

Informativa sulla protezione dei dati personali



1.	Il nostro messaggio	5
2.	Quando si applica la presente informativa sulla protezione dei dati personali?	6
3.	Chi è il soggetto responsabile del trattamento dei dati?.....	7
4.	Cosa intendiamo per "dati personali"?	8
5.	Distribuzione di prodotti e servizio clienti congiunti nell'ambito di una contitolarità del trattamento	9
6.	Informativa dei soggetti interessati ai sensi degli articoli 12ss del Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD)	12
6.1.	Dati di contatto dei responsabili della protezione dei dati sotto la titolarità esclusiva e la contitolarità del trattamento	12
6.2.	Finalità di trattamento per cui ÖBB-Personenverkehr AG è titolare esclusiva del trattamento	12
6.3.	Occasioni e finalità nell'ambito delle quali la distribuzione di prodotti e il servizio clienti avvengono nell'ambito della contitolarità del trattamento attraverso i canali di distribuzione web, app e biglietteria ai sensi del punto 5:	17
6.4.	Trasferimenti di dati / destinatari dei dati per cui ÖBB-Personenverkehr AG è unico organismo responsabile	19
6.5.	Trasferimenti di dati che avvengono nell'ambito della contitolarità del trattamento attraverso i canali di distribuzione web, app e biglietteria (compresa l'esportazione di dati verso paesi terzi):	20
6.6.	Quadro normativo generale di ÖBB-Personenverkehr AG in qualità di organismo responsabile	21
6.7.	Utilizzo di prodotti Microsoft Office e di altri fornitori di servizi da parte di ÖBB- Personenverkehr AG che possono richiedere un trasferimento internazionale di dati	22
6.8.	Periodo di conservazione applicabile alla titolarità esclusiva e alla contitolarità del trattamento	23
6.9.	I vostri diritti	25
7.	Tutto sulla convalida delle card cliente, delle card annuali e dei biglietti incl. carte d'imbarco (pass AIRail).....	28
8.	Tutto sul mio account cliente.....	30
8.1.	Account cliente	30
8.2.	Account aziendale ÖBB	30

9.	Tutto sulle informazioni sui pagamenti.....	32
10.	Tutto a proposito dei nostri collegamenti di viaggio Nightjet su nightjet.com	34
11.	Vendita di biglietti tramite terzi (su piattaforme di prenotazione di terzi).	36
11.1.	Vendita di biglietti e distribuzione online tramite terzi.....	36
11.2.	Vendita di biglietti di offerte partner (OSDM)	36
12.	Tutto quello che c'è da sapere sui servizi di mobilità ÖBB	38
12.1.	Transfer ÖBB.....	38
12.2.	Servizio Rail and Drive	39
12.3.	Mobilità per aziende e Shared Mobility (ÖBB 360)	40
12.4.	Prestazione di un servizio di mobilità per persone a mobilità ridotta	41
12.5.	Servizio bagagli.....	42
12.6.	Servizi Bike di ÖBB.....	43
12.7.	Noleggio di un parcheggio per biciclette.....	45
12.8.	Informazioni su alcuni grandi cantieri selezionati	46
13.	- resta libero -.....	48
14.	Tutto sugli altri servizi	49
14.1.	Info orario Scotty incl. servizi push (app/web)	49
14.2.	Informazioni legali ai sensi dell'art 20 par. 3 della Legge federale sul trasporto ferroviario e sui diritti dei passeggeri	51
14.3.	Portal Railnet & Railnet Regio	52
14.4.	Utilizzo di Google Maps e Apple Maps.....	52
14.5.	Servizi dei nostri vari chatbot.....	53
14.6.	Funzione SimplyGo! nell'app ÖBB	55
14.7.	Servizio di notifica sull'apertura delle prenotazioni	57
14.8.	Servizio clienti ÖBB	57
14.9.	Tutto quello che c'è da sapere sulla consulenza online in un'agenzia di viaggio ÖBB e sugli appuntamenti informativi per l'app presso una biglietteria	60

