli di apprendimento automatico per ottimizzare le prestazioni. I dati raccolti dopo il completamento del viaggio o la conclusione della rispettiva modalità di utilizzo sono utilizzati a tale scopo esclusivamente in forma anonimizzata.
- Per **analisi e approfondimenti:** per analizzare e comprendere il comportamento degli utenti, i modelli di utilizzo dell'Applicazione e il comportamento di consumo, al fine di valutare e migliorare l'usabilità, la navigazione e la funzionalità dell'Applicazione. Ciò può includere statistiche basate sui viaggi effettuati con l'Applicazione. Qualora il cliente abbia prestato il proprio consenso, ciò include la raccolta di dati aggregati di utilizzo e interazione tramite lo strumento di analisi PostHog e, ove applicabile, la condivisione con terzi, in forma personalizzata, dei risultati dell'analisi dei viaggi in trasporto pubblico e delle relative spese.
- Per **comunicare con il cliente** e per finalità commerciali, in particolare per comunicazioni di servizio relative all'account del cliente e all'utilizzo dell'Applicazione, per la promozione di servizi presso clienti esistenti, per sondaggi sull'utilizzo di FAIRTIQ

e sulla mobilità in generale, nonché per richiedere consensi per ulteriori finalità. Ciò può includere l'utilizzo di informazioni relative al precedente utilizzo dell'Applicazione da parte del cliente, quali le regioni percorse, la frequenza di utilizzo o l'eventuale utilizzo di determinati servizi di mobilità, al fine di personalizzare le comunicazioni e fornire informazioni pertinenti. Ciò può includere anche la verifica dell'avvenuta consegna e/o apertura delle comunicazioni elettroniche.

- Per garantire la **sicurezza e la stabilità del nostro sistema** e per prevenire lo spam.
- Per finalità di **revisione o valutazione aziendale**.
- In relazione a **procedimenti giudiziari e requisiti normativi**.
- Per **la ricerca accademica**, in particolare per scopi di ricerca scientifica non personale, in collaborazione con istituzioni accademiche (cfr. sezione [Trasferimento dei dati](#)).

Il cliente ha il diritto di opporsi all'utilizzo dei dati personali ai fini dell'ottimizzazione dell'Applicazione e dei servizi o della valutazione del loro utilizzo. FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere nel messaggio la parola chiave "DSR".

In caso di richiesta tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o tramite modulo di contatto (<https://fairtiq.com/it/contact>), l'elaborazione sarà possibile solo dopo la **chiara identificazione della persona richiedente** mediante un codice di verifica via SMS (procedura avviata da FAIRTIQ). Le persone che viaggiano insieme sono invitate a comunicare le loro richieste tramite la persona titolare dell'account, per consentirne l'identificazione.

F. Base giuridica

La presente sezione si applica solo se e nella misura in cui trova applicazione il GDPR.

Il trattamento dei dati personali per i biglietti elettronici e la fornitura di viaggi scontati e programmi di fidelizzazione, inclusi debugging e risoluzione dei problemi tecnici, è necessario per l'esecuzione dei servizi di FAIRTIQ (esecuzione di un contratto). Inoltre, l'Applicazione deve garantire di interagire con un essere umano e non con un bot e che le attività svolte dal cliente non siano collegate a frodi o abusi; ciò serve anch'esso all'esecuzione del contratto.

Il trattamento dei dati di localizzazione e, ove disponibili, dei segnali di beacon Bluetooth mentre l'Applicazione è attiva in primo piano prima del check-in o dell'attivazione di una modalità di utilizzo è necessario per determinare la fermata del trasporto pubblico più vicina o l'area di utilizzo applicabile e si basa sull'esecuzione di un contratto o su misure precontrattuali richieste dal cliente.

Quando una Modalità di utilizzo automatica è attivata o utilizzata, il trattamento dei dati dei sensori di movimento e, ove disponibili, dei segnali di beacon Bluetooth sul dispositivo per il rilevamento automatico del viaggio, nonché il successivo trattamento dei dati di localizzazione e dei dati di viaggio una volta rilevato un possibile viaggio con i mezzi pubblici, è necessario per fornire il servizio di bigliettazione selezionato e si basa pertanto sull'esecuzione di un contratto. Nella misura in cui tali dati siano trattati per finalità di prevenzione degli abusi, sicurezza, miglioramento del prodotto, analisi o finalità legali, si applicano di conseguenza le basi giuridiche indicate nella presente sezione.

Inoltre, il trattamento ai fini di CAPTCHA può basarsi anche su un legittimo interesse, ossia la protezione del servizio da crawling automatizzato abusivo, spam e altre forme di abuso che possono danneggiare il servizio di FAIRTIQ o altri utenti.

L'ulteriore sviluppo del servizio e l'analisi dell'utilizzo sono effettuati nel legittimo interesse di FAIRTIQ e servono a ottimizzare l'esperienza utente e a promuovere l'Applicazione. Nella misura in cui i dati di viaggio sono trattati per l'ulteriore sviluppo e il miglioramento del servizio, tale trattamento si basa sul consenso del cliente.

