Politique de confidentialité

Nous sommes une entreprise innovante et dynamique avec pour mission de simplifier la mobilité durable à l'échelle internationale. Notre application offre une solution de billetterie conviviale pour les voyageurs ainsi que pour les autorités et les opérateurs de transports publics.

Nous vous invitons à lire notre politique de confidentialité ci-dessous afin d'en apprendre davantage sur notre engagement à respecter votre sphère privée et protéger vos données personnelles.

La présente politique de confidentialité est fournie à titre d'information uniquement et ne constitue pas un contrat.

L'application FAIRTIQ peut proposer différents modes de voyage selon la zone d'utilisation et les fonctionnalités disponibles. Il peut s'agir de trajets démarrés et terminés manuellement (check-in/check-out), de trajets démarrés manuellement et terminés automatiquement (Smart Stop), ou de trajets enregistrés lorsque le mode Be-in/Be-out est activé et que le client est prêt à voyager (FAIRTIQ Go). Smart Stop et FAIRTIQ Go sont désignés ensemble comme les « modes de voyage automatiques ».

Dans la présente politique de confidentialité, les références aux trajets enregistrés avec l'application couvrent tous ces modes de voyage. Lorsque la présente politique mentionne spécifiquement le check-in ou le check-out, cela s'applique aux modes de voyage qui nécessitent ces étapes. Pour les modes de voyage automatiques, le traitement correspondant concerne la détection, l'enregistrement et la finalisation automatiques du trajet.

Pour détecter automatiquement un trajet, l'application peut traiter localement sur l'appareil les données des capteurs de mouvement et, lorsqu'ils sont disponibles, les signaux des balises Bluetooth, afin d'évaluer si un trajet en transports publics est sur le point de commencer ou est en cours. Si aucun trajet en transports publics n'est détecté, ces données traitées localement sont supprimées après une courte période et ne sont pas transmises aux systèmes de FAIRTIQ. Si un trajet en transports publics est susceptible d'être détecté, des données de localisation peuvent également être collectées et les données nécessaires à l'enregistrement et au traitement du trajet sont transmises aux systèmes de FAIRTIQ. La détection automatique des trajets peut ne pas être parfaitement exacte dans tous les cas.

Afin de vous offrir une vue d'ensemble simplifiée quant à la manière dont nous traitons vos données, nous vous proposons une représentation à l'aide des Privacy Icons. Il s'agit d'une initiative de grandes entreprises suisses pour plus de transparence dans le traitement de données.

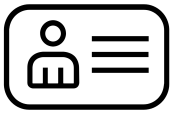
FAIRTIQ

Table des matières

Politique de confidentialité 1
Table des matières 2
A. Traitement de vos données (Privacy Icons) 3
B. Coordonnées du responsable du traitement et du DPO 5
Responsable du traitement 5
Data Protection Officer (Délégué à la protection des données) 5
C. Responsabilité du traitement des données et lois applicables 5
D. Données personnelles traitées 6
Informations générales sur le-a client-e 6
Données relatives aux compagnons de voyage conformément au chapitre III. A. 2 7
Données relatives aux moyens de paiement 7
Données relatives aux trajets 7
Données relatives aux achats 7
Informations relatives à l'appareil 8
Données d'utilisation 8
E. Finalités et modalités du traitement 8
F. Bases juridiques 11
G. Prise de décision automatisée et profilage 14
H. Sécurité 15
I. Transfert des données 15
J. Création et gestion du compte via authentification unique (SSO) 19
Inscription avec Google (Google Sign-in) 19
Inscription avec Apple (Sign in with Apple) 19
K. Prise de contact avec les clients 20
L. Durée de conservation des données 21
M. Exceptions aux limites temporels selon le chapitre L 21
N. Droit à l'effacement et à l'oubli 23
O. Rectification et limitation 23
P. Droits d'accès et de transmission 24
Q. Droit d'opposition 24
R. Droit de porter plainte 25
S. Lieu du traitement des données 25
T. Correspondant à la protection des données dans un Etat membre de l'UE 26
U. Modifications de la présente politique de confidentialité 26
V. Accéder à et télécharger la politique de confidentialité 26

A. Traitement de vos données (Privacy Icons)

Nous souhaitons vous donner une vue d'ensemble simple et claire quant à la manière dont nous traitons vos données personnelles. La finalité principale du traitement est de fournir le service, c'est-à-dire de délivrer l'autorisation de voyage ou le titre de transport approprié et de calculer le tarif applicable..



Données d'ordre général
Nous traitons des données personnelles d'ordre général vous concernant, p.ex. vos coordonnées personnelles.

Exemple : nous affichons votre nom sur le billet électronique dans l'application FAIRTIQ.

Voir chapitre : Données personnelles traitées



Données financières
Nous traitons vos données financières.

Exemple : vous enregistrez un moyen de paiement dans l'application FAIRTIQ.

Voir chapitre : Données personnelles traitées



Données de localisation
Nous traitons vos données de localisation.

Exemple : nous traitons vos données de localisation afin de calculer le voyage effectué en transports publics.

Voir chapitre : Données personnelles traitées



Données fournies
Nous traitons des données personnelles que vous nous transmettez.

Exemple : vous vous enregistrez avec votre nom et votre adresse e-mail sur l'application FAIRTIQ.

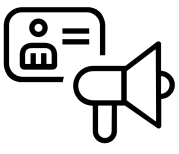
Voir chapitre : Données personnelles traitées



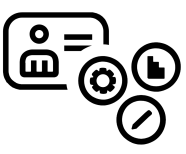
Données collectées
Nous collectons des données personnelles vous concernant.

Exemple : nous traitons les données des capteurs de mouvement, les signaux des balises Bluetooth et les données de localisation afin de détecter et de calculer les trajets effectués avec l'application.

Voir chapitre : Données personnelles traitées



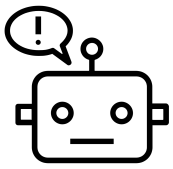








Marketing Nous utilisons vos données personnelles à des fins de marketing et de publicité.	**Développement de produits** Nous utilisons vos données personnelles afin de développer et améliorer nos produits et services.	**Autres finalités** Nous utilisons vos données personnelles à d'autres fins qui ne sont pas en lien avec la prestation principale.	**Transmission de données** Nous transmettons vos données personnelles à d'autres entreprises qui décident elles-mêmes comment les utiliser.	**Pas de vente de données** Nous ne vendons pas vos données personnelles.
Exemple : nous envoyons des informations commerciales sur les produits à l'adresse e-mail que vous avez enregistrée.	**Exemple :** nous utilisons les trajets effectués de manière anonyme ou pseudonyme afin de minimiser les erreurs dans le calcul des trajets.	**Exemple :** nous analysons si le check-out est effectué alors que le moyen de transport est en marche afin de détecter d'éventuels comportements frauduleux.	**Exemple :** si vous contactez le service clientèle, votre demande sera gérée par les opérateurs des transports publics partenaires.	
Voir chapitre : Finalités et modalités du traitement	**Voir chapitre :** Finalités et modalités du traitement	**Voir chapitre :** Finalités et modalités du traitement	**Voir chapitre :** Transfert de données	



Prise de décision automatisée

Nous prenons des décisions de manière entièrement automatisée.