15.	Tutto quello che c'è da sapere sul programma ÖBB Vorzugspunkte	62
16.	Marketing diretto - Offerte pubblicitarie generiche e personalizzate	65
16.1.	Offerte elettroniche generali e personalizzate	65
16.2.	Offerte su misura – Profilazione	65
16.3.	Ulteriori servizi e offerte speciali	68
16.4.	Spedizioni postali di materiale pubblicitario	68
16.5.	Revoca di un consenso prestato e opposizione al marketing diretto	68
16.6.	Revoca di un consenso prestato e opposizione al marketing diretto	69
17.	Test di modelli IA	70
18.	Analisi anonimizzate dei dati	71
19.	Ricerche di mercato e di opinione, sondaggi rivolti ai clienti	72
20.	Cookie, analisi del web e social media	75
20.1.	Utilizzo dei cookie	75
20.2.	Analisi del web PIWIK (Matomo)	75
20.3.	Social media	75
21.	Le nostre misure di qualità	76
22.	Come proteggiamo i vostri dati	77
22.1.	Informazioni generali	77
22.2.	Protezione contro bot e spam	78
23.	Impiego di incaricati del trattamento	79
24.	Nota sui dati da fornire e sulle conseguenze di una fornitura incompleta dei dati	80

1. Il nostro messaggio

La soddisfazione dei clienti è la nostra massima priorità. Pertanto la protezione dei vostri dati per noi è particolarmente importante. Vi ringraziamo per la fiducia che ci avete accordato fornendoci i vostri dati per il trattamento. A dimostrazione del fatto che rispettiamo i vostri diritti e la vostra privacy, abbiamo formulato i nostri principi che si applicano per il trattamento dei vostri dati:

- Attribuiamo un **grande valore alla trasparenza** nel trattamento dei vostri dati. Per questo motivo, abbiamo prestato particolare attenzione alla nostra informativa sulla protezione dei dati personali per fornirvi le informazioni necessarie su come trattiamo i vostri dati.
- Per noi è importante che sappiate **per quali finalità** utilizziamo i vostri dati e quando li archiviamo. Nella nostra informativa sulla protezione dei dati personali vi informiamo in merito alle modalità e all'entità del trattamento dei vostri dati.
- Trattiamo i vostri dati **solo nella misura necessaria** e li utilizziamo esclusivamente per finalità legali e giustificate.
- In casi particolari vi chiediamo se **acconsentite** all'utilizzo dei vostri dati. In questi casi, siete voi stessi a decidere come e quando possiamo utilizzare i vostri dati. Ad esempio, non vi invieremo mai pubblicità elettronica indesiderata.
- In alcuni casi, vi chiediamo anche sul nostro sito web e nella nostra app se desiderate salvare volontariamente determinate informazioni. Questo può essere vantaggioso per poter eseguire più rapidamente il vostro acquisto di biglietti successivo.
- Vi inviamo inoltre offerte speciali personalizzate solo se lo desiderate. **La decisione spetta a voi.**
- Il nostro obiettivo è migliorarci continuamente. **Non esitate a contattarci per qualsiasi dubbio.**
- Abbiamo a cuore i nostri principi, soprattutto nell'ambito della protezione dei dati. Nei prossimi paragrafi della presente informativa sulla protezione dei dati personali vi forniamo informazioni sulle modalità del trattamento dei vostri dati in relazione alle nostre diverse applicazioni.

2. **Quando si applica la presente informativa sulla protezione dei dati personali?**

La nostra informativa sulla protezione dei dati personali si applica a tutti coloro che utilizzano uno dei nostri prodotti o servizi, che visitano i nostri siti web o utilizzano le nostre app. Fra questi rientrano: l'acquisto di un biglietto che include servizi ausiliari come ad es. prenotazione, acquisto di una card cliente o utilizzo dei nostri vari servizi.

Le nostre prestazioni e i nostri servizi sono oggetto di un continuo e costante sviluppo. Per questo motivo anche l'informativa sulla protezione dei dati personali viene allineata costantemente a questa evoluzione. Tuttavia, facciamo sempre in modo che sia per voi disponibile la versione più aggiornata.

3. Chi è il soggetto responsabile del trattamento dei dati?

L'RGPD definisce quale responsabile una persona fisica o giuridica, un'autorità, un'istituzione o altro ente che in autonomia o in collaborazione con altri prende le decisioni in merito alle finalità e ai mezzi del trattamento dei dati personali.