La messa a disposizione di dati a istituzioni accademiche avviene nell'interesse pubblico in relazione al trattamento dei dati da parte di tali istituzioni.

Il rilevamento e la prevenzione di frodi e abusi comprendono il legittimo interesse di FAIRTIQ e dei suoi partner a prevenire l'uso abusivo o fraudolento dell'Applicazione, comportamenti scorretti ripetuti, viaggi non pagati, mancati pagamenti e ulteriori viaggi non addebitabili, nonché a far valere, esercitare o difendere diritti legali. Qualora FAIRTIQ utilizzi Apple DeviceCheck o meccanismi tecnici di sicurezza comparabili a tali fini, il trattamento si basa sul legittimo interesse. Qualora il trattamento sia necessario per la fornitura, l'elaborazione o l'addebito di viaggi, oppure per la verifica e il recupero di importi insoluti, esso può basarsi anche sull'esecuzione di un contratto. Obblighi legali di conservazione e documentazione possono inoltre richiedere il trattamento di determinati dati.

La comunicazione con il cliente serve a supportare l'utilizzo dell'Applicazione da parte del cliente, a fornire informazioni relative al servizio, a migliorare l'offerta e, ove applicabile, a comunicare informazioni di marketing o altre informazioni. Il trattamento per comunicazioni relative al servizio si basa sull'esecuzione di un contratto e/o sul legittimo interesse di FAIRTIQ. Il trattamento per marketing rivolto a clienti esistenti si basa sul legittimo interesse, salvo che sia richiesto il consenso. Newsletter e comunicazioni simili basate sul consenso, incluso il relativo trattamento dei dati, si basano sul consenso del cliente. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento tramite il link contenuto nell'e-mail o tramite il menu dell'Applicazione, senza conseguenze negative.

Il trattamento dei dati relativi alla lingua, alla regione e ai log relativi alle comunicazioni segue la base giuridica della rispettiva finalità di trattamento, in particolare l'esecuzione di un contratto, il legittimo interesse o, ove richiesto, il consenso. Ciò si applica anche ai dati di consegna, apertura e interazione raccolti tramite pixel di tracciamento o tecnologie simili nelle comunicazioni elettroniche. Qualora il diritto applicabile richieda il consenso per tali tecnologie, FAIRTIQ le utilizza esclusivamente sulla base del consenso.

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento tramite il menu dell'Applicazione senza alcuna conseguenza negativa.

FAIRTIQ è inoltre soggetta a diversi obblighi legali (fiscali, contabili, normativi o giudiziari), nonché requisiti normativi o di altre autorità, ove applicabili.

Le finalità del trattamento possono includere la verifica dell'identità e dell'età, la prevenzione delle frodi e del riciclaggio di denaro, la prevenzione, la lotta contro il finanziamento del terrorismo e dei reati che mettono a repentaglio il patrimonio, l'adempimento degli obblighi di controllo e di rendicontazione previsti dalla normativa fiscale, nonché l'archiviazione dei dati ai fini della protezione e della sicurezza dei dati e della verifica da parte delle autorità fiscali e di altre autorità.

Inoltre, la divulgazione dei dati personali può rendersi necessaria nel contesto di misure amministrative o giudiziarie ai fini della raccolta di prove, dell'azione penale o dell'applicazione di diritti civili.

La conservazione e l'utilizzo dei dati di tracciamento e di attività per un periodo massimo di cinque anni al fine di migliorare i sistemi di FAIRTIQ, compresa la formazione di modelli per ottimizzare le prestazioni, si basano sul consenso esplicito del cliente. Ciò vale anche per la raccolta e l'analisi dei dati di interazione con l'Applicazione in forma pseudonimizzata utilizzando lo strumento di analisi PostHog, con l'obiettivo di migliorare l'usabilità, la navigazione e la funzionalità dell'app, nonché per il trasferimento dei dati di consumo e di utilizzo e delle relative analisi ai partner. Il consenso può essere ritirato in qualsiasi momento dal menu dell'app, senza effetti retroattivi sul trattamento già svolto.

La base legale per il trattamento dei dati personali dei clienti all'interno dell'Unione Europea è l'art. 6, par. 1, lett. a, b, c, e e f del GDPR. Il trattamento dei dati di categorie particolari di dati per sconti relativi a disabilità riconosciute si basa sul consenso esplicito del cliente ai sensi dell'art. 9, par. 2, lett. a GDPR, salvo che si applichi un'altra base giuridica applicabile (in particolare l'art. 9, par. 2, lett. b GDPR), in conformità alle norme tariffarie applicabili o al diritto locale.