Exemple : la cartographie des trajets ainsi que certaines parties des processus de service client et de détection des fraudes sont automatisées.

Voir chapitre : Prise de décision automatisée et profilage



Profilage

Nous analysons votre comportement.

Exemple : nous analysons si vous utilisez l'application de manière frauduleuse ou si une tentative d'utilisation est liée à un usage abusif antérieur, à des créances impayées ou à un compte bloqué.

Voir chapitre : Prise de décision automatisée et profilage



Dans le monde entier

Nous traitons vos données personnelles également ailleurs qu'en Suisse ou dans l'EEE.

Exemple : en général, nous traitons et stockons les données en Suisse et dans l'UE. Dans des cas exceptionnels, certaines données peuvent circuler en dehors de l'Europe.

Voir chapitre : Lieu du traitement des données

B. Coordonnées du responsable du traitement et du DPO

Responsable du traitement
FAIRTIQ SA
Aarbergergasse 29
3011 Berne
Suisse
CEOs : Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano
UID : CHE-370.720.489
feedback@fairtiq.com

Data Protection Officer (Délégué à la protection des données)
FAIRTIQ SA
Data Protection
Aarbergergasse 29
3011 Berne
Suisse
app.privacy@fairtiq.com

C. Responsabilité du traitement des données et lois applicables

FAIRTIQ SA (ci-après « FAIRTIQ » ou « nous ») est l'exploitant et le responsable du traitement des données en rapport avec son application « FAIRTIQ » (ci-après « l'application ») et le fait conformément :

- à la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD) pour les services fournis en Suisse,
- au Règlement général de l'UE sur la protection des données 2016/679 (RGPD), y compris les lois applicables sur la protection des données des États membres de l'Union européenne (UE) et de l'Espace économique européen (EEE), pour les services fournis au sein de l'UE ou de l'EEE, et
- aux autres lois applicables en matière de protection des données pour les services fournis en dehors de l'UE, de l'EEE ou de la Suisse.

En cas d'achat d'un billet pour un compagnon de voyage conformément au chapitre III.A.2. des Conditions Générales de Vente, le client agit en tant que responsable de traitement au sens des art. 5 let. j LPD / 4 par. 7 RGPD et FAIRTIQ en tant que sous-traitant au sens des art. 5 let. k LPD/ 4 par. 8 RGPD.

FAIRTIQ et les entreprises partenaires / communautés tarifaires partenaires (« partenaires ») sont des responsables de traitement indépendants pour la fourniture des services ainsi que pour la détection et la prévention de la fraude et des abus (voir section Transfert des données). Dans des cas exceptionnels, une responsabilité conjointe s'applique, ce qui est indiqué en conséquence dans l'application.

D. Données personnelles traitées

FAIRTIQ traite notamment les données personnelles suivantes :

Informations générales sur le client

- Prénom, nom, date de naissance conformément aux conditions tarifaires applicables ;
- Numéro de téléphone portable ;
- Adresse e-mail ;
- Langue, en fonction des paramètres du système d'exploitation de l'appareil ;
- Photo de profil du compte Google (si la connexion via Google est utilisée - non stockée par FAIRTIQ ; voir section Création et gestion du compte via authentification unique (SSO)) ;
- Identifiant du compte (si l'authentification unique (SSO) est utilisée comme méthode de connexion, voir section Création et gestion du compte via authentification unique (SSO)) ;
- Paramètres du billet : classe choisie, rabais applicables ;
- Région tarifaire attribuée lors de l'inscription ;
- Abonnement(s) de zone ou éventuel(s) droit(s) à une réduction enregistré(s) (facultatif) ;
- Identifiant utilisateur ;
- Adresse IP et numéro d'identification unique de l'appareil ;
- Identifiants techniques de sécurité et valeurs d'état de risque liées à l'appareil, y compris les informations Apple DeviceCheck lorsque cela est applicable ;
- Informations relatives à des comportements abusifs, frauduleux ou autrement inappropriés, y compris les blocages ou restrictions d'utilisation associés ;
- Interactions avec le service clientèle ;
- Journaux liés à la sécurité et à la conformité, tels que les journaux de consentement, de modification et de suppression.

Données relatives aux compagnons de voyage conformément aux CGV, chapitre III. A. 2

- Prénom et nom, date de naissance ;
- Paramètres du billet selon le tarif sélectionné, les abonnements de zone et les éventuels droits à une réduction enregistrés.

Données relatives aux moyens de paiement

- Moyen de paiement ;
- Détails partiellement anonymisés quant au moyen de paiement.

Données relatives aux trajets

- Données de suivi de localisation et d'activités, y compris les données des capteurs de mouvement lorsque cela est nécessaire pour le mode de voyage sélectionné;
- Les autorisations de voyage, les justificatifs de contrôle et les titres de transport électroniques enregistrés, y compris les données relatives aux titres de transport;
- Signaux de balise Bluetooth ;
- Itinéraires calculés ;

- Timbres de contrôle des billets numériques ;
- Statistiques basées sur les trajets, dans la mesure où elles se rapportent au client.

Pour déterminer l'arrêt de transports publics le plus proche avant l'activation d'un mode de voyage, des données de localisation et des signaux Bluetooth sont collectés lorsque l'application est active au premier plan sur l'appareil.

Dans les modes de voyage automatiques, les signaux des balises Bluetooth installées aux arrêts ou dans les véhicules peuvent également être utilisés, avec les données des capteurs de mouvement, afin d'évaluer localement sur l'appareil si un trajet en transports publics est sur le point de commencer ou est en cours.

Les données des capteurs de mouvement utilisées uniquement pour cette évaluation locale ne sont pas transmises aux systèmes de FAIRTIQ si aucun trajet en transports publics n'est détecté et sont supprimées après une courte période.La détection des signaux Bluetooth n'est activée que dans certaines régions spécifiques. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter https://fairtiq.com/hubfs/legal/beacon_signals.pdf.

Données relatives aux achats

- Produits achetés ;
- Montant facturé ;
- Informations sur les rejets de paiement, les montants impayés, l'état d'avancement des demandes de remboursement et le statut des créances;
- Date et heure ;
- ID et token de paiement.

Informations relatives à l'appareil

- Appareil : marque et modèle ;
- Système d'exploitation ;
- Niveau de charge de la batterie ;
- Informations techniques supplémentaires relatives à l'appareil et à l'application, y compris les données de configuration de l'appareil et les signaux dérivés de l'appareil, utilisées pour vérifier l'intégrité de l'application, prévenir les abus et reconnaître les usages abusifs répétés sur plusieurs comptes.

Données d'utilisation

Lorsque le consentement est donné, des données d'utilisation supplémentaires peuvent être collectées via PostHog, un outil d'analyse de produit. Cela inclut les interactions avec l'interface de l'application (par exemple, les vues d'écran, les clics, les événements de navigation), les informations techniques (par exemple, l'adresse IP tronquée, le type d'appareil, le système d'exploitation), ainsi que les journaux d'événements comportementaux. Les données sont traitées de manière pseudonymisée.

E. Finalités et modalités du traitement

FAIRTIQ ne saisit et ne traite que les données en rapport avec l'application et l'achat de billets électroniques.