G. Decisioni automatizzate e profilazione

FAIRTIQ utilizza processi decisionali automatizzati e meccanismi di profilazione:

- Per il calcolo e la mappatura dei viaggi con i mezzi pubblici e, nella misura in cui vengono utilizzate Modalità di utilizzo automatiche, per la valutazione locale sul dispositivo se un viaggio con i mezzi pubblici possa iniziare o sia in corso, nonché per il rilevamento dell'inizio e della fine dei viaggi sulla base di dati di tracciamento, dati dei sensori di movimento, segnali di beacon Bluetooth e dati di attività descritti nella sezione [Dati personali trattati](#);
- Per programmi di fidelizzazione, sconti e premi: per gestire vantaggi di fidelizzazione e altri benefici promozionali, ad esempio determinando l'idoneità e calcolando tariffe scontate, viaggi gratuiti o altri premi in base al numero, alla frequenza o al volume dei viaggi effettuati;
- Per il rilevamento e la prevenzione delle frodi. Esempi:
 - Il sistema controlla se il mezzo di trasporto è in movimento al momento del check-in, del check-out, dell'attivazione o della disattivazione di una modalità di utilizzo oppure durante la valutazione dello stato di travel ready, per garantire che l'intero viaggio venga registrato e addebitato. Se il sistema rileva comportamenti non consentiti o anomali, l'account può essere automaticamente bloccato.
 - Se un viaggio passato non può essere addebitato al metodo di pagamento registrato, i check-in successivi verranno bloccati finché il saldo non è regolarizzato.
- Per il servizio clienti: per rispondere rapidamente alle richieste. In tali casi, il sistema genera risposte sulla base del contenuto della richiesta inviata al servizio clienti.

Il rilevamento automatico 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.

Ove richiesto dal diritto applicabile, in particolare quando una decisione si basa esclusivamente su un trattamento automatizzato, inclusa la profilazione, e produce effetti

giuridici nei confronti della persona interessata, la incide in modo analogo significativamente o comporta altrimenti uno svantaggio significativo, la persona interessata ha il diritto di richiedere l'intervento umano, esprimere il proprio punto di vista e contestare la decisione.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

Nel caso di richieste via e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.com/it/contact>), l'elaborazione della richiesta è subordinata all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS (processo di identificazione avviato da FAIRTIQ).

H. Sicurezza

FAIRTIQ protegge i dati personali da rischi prevedibili e da accessi non autorizzati con misure tecniche e organizzative adeguate. FAIRTIQ riduce al minimo l'utilizzo dei dati personali.

Per motivi di sicurezza, i dati relativi ai metodi di pagamento non vengono mai salvati sul dispositivo mobile, ma solo presso i fornitori di servizi di pagamento partner, che gestiscono la registrazione direttamente, senza intervento di FAIRTIQ.

I. Trasferimento dei dati

I dati personali possono essere trasferiti:

Alle nostre **società affiliate**, in base alle nostre istruzioni e in conformità con la nostra Informativa sulla privacy e con qualsiasi altra misura appropriata di riservatezza e sicurezza, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i nostri uffici in Germania, Austria, Portogallo e Singapore.

Ai **fornitori di servizi (sub-responsabili) di FAIRTIQ**: incaricati da FAIRTIQ per i compiti specificati nella sezione [Finalità e modalità di trattamento](#) dei dati personali dei clienti (compresa la conservazione). FAIRTIQ ha stipulato accordi di trattamento dei dati con questi fornitori di servizi per garantire la protezione dei dati personali. L'elenco dei sub-responsabili è disponibile all'indirizzo https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf.

A **consulenti legali e professionali** che supportano FAIRTIQ nel contesto di obblighi e questioni legali e contrattuali, compresi contabili e revisori.

Ai **fornitori di servizi di pagamento**: le informazioni sulla modalità di pagamento non vengono registrate sul telefono cellulare, nell'Applicazione, presso FAIRTIQ o qualsiasi associazione partner (per le eccezioni si veda la sezione [Dati personali trattati](#)). La registrazione del mezzo di pagamento in relazione all'Applicazione è curata direttamente dal fornitore del pagamento (Datatrans AG / Planet – protel Hotelsoftware GmbH), Stadelhoferstrasse 33, 8001 Zurigo, Svizzera, info@datatrans.ch e Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Paesi Bassi, dpo@adyen.com. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Adyen sono disponibili all'indirizzo <https://www.adyen.com/policies-and-disclaimer/privacy-policy>.

A **NOVA**: se l'Applicazione viene utilizzata per l'acquisto di un biglietto all'interno dell'area di validità dell'abbonamento generale ("AG") (Svizzera, Liechtenstein e fascia di confine) e lo SwissPass / SwissPass ID è registrato nell'Applicazione, l'itinerario di viaggio calcolato,

compresi gli orari, verrà trasmesso alla piattaforma di vendita e distribuzione dei trasporti pubblici NOVA in forma personalizzata (utilizzando lo SwissPass ID, che consente di collegarsi agli acquisti tramite altre piattaforme digitali di vendita dei trasporti pubblici). NOVA è gestita dalle Ferrovie Federali Svizzere ("FFS") per conto di Alliance SwissPass. Le FFS possono utilizzare i dati personali dei clienti per i propri scopi (ad esempio per combattere gli abusi). Le informazioni sul trattamento dei dati personali da parte delle FFS sono disponibili sul sito

<https://www.sbb.ch/it/meta/legallines/protezione-dei-dati.html?hidebanner=true>.

FAIRTIQ e FFS SA, Hilfikerstr. 1, 3000 Berna 65, Svizzera agiscono in qualità di responsabili del trattamento indipendenti ai sensi dell'art. 5, lett. j, LPD / art. 4, par. 7, GDPR. FAIRTIQ non ha alcuna influenza e non è responsabile del trattamento dei dati da parte delle FFS.

A **Google o Apple**, se si utilizza SSO (vedere punto [Creazione e gestione dell'account tramite SSO](#)).

A **Google Pay e Apple Pay**: nell'Applicazione viene offerta la possibilità di pagare con Google Pay o Apple Pay, a seconda della regione di utilizzo. L'operazione viene eseguita tramite il provider di pagamenti Adyen.

Ai fini dell'elaborazione del pagamento, il cliente registra i dati di pagamento richiesti con Google Pay o Apple Pay. FAIRTIQ memorizza solo un ID creato dal fornitore di pagamenti e un token per elaborare i pagamenti futuri.

Il conferimento dei dati di pagamento è necessario e obbligatorio per la conclusione o l'esecuzione del contratto. Se i dati di pagamento non vengono forniti, la conclusione del contratto e/o l'esecuzione tramite Google Pay o Apple Pay è impossibile. I dati necessari per l'elaborazione del pagamento vengono trasmessi in modo sicuro tramite il protocollo "SSL" e trattati esclusivamente per l'elaborazione del pagamento.

I dati generati in questo contesto saranno cancellati dopo che la conservazione non sarà più necessaria o il trattamento sarà limitato se vi sono obblighi legali di conservazione dei dati. FAIRTIQ è obbligata a conservare i dati relativi ai pagamenti e agli ordini per un periodo massimo di dieci anni a causa di norme commerciali e fiscali obbligatorie.

Quando si utilizza Google Pay o Apple Pay, i dati possono essere elaborati anche negli Stati Uniti.

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Apple Pay sono disponibili all'indirizzo <https://support.apple.com/en-ie/HT203027>.

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Google Pay sono disponibili all'indirizzo

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

Ad Apple nell'ambito di Apple DeviceCheck: quando l'Applicazione viene utilizzata su un dispositivo iOS, FAIRTIQ può utilizzare Apple DeviceCheck per prevenire abusi, comportamenti scorretti ripetuti, la creazione di nuovi account dopo un blocco o un'esclusione, nonché ulteriori viaggi che non possono essere addebitati. In tale contesto, l'Applicazione genera un token DeviceCheck, che viene trasmesso dal nostro server ad Apple per consultare o aggiornare uno stato DeviceCheck relativo al dispositivo. Apple memorizza e tratta sui propri server i valori di stato DeviceCheck relativi al dispositivo. FAIRTIQ determina il significato di tali valori di stato nell'ambito dei propri controlli di prevenzione degli abusi.

FAIRTIQ non utilizza i valori di stato Apple DeviceCheck come unico indicatore di un comportamento fraudolento, ma solo insieme ad altre informazioni. I token DeviceCheck non vengono condivisi con terzi, salvo con fornitori di servizi che agiscono per conto di FAIRTIQ, nella misura necessaria al funzionamento della funzionalità di sicurezza. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali da parte di Apple sono disponibili nell'informativa sulla privacy di Apple all'indirizzo

<https://www.apple.com/legal/privacy/it-ww/>

Al **servizio di sicurezza CAPTCHA** (di seguito "hCaptcha") integrato nell'Applicazione: questo servizio è fornito da Intuition Machines, Inc., una società statunitense con sede nel Delaware ("IMI"). hCaptcha viene utilizzato per verificare che le azioni degli utenti sul nostro servizio online (come l'invio di un login o la registrazione) soddisfino i requisiti di sicurezza.

A tal fine, hCaptcha analizza automaticamente il comportamento del cliente non appena viene avviato il processo di registrazione nell'Applicazione. L'analisi si basa su diversi fattori, quali indirizzo IP, informazioni sul dispositivo e durata della sessione. Tale analisi può avvenire in «modalità invisibile», ossia può essere svolta interamente in background senza informare il cliente, salvo che venga attivata una verifica manuale. I dati raccolti in tale processo sono trasmessi a IMI, che agisce in qualità di responsabile del trattamento per conto di FAIRTIQ.

IMI agisce in qualità di responsabile del trattamento per conto di FAIRTIQ. Per ulteriori informazioni sull'informativa sulla privacy e sui termini di utilizzo di hCaptcha, visitare i seguenti link: <https://www.hcaptcha.com/privacy> e <https://www.hcaptcha.com/terms>

Al **fornitore di servizi di analisi – PostHog Cloud**: i dati vengono trattati all'interno del SEE su infrastrutture gestite da PostHog o dai suoi sub-responsabili del trattamento autorizzati. PostHog agisce in qualità di responsabile del trattamento dei dati per conto di FAIRTIQ. Maggiori informazioni sulle pratiche di PostHog in materia di privacy sono disponibili all'indirizzo: <https://posthog.com/docs/privacy>

Ai **partner**: FAIRTIQ trasmette i dati personali necessari alle aziende di trasporto e alle comunità tariffarie partner per fornire l'assistenza clienti, combattere gli abusi, adempiere a finalità contabili e comunicare con i clienti (vedi "Aziende partner" su fairtiq.com). In questo contesto, le aziende partner interessate sono autonomamente responsabili del trattamento dei dati personali.