Les données personnelles sont traitées par FAIRTIQ aux fins suivantes :

- Pour **configurer et gérer le compte utilisateur** du client, y compris les paramètres de langue et l'attribution d'une région ;
- Pour fournir **les fonctionnalités de billetterie de l'application**, notamment la délivrance des autorisations de voyage, l'achat et le traitement des titres de transport électroniques, ainsi que le calcul des tarifs applicables;

  l'identification, l'enregistrement et la facturation des trajets en transports publics soumis à tarification;

  la prise en charge des modes de voyage automatiques, notamment la détection automatique des trajets, l'assistance au check-out et la finalisation des trajets;

  la gestion des coupons clients (p.ex. bonus FAIRTIQ),

  le service client (help desk), le débogage et la résolution des problèmes techniques;
- Pour **prévenir, détecter et enquêter sur les abus,**y compris la fraude, la fraude tarifaire, les violations des conditions d'utilisation, les prélèvements échoués, les réclamations en suspens et les cas de récidives, ainsi que de vérifier la fiabilité et l'intégrité des données reçues de l'appareil..

  À cette fin, les données relatives à des abus suspectés peuvent être vérifiées et recoupées entre toutes les solutions check-in/check-out exploitées par FAIRTIQ et consignées dans un registre de prévention des abus. FAIRTIQ peut utiliser ces informations afin d'empêcher les utilisateurs ayant fait l'objet de restrictions ou d'une exclusion en raison d'abus, de trajets non facturables, de créances impayées ou d'autres comportements fautifs graves de reproduire de tels comportements en créant de nouveaux comptes ou en utilisant à nouveau les mêmes appareils ou des appareils comparables.

  À cette fin, les identifiants techniques de sécurité, les informations relatives à l'appareil, les valeurs d'état Apple DeviceCheck ou les indicateurs de risque qui en sont dérivés peuvent être rapprochés des informations relatives au compte, au paiement, aux trajets et aux abus. Apple DeviceCheck ou des fonctionnalités techniques de sécurité comparables ne sont pas utilisées comme seule base pour déterminer un comportement frauduleux, mais uniquement en combinaison avec d'autres informations, telles que les informations relatives au compte, au paiement, à l'utilisation, aux trajets ou au service client. Selon le résultat, FAIRTIQ peut exiger des vérifications supplémentaires, empêcher la création d'un compte ou le check-in, bloquer ou restreindre un compte existant, ou examiner et faire valoir des créances impayées.

  La collecte de données d'activité et de localisation peut se poursuivre pendant cinq minutes après le check-out, la désactivation de FAIRTIQ Go ou la fin du trajet dans le mode de voyage concerné (cf. chapitre Données personnelles traitées). Cette collecte a pour but de prévenir les abus, d'améliorer l'assistance au check-out, à la désactivation ou à la fin du trajet, et d'optimiser ainsi les services fournis au client ;

- Pour **déterminer l'arrêt de transports publics le plus proche ou la zone de validité applicable** avant le check-in ou l'activation d'un mode de voyage, des données de localisation et, lorsqu'ils sont disponibles, des signaux des balises Bluetooth sont

collectés lorsque l'application est active au premier plan sur l'appareil. Ces données peuvent être enregistrées dans des fichiers journaux temporaire; ;

- **Pour l'obtention des réductions, des récompenses et d'autres avantages promotionnels**, par exemple dans le cadre de programmes de parrainage, de programmes de fidélité ou d'offres de trajets gratuits ou à tarif réduit.
- FAIRTIQ peut, dans certains cas spécifiques, traiter des catégories particulières de données à caractère personnel, notamment des informations relatives à la santé. Ce traitement intervient exclusivement dans le but d'émettre des **titres de transport à tarif réduit pour les personnes reconnues en situation de handicap**, lorsque de telles réductions sont prévues par la réglementation tarifaire applicable. Ces données ne sont traitées que si le client sélectionne activement la catégorie de billet correspondante dans les paramètres de l'application ;
- Pour le **développement des produits**. Si le client a donné son consentement, les données de trajet (cf. chapitre Données personnelles traitées → Données relatives aux trajets) sont utilisées pendant une durée maximale de cinq ans pour le développement et l'amélioration du front-end et du back-end de FAIRTIQ, y compris l'entraînement de modèles d'apprentissage automatique afin d'optimiser les performances.

  Les données collectées après le processus de check-out (cf. chapitre Données personnelles traitées → Données relatives aux trajets) ne sont utilisées à cette fin que sous forme anonymisée ;
- Afin d'**analyser et de comprendre le comportement des utilisateurs ainsi que les modes d'utilisation de l'application**, dans le but d'en améliorer l'ergonomie, la navigation et les fonctionnalités. Cela peut inclure des statistiques basées sur les trajets effectués avec l'application.

  Lorsque le client a donné son consentement, cela inclut la collecte de données d'utilisation et d'interaction agrégées via l'outil d'analyse PostHog, ainsi que le transfert des résultats relatifs aux trajets et aux dépenses en transports publics à des tiers sous forme personnalisée ;
- Pour **la communication avec le client et à des fins commerciales,** en particulier pour les communications de service concernant son compte et l'utilisation de l'application, la promotion de nos services auprès des clients existants, pour des enquêtes sur l'utilisation de FAIRTIQ et la mobilité en général, ainsi que des demandes de consentement à des fins supplémentaires.

  Cela peut inclure l'utilisation d'informations liées à l'utilisation passée de l'application par le client, telles que les régions parcourues, la fréquence d'utilisation ou le fait que certains services de mobilité aient été utilisés, afin de personnaliser les communications et de fournir des informations pertinentes.

  Cela peut également inclure la vérification de la remise et/ou de l'ouverture des communications électroniques ;
- Pour **garantir la sécurité et la stabilité de notre système** et prévenir les activités de type spam ;
- À des fins d'**audit** et **de devoir de vigilance** (due diligence) ;

- Dans le cadre de **procédures judiciaires et d'obligations légales ;**
- À des fins de **recherches académiques,** en particulier pour des recherches scientifiques non personnelles (voir chapitre Transfert des données)**.**

Le client a le droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles pour l'optimisation de l'application et des services ou pour l'évaluation de l'utilisation. FAIRTIQ recommande vivement d'envoyer toutes demandes directement via l'application (menu « contact → autres ») et de compléter le message avec le mot-clé « DSR ».

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (https://fairtiq.ch/fr/contact), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initié par FAIRTIQ). Il est recommandé aux compagnons de voyage d'informer FAIRTIQ de leur demande via le client afin de permettre l'identification.

F. Bases juridiques

Cette section s'applique exclusivement aux traitements de données soumis au RGPD.

Le traitement des données personnelles relatif aux billets électroniques ainsi qu'à l'obtention de trajets à tarif réduit et de programmes de fidélité, y compris le débogage et la résolution des problèmes techniques est nécessaire à l'exécution des services de FAIRTIQ (exécution d'un contrat). En outre, l'application doit s'assurer qu'elle interagit avec un être humain, et non avec un robot, et que les activités effectuées par le client ne sont pas liées à une fraude ou à un abus, ce qui relève également de l'exécution du contrat.