FAIRTIQ trasmette ai partner i dati necessari per la bigliettazione, le autorizzazioni al viaggio, il pagamento e la fatturazione. Inoltre, FAIRTIQ inoltra ai partner i dati relativi ai viaggi in trasporto pubblico in forma anonimizzata, al fine di migliorare i loro prodotti e l'offerta di trasporto pubblico nonché per finalità di valutazione statistica. Qualora il cliente abbia fornito il proprio consenso, tali dati possono essere trasferiti anche in forma personalizzata per comunicazioni personalizzate di informazioni e offerte, nonché per l'analisi del comportamento di consumo e di utilizzo.

Le informazioni in conformità all'art. 13, par. 1 e 2, GDPR relative al trattamento dei dati personali da parte dei partner, in caso di trasferimento a partner che agiscono come titolari del trattamento indipendenti, sono disponibili sul sito web dei partner. Un elenco dei partner per regione è disponibile all'indirizzo

https://fairtiq.com/docs/fairtiq_Privacy_principles_annex_1.pdf.

Agli operatori di Applicazione che hanno integrato nella propria Applicazione una soluzione di bigliettazione gestita da FAIRTIQ, qualora vi siano indicazioni di

comportamento abusivo da parte del cliente: in tal caso, i dati necessari per identificare e bloccare il cliente nell'Applicazione corrispondente nonché il motivo del blocco vengono condivisi con gli operatori dell'app.

Alle **autorità competenti**, incluse le autorità di vigilanza, fiscali, di recupero crediti e fallimentari, i tribunali, i tribunali arbitrali o gli ordini degli avvocati (se è necessario fornire i nostri servizi, se siamo legalmente obbligati o autorizzati a tale divulgazione o se sembra necessario per proteggere i nostri interessi).

Ai **partner e consulenti delle transazioni** (ad esempio in relazione a fusioni, acquisizioni o altre transazioni commerciali che ci coinvolgono o coinvolgono le nostre affiliate).

Agli **istituti di ricerca (università)**: FAIRTIQ è autorizzata a divulgare dati personali pseudonimizzati a università della Svizzera, dell'UE o del SEE per scopi di ricerca scientifica non personali alle seguenti condizioni:

- FAIRTIQ adotterà misure per impedire l'identificazione degli interessati mediante pseudonimizzazione.
- I risultati della ricerca possono essere pubblicati o altrimenti trasmessi solo se non è possibile trarre conclusioni sugli interessati.

Il cliente ha il diritto di opporsi alla divulgazione dei propri dati a fini di ricerca in qualsiasi momento e senza alcuno svantaggio (per ulteriori informazioni, consultare la sezione [Diritto di opposizione](#)).

J. Creazione e gestione dell'account tramite SSO

La registrazione e la creazione di un account utente con dati personali è un prerequisito per l'utilizzo dell'app. In alternativa alla registrazione o al login tramite indirizzo e-mail e password, è possibile utilizzare i seguenti servizi di single sign-on:

Registrazione con Google (Google Sign-In):

L'Applicazione permette di registrarsi con i dati del profilo Google esistente. A tale scopo viene utilizzato Google Sign-In, un servizio fornito da Google Ireland Limited ("Google"), Gordon House, Barrow Street, Dublino 4, Irlanda.

Se il cliente utilizza questa funzione, verrà prima indirizzato a un modulo Google integrato nell'Applicazione e gli verrà chiesto di accedere con le credenziali del suo account Google. Questo collega l'account Google al nostro servizio. FAIRTIQ riceve le seguenti informazioni quando viene utilizzato Google Sign-In:

- identificativo dell'account
- nome e cognome
- indirizzo e-mail
- foto profilo (che non viene memorizzata).

In questo contesto, FAIRTIQ non trasmette a Google alcun dato personale del cliente dall'account cliente dell'Applicazione. FAIRTIQ non ha alcuna influenza sulla portata e sull'ulteriore utilizzo dei dati raccolti da Google attraverso l'uso di Google Sign-In. Google può essere a conoscenza del fatto che Google Sign-In è stato utilizzato per creare un account o accedere all'account cliente nell'Applicazione.

Ulteriori informazioni sono disponibili nei termini di utilizzo e nell'informativa sulla privacy di Google (<https://business.safety.google/privacy/>).

Registrazione con Apple (Sign in with Apple):

L'Applicazione offre la possibilità di registrarsi con i dati del profilo utente Apple esistente del cliente. A tale scopo, viene utilizzato "Sign in with Apple", un servizio fornito da Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.