Le traitement des données de localisation et, lorsqu'ils sont disponibles, des signaux des balises Bluetooth lorsque l'application est active au premier plan, avant le check-in ou l'activation d'un mode de voyage, est nécessaire pour déterminer l'arrêt de transports publics le plus proche ou la zone de validité applicable. Il est fondé sur l'exécution du contrat ou sur des mesures précontractuelles demandées par le client.

Lorsqu'un mode de voyage automatique est activé ou utilisé, le traitement des données des capteurs de mouvement et, lorsqu'ils sont disponibles, des signaux des balises Bluetooth sur l'appareil pour détecter automatiquement un trajet, ainsi que le traitement ultérieur des données de localisation et des données de trajet lorsqu'un trajet en transports publics est susceptible d'être détecté, sont nécessaires pour fournir le service de billetterie choisi. Ce traitement est donc fondé sur l'exécution du contrat. Dans la mesure où ces données sont également traitées pour prévenir les abus, assurer la sécurité, améliorer les produits, réaliser des analyses ou respecter des obligations légales, les bases juridiques indiquées dans la présente section s'appliquent également.

Par ailleurs, le traitement des données à des fins de CAPTCHA peut également être fondé sur l'intérêt légitime, à savoir la protection du service contre l'exploration automatisée abusive, le spam et d'autres formes d'abus susceptibles de nuire au service FAIRTIQ ou aux autres utilisateurs.

Le développement ultérieur du service et l'analyse de son utilisation sont effectués dans l'intérêt légitime de FAIRTIQ et visent à optimiser l'expérience utilisateur ainsi qu'à promouvoir l'application. Dans la mesure où les données de trajet sont traitées pour le développement et l'amélioration du service, ce traitement repose sur le consentement de l'utilisateur.

La fourniture de données au monde académique repose sur l'intérêt public.

La détection et la prévention de la fraude incluent l'intérêt légitime de FAIRTIQ et de ses partenaires à prévenir l'utilisation abusive ou frauduleuse de l'application, les comportements fautifs répétés, les trajets impayés, les défauts de paiement et les trajets supplémentaires qui ne peuvent pas être facturés, ainsi qu'à faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice. Lorsque FAIRTIQ utilise Apple DeviceCheck ou des mécanismes techniques de sécurité comparables à ces fins, le traitement repose sur l'intérêt légitime. Lorsque le traitement est nécessaire à la fourniture, au traitement ou à la facturation des trajets, ou à l'examen et au recouvrement des montants impayés, il peut également être fondé sur l'exécution d'un contrat. Des obligations légales de conservation et de documentation peuvent également nécessiter le traitement de certaines données.

La communication avec le client sert à accompagner l'utilisation de l'application par le client, à fournir des informations liées au service, à améliorer l'offre et, le cas échéant, à communiquer des informations marketing ou autres. Le traitement des données à des fins de communications liées au service repose sur l'exécution d'un contrat et/ou sur l'intérêt légitime de FAIRTIQ. Le traitement à des fins de marketing destiné aux clients existants repose sur l'intérêt légitime, sauf lorsque le consentement est requis. Les newsletters et communications similaires fondées sur le consentement, y compris le traitement des données qui y est lié, reposent sur le consentement du client. Le consentement peut être retiré à tout moment via le lien fourni dans l'e-mail ou via le menu de l'application, sans aucune conséquence négative.

Le traitement des données relatives à la langue, à la région et aux journaux liés aux communications suit la base juridique correspondant à la finalité du traitement concerné, en particulier l'exécution d'un contrat, l'intérêt légitime ou, lorsque cela est requis, le consentement. Cela s'applique également aux données de remise, d'ouverture et d'interaction collectées au moyen de pixels de suivi ou de technologies similaires dans les communications électroniques. Lorsque la législation applicable exige un consentement pour de telles technologies, FAIRTIQ les utilise uniquement sur la base du consentement.

Nous sommes soumis à diverses obligations légales. Il s'agit principalement d'exigences légales (p.ex., lois et réglementations commerciales et fiscales), mais aussi, cas échéant, d'exigences réglementaires ou d'autres obligations officielles. Les finalités du traitement peuvent inclure la vérification de l'identité et de l'âge, la prévention de la fraude et du blanchiment d'argent, la prévention, la lutte et l'investigation du financement du terrorisme et des infractions pénales mettant en danger les actifs, l'accomplissement des obligations de contrôle et de déclaration en vertu du droit fiscal, ainsi que l'archivage des données à des fins de protection et de sécurité des données, ainsi que d'audits par les autorités fiscales et autres compétentes. En outre, la divulgation de données à caractère personnel peut s'avérer nécessaire dans le cadre de mesures officielles/judiciaires aux fins de la collecte de preuves, de poursuites pénales ou pour faire valoir des créances de droit civil.

Le stockage et l'utilisation des données de suivi et d'activité pour une durée maximale de cinq ans, en vue d'améliorer les systèmes de FAIRTIQ, y compris pour l'entraînement de modèles destinés à optimiser les performances, reposent sur le consentement explicite du client. Cela s'applique également à la collecte et à l'analyse, sous forme pseudonymisée, des données d'interaction avec l'application via l'outil d'analyse PostHog, dans le but d'améliorer l'ergonomie, la navigation et les fonctionnalités de l'application, ainsi qu'au transfert des données de consommation et d'utilisation et des analyses correspondantes à des partenaires. Le consentement peut être retiré à tout moment depuis le menu de l'application, sans aucune conséquence négative pour le client. Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité du traitement effectué avant ce retrait.

Les bases juridiques pour le traitement des données personnelles des clients au sein de l'Union européenne sont l'art. 6, para. 1 let. a, b, c, e et f du RGPD. Le traitement des données sensibles relatives aux réductions accordées en raison d'un handicap est fondé sur le consentement explicite du client conformément à l'art. 9, para. 2, let. b du RGPD, sauf si une autre base juridique applicable, notamment l'article 9, paragraphe 2, point b), du RGPD, est prévue par la réglementation tarifaire concernée ou par le droit local.

G. Prise de décision automatisée et profilage

Un traitement automatisé, y compris le profilage, est utilisé dans les cas suivants :

- Pour calculer et reconstituer les trajets en transports publics et, lorsqu'un mode de voyage automatiques est utilisé, évaluer localement sur l'appareil si un trajet en transports publics est sur le point de commencer ou est en cours, ainsi que détecter le début et la fin des trajets à partir des données de localisation, de mouvement, des signaux des balises Bluetooth et des données d'activités décrites dans la section Données personnelles traitées;
- Pour gérer les avantages de fidélité et autres bénéfices promotionnels, par exemple en déterminant l'éligibilité et en calculant les tarifs réduits, les trajets gratuits ou d'autres récompenses en fonction du nombre, de la fréquence ou du volume de trajets effectués;
- Pour la détection et la prévention de la fraude, par exemple :
    - Le système vérifie si le moyen de transport est en mouvement au moment du check-in,du check-out, de l'activation ou de la désactivation d'un mode de voyage, ou lors de l'évaluation de l'état "prêt à voyager", afin de garantir que l'intégralité du trajet est enregistrée et facturée. Si le système détecte un comportement incorrect, le compte peut être bloqué automatiquement;
    - Si un voyage passé ne peut pas être débité du moyen de paiement enregistré, le check-in peut être automatiquement bloqué jusqu'au règlement du montant dû.
- Pour le service client, afin de répondre rapidement aux demandes. Dans ces cas, le système génère des réponses sur la base du contenu de la demande adressée au service client.

La détection automatique des trajets repose sur des signaux techniques et des évaluations probabilistes. Elle peut donc ne pas être parfaitement exacte dans tous les cas. Les clients

peuvent être invités à confirmer, corriger ou signaler un trajet dans l'application ou par l'intermédiaire du service clientèle.

Lorsque la législation applicable l'exige, en particulier lorsqu'une décision est fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, et produit des effets juridiques concernant la personne concernée, l'affecte de manière significative de façon similaire ou entraîne autrement un désavantage important, la personne concernée a le droit de demander une intervention humaine, d'exprimer son point de vue et de contester la décision.

FAIRTIQ recommande vivement d'envoyer toutes demandes directement via l'application (menu « contact → autres ») et de compléter le message avec le mot-clé « DSR ».

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (https://fairtiq.ch/fr/contact), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initié par FAIRTIQ).

H. Sécurité

FAIRTIQ protège les données personnelles contre les risques prévisibles et les accès non autorisés par le biais de mesures techniques et organisationnelles appropriées. FAIRTIQ minimise l'utilisation des données personnelles.

Pour des raisons de sécurité, les données relatives aux moyens de paiement ne sont stockées que chez le prestataire du service de paiement et non sur le téléphone portable du client. Par ailleurs, l'enregistrement du moyen de paiement se fait sans l'intervention de FAIRTIQ, directement par le partenaire contractuel de paiement de FAIRTIQ.

I. Transfert des données

À nos **entités affiliées**, selon nos instructions et en conformité avec notre Politique de confidentialité ainsi que toute autre mesure de confidentialité et de sécurité appropriée, y compris, mais sans s'y limiter, à nos bureaux en Allemagne, en Autriche, au Portugal et à Singapour.

À nos prestataires de services : les sous-traitants mandatés par FAIRTIQ, pour les tâches mentionnées sous section Finalités et modalités du traitement, traitent les données personnelles des clients (incl. stockage). FAIRTIQ a conclu des accords de traitement des données avec ces prestataires de services afin de garantir la protection des données personnelles. Une liste des sous-traitants peut être consultée à l'adresse suivante : https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

À des **conseillers juridiques et professionnels** qui assistent FAIRTIQ dans le cadre d'obligations et de questions juridiques et contractuelles, y compris les comptables et les auditeurs.

Aux intermédiaires de paiement : les informations concernant le moyen de paiement ne sont enregistrées ni sur le téléphone portable ou sur l'application, ni chez FAIRTIQ ou les entreprises partenaires (pour les exceptions, voir chapitre Données personnelles traitées). L'enregistrement de la carte de crédit ou de débit est effectué directement auprès des intermédiaires et gestionnaires de paiement Datatrans AG / Planet - protel Hotelsoftware GmbH (Stadelhoferstrasse 33, 8001 Zurich, Switzerland, info@datatrans.ch) et Adyen N.V. (Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Pays-Bas, dpo@adyen.com). Des informations complémentaires sur le traitement des données par Adyen sont disponibles à l'adresse suivante : https://www.adyen.com/fr_FR/politiques-et-mentions-legales/privacy-policy.

À **NOVA** : si l'application est utilisée pour un voyage comprenant au moins un tronçon situé dans la zone de validité de la "Billetterie automatique"et que le Swisspass ou l'identifiant Swisspass (Swisspass ID) est enregistré dans l'application, l'itinéraire calculé, y compris les horodatages, est transmis sous une forme personnalisée à NOVA, la plateforme de vente et de distribution des transports publics. Cette transmission s'effectue au moyen de l'identifiant Swisspass, qui permet d'établir un lien avec les achats effectués sur d'autres plateformes numériques de vente de titres de transport public. Cela s'applique indépendamment du fait que le trajet commence ou se termine en dehors de la Suisse ou en dehors de la zone de validité de l'abonnement général (AG). NOVA est exploitée par les CFF au nom de l'Alliance Swisspass. Les CFF peuvent utiliser les données personnelles des clients à leurs propres fins (par exemple pour lutter contre les abus). Des informations sur le traitement des données personnelles par les CFF sont disponibles sur le site https://www.sbb.ch/fr/meta/legallines/protection-des-donnees.html.

FAIRTIQ et CFF SA, Hilfikerstr. 1, 3000 Berne 65, Suisse agissent en tant que responsables de traitement indépendants au sens de l'art. 5 lit. j LPD / Art. 4 para. 7 RGPD. FAIRTIQ n'a aucune influence sur le traitement des données par les CFF et n'en est pas responsable.

À **Google** ou **Apple** en cas d'utilisation de l'authentification unique (SSO) (voir section Création et gestion du compte via authentification unique (SSO)).

Aux services **Google Pay** et **Apple Pay** : En fonction de la région d'utilisation, l'application propose l'option de payer avec Google Pay ou Apple Pay. Cette opération est réalisée par l'intermédiaire du prestataire de paiement Adyen.

Pour le traitement du paiement, le client dépose les données de paiement requises auprès de Google Pay ou Apple Pay. FAIRTIQ ne stocke qu'un identifiant créé par le fournisseur de paiement et un token pour traiter les paiements futurs.

La divulgation des données de paiement est nécessaire et obligatoire pour la conclusion et l'exécution du contrat. Si les données de paiement ne sont pas communiquées, une conclusion du contrat et / ou l'exécution au moyen de Google Pay ou Apple Pay est impossible. Les données nécessaires au traitement des paiements sont transmises de manière sécurisée via la procédure « SSL » et traitées exclusivement pour l'exécution des paiements.

Les données recueillies dans ce contexte seront supprimées dès que le stockage n'est plus nécessaire ou, en cas d'obligations légales de conservation des données, le traitement sera limité à ce qui est requis par ces dernières. FAIRTIQ a une obligation légale de conserver les

données de paiement et de commande pendant une période pouvant aller jusqu'à dix ans conformément aux législations comptables et fiscales.

Lors de l'utilisation de Google (Pay) ou Apple (Pay), les données peuvent également être traitées aux États-Unis.

Des informations complémentaires sur le traitement des données par Apple Pay sont disponibles à l'adresse suivante : https://support.apple.com/fr-fr/HT203027

Des informations complémentaires sur le traitement des données par Google Pay sont disponibles à l'adresse suivante : https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldo=0&ldt=privacynotice&ldl=fr

À **Apple** dans le cadre d'Apple DeviceCheck : lorsque l'application est utilisée sur un appareil iOS, FAIRTIQ peut utiliser Apple DeviceCheck afin de prévenir les abus, les comportements fautifs répétés, la recréation de comptes après un blocage ou une exclusion, ainsi que les trajets supplémentaires qui ne peuvent pas être facturés. Dans ce contexte, l'application génère un jeton DeviceCheck, qui est transmis par notre serveur à Apple afin d'interroger ou de mettre à jour un statut DeviceCheck lié à l'appareil. Apple stocke et traite les valeurs de statut DeviceCheck liées à l'appareil sur les serveurs d'Apple. FAIRTIQ détermine la signification de ces valeurs de statut dans le cadre de ses contrôles de prévention des abus.