Se il cliente utilizza questa funzione, verrà prima reindirizzato a un modulo Apple integrato nell'Applicazione e gli verrà chiesto di accedere con il proprio nome utente e password. Al momento della prima registrazione, Apple fornirà a FAIRTIQ solo le seguenti informazioni:

- identificativo dell'account
- nome e cognome (facoltativo)
- indirizzo e-mail

FAIRTIQ non trasmette ad Apple alcun dato personale del cliente dall'account cliente in questo contesto. FAIRTIQ non ha alcuna influenza sulla portata e sull'ulteriore utilizzo dei dati raccolti da Apple attraverso l'uso di Sign in with Apple. Apple può essere consapevole che il login Apple è stato utilizzato per creare un account o accedere all'account cliente nell'Applicazione.

Per ulteriori informazioni, consultare le condizioni d'uso e l'informativa sulla privacy di Apple (<https://www.apple.com/legal/privacy/>).

K. Contatto con la clientela

FAIRTIQ ha il diritto di contattare chi utilizza l'Applicazione in merito a questioni che riguardano FAIRTIQ. Ciò include:

- informazioni relative all'offerta o alla sua modifica
- informazioni per facilitare l'utilizzo dell'app
- sondaggi sull'uso di FAIRTIQ e sulla mobilità in generale. La partecipazione ai sondaggi è volontaria.

Se viene dato il consenso, FAIRTIQ può inviare anche informazioni o offerte commerciali non strettamente legate all'app. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento.

A seconda del tipo e del contenuto della comunicazione, i messaggi possono contenere pixel di tracciamento o tecnologie simili. FAIRTIQ può utilizzarli per determinare se un messaggio è stato consegnato o aperto e, ove applicabile, quali link sono stati attivati. Ciò può applicarsi a comunicazioni relative al servizio, marketing rivolto a clienti esistenti, newsletter e comunicazioni simili, in ciascun caso nella misura consentita dal diritto applicabile o qualora sia stato ottenuto il consenso richiesto.

Il cliente può annullare l'iscrizione ai contatti scrivendo a FAIRTIQ all'indirizzo app.privacy@fairtiq.com o seguendo il link di annullamento dell'iscrizione o le istruzioni contenute in ogni messaggio che FAIRTIQ invia al cliente.

L. Periodo di conservazione dei dati

FAIRTIQ conserva i dati personali solo per il tempo necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o in conformità con le normative legali e ufficiali o con gli accordi contrattuali.

I dati di viaggio, i dati di acquisto, i dati relativi ai metodi di pagamento e le informazioni relative al dispositivo di cui alla sezione Dati personali trattati sono conservati per **12 mesi** dalla fine del viaggio per l'esecuzione dei servizi, per i servizi post-vendita di FAIRTIQ e delle aziende di trasporto e comunità tariffarie partner, per finalità di contrasto agli abusi e per il miglioramento dei servizi, in particolare l'ottimizzazione dei prezzi. Successivamente tali dati

vengono cancellati o anonimizzati, cosicché non sia più possibile collegarli a una persona interessata. In un'ottica di minimizzazione dei dati, una parte dei dati di tracciamento può essere cancellata prima della scadenza di tale periodo, qualora le finalità per cui è stata raccolta siano state raggiunte.

I dati dei sensori di movimento e i segnali di beacon Bluetooth trattati esclusivamente localmente sul dispositivo per il rilevamento automatico del viaggio con FAIRTIQ Go vengono cancellati dopo breve tempo se non viene rilevato alcun viaggio con i mezzi pubblici e non vengono trasmessi al backend di FAIRTIQ.

Le informazioni generali sul cliente e i dati dei compagni di viaggio saranno conservati per la lotta agli abusi, per i mezzi di comunicazione con il cliente e per scopi commerciali **per due anni** dall'ultimo viaggio o dall'adesione a una campagna (a seconda di ciò che accade successivamente).

I log relativi alla sicurezza e alla compliance, quali log di consenso, modifica e cancellazione, sono conservati per il tempo necessario a documentare e gestire impostazioni, richieste e obblighi in materia di sicurezza e compliance.

I dati di viaggio trattati per il miglioramento e lo sviluppo dei prodotti sulla base del consenso del cliente sono conservati fino a cinque anni.

I dati aggregati di utilizzo e interazione trattati per finalità di analisi e approfondimento sulla base del consenso del cliente sono conservati fino a tre anni.

I dati possono anche essere salvati in file di backup e database temporanei (cache) dopo l'eliminazione. L'eliminazione definitiva avviene quando i file di backup vengono sovrascritti (in genere entro pochi giorni).

M. Eccezioni ai termini di conservazione secondo la sezione L

I dati di localizzazione e, ove applicabile, i segnali di beacon Bluetooth raccolti per individuare la fermata del trasporto pubblico più vicina o l'area di utilizzo applicabile prima del check-in o dell'attivazione di una modalità di utilizzo sono conservati in file temporanei per alcuni giorni.