FAIRTIQ n'utilise pas les valeurs de statut Apple DeviceCheck comme seul indicateur d'un comportement frauduleux, mais uniquement en combinaison avec d'autres informations. Les jetons DeviceCheck ne sont pas partagés avec des tiers, sauf avec des prestataires agissant pour le compte de FAIRTIQ lorsque cela est nécessaire au fonctionnement de la fonction de sécurité. De plus amples informations sur le traitement des données personnelles par Apple sont disponibles dans la Politique de confidentialité d'Apple à l'adresse suivante : https://www.apple.com/legal/privacy/fr-ww/.

Au **service de sécurité CAPTCHA** intégré à l'application (ci-après « hCaptcha ») : ce service est fourni par Intuition Machines, Inc., une société américaine basée dans l'État du Delaware (« IMI »).

hCaptcha est utilisé pour vérifier si les actions des clients sur notre service en ligne (par exemple, les tentatives de connexion ou d'inscription) répondent aux exigences de sécurité. Pour ce faire, hCaptcha analyse automatiquement le comportement du visiteur de l'application dès le lancement du processus d'inscription sur l'application. L'analyse repose sur différents facteurs, tels que l'adresse IP, les informations relatives à l'appareil utilisé, et la durée de la session. L'analyse hCaptcha peut s'effectuer en « mode invisible », c'est-à-dire peut se dérouler entièrement en arrière-plan, sans qu'aucune interaction ou notification ne soit présentée au client, sauf en cas de détection nécessitant une vérification manuelle.

Les données collectées lors de l'analyse sont transmises à IMI, qui agit en qualité de sous-traitant pour le compte de FAIRTIQ. Pour plus d'informations sur la politique de confidentialité et les conditions générales d'utilisation de hCaptcha, veuillez consulter les pages suivantes (en anglais) : https://www.hcaptcha.com/privacy et https://www.hcaptcha.com/terms

Au **fournisseur de service d'analyse – PostHog Cloud** : les données sont traitées au sein de l'EEE sur une infrastructure exploitée par PostHog ou ses sous-traitants autorisés. PostHog agit en tant que sous-traitant des données pour le compte de FAIRTIQ. De plus amples informations sur les pratiques de confidentialité de PostHog sont disponibles à l'adresse suivante : https://posthog.com/docs/privacy

Aux **entreprises partenaires** : FAIRTIQ transmet aux entreprises de transport et communautés tarifaires partenaires les données personnelles nécessaires pour assurer le service client, lutter contre les abus, satisfaire les obligations comptables et communiquer avec les clients (voir à cet effet les « Entreprises partenaires » sur fairtiq.com). Dans ce cadre, les entreprises partenaires concernées sont responsables de manière indépendante du traitement des données personnelles.

FAIRTIQ transfère à ses partenaires les données nécessaires à la billetterie, aux autorisations de voyage, au paiement et à la comptabilité. En outre, FAIRTIQ transmet les données de trajets en transports publics sous forme anonymisée à ses partenaires afin d'améliorer leurs produits et leur offre de transports publics ainsi qu'à des fins d'évaluation statistique. Lorsque le client a donné son consentement, ces données peuvent également être transmises sous une forme personnalisée pour la communication personnalisée d'informations et d'offres ainsi que pour l'analyse du comportement de consommation et d'utilisation.

Des informations au sens de l'art. 13 al. 1 et 2 RGPD relatives au traitement des données personnelles par les partenaires, en cas de transmission à des partenaires responsables de traitement indépendants, peuvent être consultées sur les sites web respectifs des partenaires. Une liste des partenaires par région est disponible à l'adresse suivante : https://fairtiq.com/docs/fairtiq_Privacy_principles_annex_1.pdf

Aux **exploitants d'applications ayant intégré une solution de billetterie opérée par FAIRTIQ dans leur application** en cas d'indication d'un comportement abusif de la part du client. Dans ce cas, les données nécessaires à l'identification et au blocage du client dans l'application concernée ainsi que le motif du blocage sont partagées avec les exploitants de l'application.

Aux **autorités compétentes**, y compris les autorités de surveillance, fiscales, de recouvrement de créances et de faillite, les tribunaux, les tribunaux arbitraux ou les barreaux (si cela est nécessaire pour fournir nos services, si nous y sommes légalement obligés ou autorisés, ou si cela semble nécessaire pour protéger nos intérêts).

Aux **partenaires de transaction et conseillers** (par exemple, dans le cadre de fusions, acquisitions ou autres transactions commerciales impliquant notre entreprise ou nos entités affiliées).

Aux **institutions académiques** : FAIRTIQ est légitimée à transmettre des données pseudonymisées aux institutions académiques en Suisse, au sein de l'UE ou de l'EEE à des fins de recherches scientifiques non-personnelles aux conditions suivantes :

A. FAIRTIQ prend les mesures nécessaires pour prévenir l'identification des personnes concernées autant que possible par le biais de la pseudonymisation.

B. Les résultats de la recherche ne peuvent être publiés ni transmis d'une quelconque autre manière que si aucune conclusion ne peut être tirée sur les personnes concernées.

Le client a le droit de s'opposer à la divulgation de ses données à des fins de recherche en tout temps et sans subir de désavantage (veuillez consulter le chapitre Droit d'opposition pour plus d'information).

J. Création et gestion du compte via authentification unique (SSO)

L'inscription et la création d'un compte utilisateur avec des données personnelles sont des conditions préalables à l'utilisation de l'application. En alternative à l'inscription ou à la connexion via une adresse e-mail et un mot de passe distincts, les services d'authentification unique suivants peuvent être utilisés :

Inscription avec Google (Google Sign-in)

L'application offre la possibilité de s'inscrire en utilisant les données du profil Google existant du client. À cet effet, Google Sign-In est utilisé, un service fourni par Google Ireland Limited (« Google »), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande.

Si le client utilise cette fonctionnalité, il est d'abord dirigé vers un formulaire Google intégré à l'application et invité à se connecter avec les identifiants de son compte Google. Cela permet de lier le compte Google au service FAIRTIQ. Lorsque Google Sign-In est utilisé, FAIRTIQ reçoit les informations suivantes :

- Identifiant du compte
- Prénom et nom
- Adresse e-mail
- Photo de profil (non stockée par FAIRTIQ)

FAIRTIQ ne transmet aucune donnée personnelle du compte client de l'application à Google dans ce cadre. FAIRTIQ n'a aucune influence sur l'étendue et l'utilisation ultérieure des données collectées par Google via Google Sign-In. Google peut être informé de l'utilisation de Google Sign-In pour créer un compte ou se connecter au compte client dans l'application.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de Google : https://business.safety.google/privacy/

Inscription avec Apple (Sign in with Apple)

L'application offre la possibilité de s'inscrire en utilisant les données du profil utilisateur Apple existant du client. À cet effet, Sign in with Apple est utilisé, un service fourni par Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA.