I dati rilevanti ai fini fiscali e contabili di FAIRTIQ o delle società partner saranno conservati da FAIRTIQ e/o dalle società partner in conformità ai periodi di conservazione prescritti dalla legge (di norma 10 anni più la durata dell'anno contabile in corso) e successivamente cancellati.

Se il cliente è stato escluso dall'utilizzo di FAIRTIQ o se l'utilizzo di FAIRTIQ da parte del cliente è stato limitato, ad esempio a causa di un sospetto fondato di abuso, comportamenti scorretti ripetuti, addebiti non riusciti o crediti insoluti, FAIRTIQ ha il diritto di conservare i dati personali necessari per prevenire abusi ripetuti, ulteriori viaggi non addebitabili e per accertare, esercitare o difendere i propri diritti legali. Ciò può includere i dati personali indicati nella sezione [Dati personali elaborati](#), la data e il motivo dell'esclusione o della limitazione, identificatori tecnici di sicurezza, valori di stato Apple DeviceCheck o indicatori di rischio da essi derivati, nonché informazioni su crediti insoluti, anche a fronte di una richiesta di cancellazione del cliente. Tali dati sono conservati solo per il tempo necessario a tali finalità.

Se l'esclusione o la limitazione viene revocata, ad esempio perché il sospetto di abuso si rivela infondato o perché i crediti insoluti sono stati saldati, i corrispondenti valori di stato di sicurezza e rischio vengono riesaminati, adeguati o cancellati e il periodo di conservazione di 12 mesi fino all'anonimizzazione dei dati di viaggio ricomincia a decorrere, salvo che

motivi legittimi prevalenti o obblighi legali di conservazione richiedano un'ulteriore conservazione.

Se non viene acquistato alcun biglietto con l'Applicazione durante il periodo di un anno, FAIRTIQ ha il diritto di cancellare l'account dell'utente. Si dovrà quindi ripetere la procedura di registrazione prima di poter utilizzare nuovamente FAIRTIQ per acquistare biglietti elettronici. Con la cancellazione dell'account utente, si perde anche l'accesso allo storico dei viaggi e dei pagamenti effettuati con FAIRTIQ.

Se non viene acquistato un biglietto con l'Applicazione entro quattro mesi, FAIRTIQ ha il diritto di cancellare i dati del metodo di pagamento del cliente. Si dovrà quindi ripetere la registrazione di un mezzo di pagamento valido prima di poter nuovamente acquistare biglietti elettronici con FAIRTIQ.

Qualora il cliente abbia prestato il proprio consenso, i dati di tracciamento e di attività sono conservati per un massimo di cinque anni per migliorare i sistemi di FAIRTIQ, incluso l'addestramento di modelli per ottimizzare le prestazioni. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento tramite il menu dell'Applicazione. La revoca non pregiudica la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

N. Diritto alla cancellazione e all'oblio

Fatta salva la disposizione di conservazione di cui sopra e se FAIRTIQ o una società partner non ha bisogno dei dati per salvaguardare ed esercitare i propri diritti, a condizione che i dati non siano più necessari per gli scopi per i quali sono stati raccolti o altrimenti trattati, o a condizione che non vi siano motivi legittimi prevalenti per il trattamento, chi utilizza l'Applicazione ha il diritto di richiedere la cancellazione dei propri dati personali in qualsiasi momento.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Cancellazione dell'account") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

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

In caso di richiesta di cancellazione tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.com/it/contact>), la cancellazione è subordinata all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS (processo di identificazione avviato da FAIRTIQ).

Le richieste di cancellazione dei dati personali dei compagni di viaggio devono essere presentate dal cliente per consentire l'identificazione dei compagni di viaggio.

O. Rettifica e limitazione del trattamento

Chi utilizza l'Applicazione ha il diritto di correggere e limitare i dati memorizzati associati al proprio account, se i dati sono errati o se una limitazione non influisce sugli scopi del trattamento. Le informazioni generali possono essere modificate sull'account secondo la sezione [Dati personali elaborati](#) direttamente nell'app.

Se una persona interessata ritiene che un blocco, una restrizione d'uso, uno stato tecnico di sicurezza o uno stato relativo ad Apple DeviceCheck sia errato, ad esempio perché un dispositivo è stato trasferito, venduto o utilizzato da un'altra persona, può richiedere una

verifica, rettifica, limitazione o, ove applicabile, reimpostazione dello stato pertinente. FAIRTIQ esamina tali richieste tenendo conto delle informazioni disponibili relative all'account, ai pagamenti, ai viaggi, al servizio clienti e agli abusi. La rettifica, cancellazione o reimpostazione viene effettuata nella misura in cui non vi si oppongano motivi legittimi prevalenti, crediti insoluti o obblighi legali di conservazione.

Non è possibile apportare modifiche durante un viaggio in corso.

P. Diritti di informazione e portabilità dei dati

Il cliente e i compagni di viaggio hanno il diritto di richiedere informazioni sui dati memorizzati nell'account del cliente e la trasmissione di tali dati.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

Nel caso di richieste relative ai dati personali tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.com/it/contact>), l'elaborazione della richiesta è subordinata all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS (processo di identificazione avviato da FAIRTIQ).

Le richieste relative ai dati personali dei compagni di viaggio devono essere presentate dal cliente per consentire l'identificazione dei compagni di viaggio.

Q. Diritto di opposizione

Il cliente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano per motivi derivanti dalla sua situazione particolare, se il trattamento dei dati viene effettuato sulla base dell'art. 6, par. 1, lett. e o f, GDPR. Ciò vale anche per la profilazione e il processo decisionale automatizzato basato su tali disposizioni. Se il cliente si oppone, FAIRTIQ non tratterà più i suoi dati personali, a meno che non possano essere dimostrati motivi legittimi e impellenti per il trattamento che prevalgano sugli interessi, i diritti e le libertà del cliente, oppure il trattamento serva a far valere, esercitare o difendere diritti legali.

Se i dati personali del cliente sono trattati per finalità di marketing diretto, il cliente ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di tale marketing; ciò vale anche per la profilazione nella misura in cui è connessa a tale marketing diretto. Se il cliente si oppone, i suoi dati personali non saranno più utilizzati a fini di pubblicità diretta.

FAIRTIQ consiglia vivamente di inviare la richiesta direttamente tramite l'Applicazione (dal menu "Contatti → Altro") e di aggiungere al messaggio la parola chiave "DSR".

In caso di richieste relative ai dati personali tramite e-mail (feedback@fairtiq.com) o modulo di contatto (<https://fairtiq.com/it/contact>), il trattamento della richiesta è subordinato all'identificazione univoca del cliente tramite un codice di convalida SMS.

Le richieste relative ai dati personali dei compagni di viaggio devono essere presentate dal cliente per consentire l'identificazione dei compagni di viaggio.

R. Diritto di reclamo

I diritti degli interessati non sono assoluti e possono essere soggetti a esenzioni o deroghe ai sensi delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

Il cliente ha inoltre il diritto di presentare un reclamo all'autorità di vigilanza competente, come segue:

- in Svizzera, con l'Incaricato federale della protezione dei dati e delle informazioni (IFPDT);
- nell'UE/SEE, con l'[autorità competente dello Stato membro](#) interessato.
- nel Regno Unito, presso l'Information Commissioner's Office.

S. Luogo di trattamento dei dati

I dati personali vengono elaborati nello SEE, in Svizzera, nel Regno Unito, nei paesi in cui FAIRTIQ ha una società affiliata (vedere la sezione [Trasferimento dei dati](#)) o in qualsiasi altro paese per il quale sia stata emessa una decisione di adeguatezza da parte della Commissione europea o che sia elencato nell'Allegato I dell'Ordinanza sulla protezione dei dati (OPDa).

Quando viene utilizzato Apple DeviceCheck, i token DeviceCheck e i valori di stato DeviceCheck relativi al dispositivo possono essere trasmessi ad Apple ed elaborati sui server Apple. Apple può trattare o rendere accessibili dati personali a livello globale, anche in Irlanda e negli Stati Uniti. Per le persone nello Spazio economico europeo, nel Regno Unito e in Svizzera, Apple identifica Apple Distribution International Limited, Irlanda, come entità Apple titolare del trattamento dei dati personali quando Apple agisce in qualità di titolare del trattamento. Secondo Apple, i trasferimenti internazionali di dati personali sono disciplinati in particolare da clausole contrattuali standard o da altre garanzie appropriate.

Se FAIRTIQ trasferisce i dati in un paese senza un livello di protezione dei dati adeguato, FAIRTIQ utilizzerà, come previsto dalla legge, contratti appropriati (in particolare sulla base delle cosiddette clausole contrattuali tipo della Commissione europea) e garanzie appropriate o idonee (disponibili su richiesta tramite app.privacy@fairtiq.com) e/o si affiderà alle eccezioni di legge del consenso, dell'esecuzione del contratto, dell'accertamento, dell'esercizio o dell'esecuzione di pretese legali, di interessi pubblici prevalenti, di dati personali pubblicati o perché è necessario proteggere l'integrità delle persone interessate.

I dettagli sono disponibili su https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

T. Rappresentanza per la protezione dei dati nell'Unione europea

In caso di domande o incertezze sulla protezione dei dati, la rappresentanza di FAIRTIQ per la protezione dei dati nell'UE è a disposizione degli interessati al seguente indirizzo:

FAIRTIQ Austria GmbH, Protezione dei dati, Straubingerstraße 12, 5020 Salisburgo, Austria, app.privacy@fairtiq.com

U. Modifiche alla presente informativa sulla privacy

FAIRTIQ verifica regolarmente il presente informativa sulla privacy. Per essere informati sull'ultima versione, si consiglia di controllarla regolarmente tramite il sito <https://fairtiq.com/it/avviso-sulla-privacy>.

V. Accessibilità e download dell'informativa sulla privacy

La versione attuale dell'informativa sulla privacy può essere consultata e stampata sul sito <https://fairtiq.com/it/avviso-sulla-privacy>.

Versione 5.2. Ultimo aggiornamento: luglio 2026