Si le client utilise cette fonctionnalité, il est d'abord redirigé vers un formulaire Apple intégré à l'application et invité à se connecter avec son identifiant et son mot de passe Apple. Lors de la première inscription, Apple ne transmet à FAIRTIQ que les informations suivantes :

- Identifiant du compte
- Prénom et nom (partage facultatif)
- Adresse e-mail

FAIRTIQ ne transmet aucune donnée personnelle du compte client à Apple dans ce cadre. FAIRTIQ n'a aucune influence sur l'étendue et l'utilisation ultérieure des données collectées par Apple via Sign in with Apple. Apple peut être informé de l'utilisation de cette fonctionnalité pour créer un compte ou se connecter au compte client dans l'application.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité d'Apple : https://www.apple.com/legal/privacy/

K. Prise de contact avec les clients

FAIRTIQ se réserve le droit de contacter les clients à propos de sujets impliquant FAIRTIQ. Il peut s'agir

- d'informations en rapport avec l'offre ou sa modification ;
- d'informations pour aider les clients à utiliser l'application ;
- d'enquêtes sur l'utilisation de FAIRTIQ et la mobilité en général. La participation aux enquêtes est volontaire.

Si le client a donné son consentement, FAIRTIQ peut le contacter afin de lui transmettre des offres et des informations qui ne sont pas nécessairement liées à FAIRTIQ. Le client a la possibilité de révoquer son consentement à tout moment.

Selon le type et le contenu de la communication, les messages peuvent contenir des pixels de suivi ou des technologies similaires. FAIRTIQ peut les utiliser pour déterminer si un message a été remis ou ouvert et, le cas échéant, quels liens ont été activés. Cela peut s'appliquer aux communications liées au service, au marketing destiné aux clients existants, aux newsletters et à des communications similaires, dans chaque cas lorsque cela est autorisé par la législation applicable ou lorsque le consentement requis a été obtenu.

Le client est en droit d'annuler la prise de contact en contactant FAIRTIQ via l'adresse app.privacy@fairtiq.com ou en suivant le lien de désinscription ou les instructions incluses dans chaque message que FAIRTIQ envoie au client.

L. Durée de conservation des données

FAIRTIQ conserve les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou conformément aux réglementations légales et officielles ainsi qu'aux accords contractuels.

Les données relatives aux trajets, aux achats et aux moyens de paiement et les informations relatives à l'appareil selon le chapitre Données personnelles traitées sont conservées

pendant 12 mois dès la fin du trajet pour l'exécution des services, pour le service après-vente de FAIRTIQ et les entreprises de transports et communautés tarifaires partenaires, pour la lutte contre la fraude et pour améliorer les services, en particulier pour l'optimisation des prix. Dans un souci de minimisation des données, une partie des données de suivi peut être supprimée avant l'expiration de cette période, à condition que les objectifs pour lesquels elles ont été collectées aient été atteints.

Les données des capteurs de mouvement et les signaux Bluetooth traités uniquement localement sur l'appareil pour la détection automatique des trajets avec FAIRTIQ Go sont supprimés **après quelques minutes** si aucun trajet en transports publics n'est détecté. Ils ne sont pas transmis aux systèmes de FAIRTIQ.

Les informations générales concernant le client et les détails relatifs aux compagnons sont conservés **durant 2 ans** dès le dernier trajet ou après avoir rejoint une campagne (selon l'événement le plus récent) pour lutter contre la fraude, communiquer avec les utilisateurs et des fins commerciales.

Les journaux liés à la sécurité et à la conformité, tels que les journaux de consentement, de modification et de suppression, sont conservés **aussi longtemps que nécessaire pour documenter et gérer les paramètres, demandes et obligations en matière de sécurité et de conformité**.

Les données de trajet traitées à des fins d'amélioration et de développement des produits sur la base du consentement du client sont conservées **jusqu'à une durée maximale de cinq ans**.

Les données agrégées d'utilisation et d'interaction, traitées à des fins d'analyse et de production d'informations sur la base du consentement du client, sont conservées **jusqu'à une durée maximale de trois ans**.

De manière générale, les données peuvent également être conservées dans des fichiers de sauvegarde et des bases de données temporaires (caches) après leur suppression. La suppression définitive intervient lorsque les fichiers de sauvegarde sont écrasés (généralement dans un délai de quelques jours).

M. Exceptions aux limites temporelles selon le chapitre L

Les données de localisation et, le cas échéant, les signaux des balises Bluetooth collectés afin d'identifier l'arrêt de transports publics le plus proche avant le check-in ou l'activation d'un mode de voyage sont conservées dans des fichiers temporaires pendant quelques jours.

Les données pertinentes au regard du droit fiscal et à des fins comptables pour FAIRTIQ ou ses partenaires sont conservées par FAIRTIQ et/ou les entreprises partenaires conformément aux délais légaux de conservation (en général, 10 ans auxquels s'ajoute l'année comptable courante) et sont ensuite effacées.

Si le client a été exclu de l'utilisation de FAIRTIQ, ou si l'utilisation de FAIRTIQ par le client a été restreinte, par exemple en raison d'un soupçon fondé d'utilisation abusive, de comportements fautifs répétés, de paiements échoués ou de créances impayées, FAIRTIQ a

le droit de conserver les données personnelles nécessaires pour prévenir les abus répétés, les trajets supplémentaires qui ne peuvent pas être facturés, ainsi que pour établir, exercer ou défendre ses droits en justice. Cela peut inclure les données personnelles énumérées dans la section Données personnelles traitées, la date et le motif de l'exclusion ou de la restriction, les identifiants techniques de sécurité, les valeurs de statut Apple DeviceCheck ou les indicateurs de risque qui en sont dérivés, ainsi que les informations relatives aux créances impayées, même en cas de demande de suppression émanant du client. Ces données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à ces finalités.

Si l'exclusion ou la restriction est levée, par exemple parce que le soupçon d'abus se révèle infondé ou parce que les créances impayées ont été réglées, les valeurs de statut de sécurité et de risque correspondantes seront réexaminées, ajustées ou supprimées, et le délai de conservation de 12 mois jusqu'à l'anonymisation des données de trajet recommencera à courir, sauf si des motifs légitimes prépondérants ou des obligations légales de conservation exigent une conservation plus longue.

Si le client n'achète pas de billet via l'application dans un délai d'un an, FAIRTIQ a le droit de supprimer le compte d'utilisateur du client. Le client doit ensuite répéter la procédure d'enregistrement avant de pouvoir à nouveau utiliser FAIRTIQ pour acheter des billets électroniques. Avec la suppression du compte utilisateur, le client perd également l'accès à son historique de voyage et de paiement avec FAIRTIQ.

Si le client n'achète pas de billet avec l'application dans un délai de quatre mois, FAIRTIQ a le droit de supprimer les données relatives au mode de paiement du client. Le client doit alors répéter l'enregistrement d'un moyen de paiement valide avant de pouvoir à nouveau acheter des billets électroniques avec FAIRTIQ.

Si le client donne son consentement, les données de suivi et d'activité et les données qui en découlent sont conservées jusqu'à cinq ans afin d'améliorer notre système, notamment en entraînant des modèles pour une meilleure performance. Le consentement peut être retiré à tout moment via le menu de l'application. Le retrait du consentement n'affecte pas le traitement des données déjà effectué.

N. Droit à l'effacement et à l'oubli

Sous réserve des clauses ci-dessus relatives au stockage et si FAIRTIQ ou une entreprise partenaire n'a pas besoin des données pour sauvegarder ses droits, dans la mesure où les données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière, ou dans la mesure où il n'existe pas de motif légitime prioritaire pour le traitement, le client peut demander l'effacement de ses données à caractère personnel en tout temps.

FAIRTIQ recommande vivement d'adresser une telle demande directement via l'application (menu « contact → suppression du compte ») et de compléter le message avec le mot-clé « DSR ».

Si le client demande la suppression des données relatives à des trajets passés, FAIRTIQ pourrait ne plus être en mesure de fournir une assistance clientèle ni de traiter les réclamations concernant ces trajets.

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (https://fairtiq.ch/fr/contact), l'effacement requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initié par FAIRTIQ).

Les demandes d'effacement relatives aux données personnelles des compagnons de voyage doivent être adressées par le client afin de permettre l'identification du compagnon de voyage.

O. Rectification et limitation

Le client a le droit de demander la rectification et la limitation des données enregistrées sur son compte, dans la mesure où elles sont incorrectes ou si une telle limitation n'affecte pas les finalités du traitement. Les informations générales sur le client selon le chapitre Données personnelles traitées peuvent être ajustées par le client directement dans l'application.

Si une personne concernée estime qu'un blocage, une restriction d'utilisation, un statut technique de sécurité ou un statut lié à Apple DeviceCheck est incorrect, par exemple parce qu'un appareil a été transféré, vendu ou utilisé par une autre personne, elle peut demander un réexamen, une correction, une limitation ou, le cas échéant, une réinitialisation du statut concerné. FAIRTIQ examine ces demandes en tenant compte des informations disponibles relatives au compte, au paiement, aux trajets, au service client et aux abus. La correction, la suppression ou la réinitialisation sera effectuée dans la mesure où aucun motif légitime prépondérant, aucune créance impayée ou aucune obligation légale de conservation ne s'y oppose.

Des modifications du compte utilisateur ne sont pas possibles pendant un voyage en cours.

P. Droits d'accès et de transmission

Le client et les compagnons de voyage ont le droit de demander des renseignements sur les données enregistrées sur le compte du client ainsi que la transmission de ces données.

FAIRTIQ recommande vivement d'adresser une telle demande directement via l'application (menu « contact → autres ») et de compléter le message avec le mot-clé « DSR ».

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (https://fairtiq.ch/fr/contact), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initié par FAIRTIQ).

Les demandes relatives aux données personnelles des compagnons de voyage doivent être adressées par le client afin de permettre l'identification du compagnon de voyage.

Q. Droit d'opposition

Le client a le droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles pour des raisons découlant de sa situation particulière, dans la mesure où le traitement de

données est effectué sur la base de l'art. 6 para. 1 let. e ou f RGPD. Cela s'applique également au profilage et à la prise de décision automatisée fondés sur ces dispositions. Si le client s'y oppose, FAIRTIQ ne traitera plus ses données personnelles, à moins que des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts, les droits et les libertés du client puissent être démontrés ou que le traitement serve à faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux.

Si les données personnelles du client sont traitées à des fins de marketing direct, le client a le droit de s'y opposer à tout moment. Cela s'applique également au profilage dans la mesure où il est lié à du marketing direct. Si le client s'y oppose, ses données personnelles ne seront plus utilisées par la suite à des fins de publicité directe.

FAIRTIQ recommande vivement d'adresser une telle demande directement via l'application (menu « contact → autres »).

En cas de demande par e-mail (feedback@fairtiq.com) ou par formulaire de contact (https://fairtiq.ch/fr/contact), le traitement de la demande requiert l'identification sans équivoque du client par l'envoi d'un code de validation par SMS (processus d'identification initié par FAIRTIQ).

Les demandes relatives aux données personnelles des compagnons de voyage doivent être adressées par le client afin de permettre l'identification du compagnon de voyage.

R. Droit de porter plainte

Les droits des personnes concernées ne sont pas des droits absolus et ils peuvent faire l'objet d'exceptions et de restrictions conformément au droit de la protection des données applicable.

Le client a le droit de porter plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente :

- en Suisse, auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ;
- au sein de l'UE/EEE, auprès de l'autorité compétente de l'État membre correspondant pour la personne concernée ;
- au Royaume-Uni, auprès du Bureau du commissaire à l'information.

S. Lieu du traitement des données

Les données personnelles sont traitées au sein de l'EEE, en Suisse, au Royaume-Uni, ainsi que dans les pays où FAIRTIQ détient une entité affiliée (voir section Transfert des données) ou dans tout autre pays pour lequel la Commission européenne a adopté une décision d'adéquation respectivement figurant à l'annexe 1 de l'ordonnance sur la protection des données (OPDo).

Lorsque Apple DeviceCheck est utilisé, les jetons DeviceCheck et les valeurs de statut DeviceCheck liées à l'appareil peuvent être transmis à Apple et traités sur les serveurs d'Apple. Apple peut traiter ou rendre accessibles des données personnelles à l'échelle mondiale, notamment en Irlande et aux États-Unis. Pour les personnes situées dans l'Espace économique européen, au Royaume-Uni et en Suisse, Apple désigne Apple Distribution

International Limited, Irlande, comme entité Apple responsable du traitement des données personnelles lorsque Apple agit en tant que responsable du traitement. Selon Apple, les transferts internationaux de données personnelles sont notamment régis par les Clauses Contractuelles Types ou d'autres garanties appropriées.

Si FAIRTIQ devait transférer des données vers un pays ne disposant pas d'une protection juridique adéquate des données, FAIRTIQ utilisera, comme le prévoit la loi, des contrats appropriés (notamment sur la base desdites clauses contractuelles types de la Commission européenne) et des garanties appropriées ou adaptées (disponibles sur demande via app.privacy@fairtiq.com) et/ou s'appuyera sur les exceptions légales du consentement, de l'exécution du contrat, de l'établissement, de la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice, des intérêts publics prépondérants, des données personnelles publiées ou parce qu'un tel procédé sera nécessaire pour protéger l'intégrité des personnes concernées.

Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante : https://fairtiq.com/docs/subprocessor_list.pdf

T. Correspondant à la protection des données dans un État membre de l'UE

En cas de question ou de doutes relatifs à la protection des données, le correspondant à la protection des données de FAIRTIQ au sein de l'UE se tient à disposition des personnes concernées à l'adresse suivante : FAIRTIQ Austria GmbH, Protection des Données, Straubingerstraße 12, 5020 Salzburg, Österreich, app.privacy@fairtiq.com

U. Modifications de la présente politique de confidentialité

FAIRTIQ revoit régulièrement la présente politique de confidentialité. Afin de se tenir informé de la dernière version, il est recommandé de la vérifier régulièrement via https://fairtiq.com/fr/politique/politique-de-confidentialite-de-l-app.

V. Accéder à et télécharger la politique de confidentialité

La version en vigueur de la politique de confidentialité peut être consultée et imprimée sur : https://fairtiq.com/fr/politique/politique-de-confidentialite-de-l-app

Version 5.3. Dernière mise à jour en novembre 2026.