In linea di principio, ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG), numero registro imprese 248742y, Am Hauptbahnhof 2, 1100 Vienna, telefono +43 1 93000 0, è il responsabile giuridico della protezione dei dati ai sensi dell'articolo 4 comma 7 RGPD.

Si noti che la distribuzione di determinati prodotti avviene **in una contitolarità del trattamento** ai sensi dell'articolo 26 RGPD in combinato disposto con la legge One Mobility, Gazzetta ufficiale federale I (BGBl I) n. 75/2021 e successive modifiche. Si vedano anche le spiegazioni al punto 5. [→ 9].

Nell'ambito della contitolarità del trattamento, i seguenti soggetti sono contitolari del trattamento ai sensi dell'articolo 4 comma 7 RGPD:

	Organismo responsabile	Indirizzo	Contatti
1.	One Mobility GmbH	Schwindgasse 4/3, 1040 Vienna	office@one-mobility.at
2.	Ministero federale per l'innovazione, la mobilità e le infrastrutture (BMI-MI)	Radetzkystraße 2, 1030 Vienna	datenschutz@bmimi.gv.at
3.	ÖBB-Personenverkehr AG	Am Hauptbahnhof 2, 1100 Vienna	datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at
4.	OÖ Verkehrsverbund-Organisations GmbH Nfg. & Co KG	Volksgartenstraße 23, 4020 Linz	datenschutz@ooevg.at
5.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH	Pastorstraße 5, 6010 Innsbruck	datenschutzbeauftragter@ivb.at
6.	Verkehrsverbund Tirol GesmbH	Sterzinger Straße 3, 6020 Innsbruck	datenschutz@vvt.at

4. Cosa intendiamo per "dati personali"?

Per dati personali intendiamo tutte le informazioni riferite a una persona fisica identificata o identificabile (di seguito "persona interessata").

Per persona identificabile si intende una persona fisica che può essere identificata direttamente o indirettamente come tale, in particolare mediante l'assegnazione ad un identificatore quale un nome, ad un numero di identificazione, a dati relativi all'ubicazione, ad un identificatore online o a una o più caratteristiche particolari nel caso specifico (ad es. la voce). Rientrano tra questi dati anche quelli che possono essere attribuiti a voi in qualità di cliente. Sono dati personali, ad esempio, il vostro nome, l'indirizzo e-mail, il numero di telefono, il codice di prenotazione, il codice del biglietto o il numero cliente.

5. Distribuzione di prodotti e servizio clienti congiunti nell'ambito di una contitolarità del trattamento

Si prega di notare che la distribuzione di prodotti e il servizio clienti

a) sono di **esclusiva responsabilità di ÖBB-Personenverkehr AG** per quanto riguarda la **protezione dei dati** oppure

b) **sulla base della legge One Mobility** si ha la **distribuzione di prodotti e il servizio clienti congiunti**.

Di seguito vi vengono spiegate le **particolarità della distribuzione congiunta di prodotti**. Nell'informativa sulla protezione dei dati abbiamo, inoltre, fatto una distinzione tra finalità di trattamento che avvengono sotto la titolarità esclusiva oppure sotto la contitolarità del trattamento (vedi punto 6. [→ 12]).

Contitolarità del trattamento per la distribuzione di prodotti e il servizio clienti

Contesto della distribuzione di prodotti e del servizio clienti congiunti

La **legge One Mobility, Gazzetta ufficiale federale I (BGBl. I) n. 75/2021** e successive modifiche prevede la garanzia di un accesso uniforme e a misura di cliente ai prodotti del trasporto pubblico di passeggeri. Un sistema di distribuzione utilizzato congiuntamente (biglietteria) e l'elaborazione centralizzata dei pagamenti hanno lo scopo di fornire un account cliente, un portafoglio di prodotti, un servizio clienti e un sistema di pagamento interaziendale ai clienti delle aziende di trasporto e delle associazioni di trasporto partecipanti. In questo modo, si promuoverà l'accesso a bassa soglia al trasporto pubblico, il passaggio a una mobilità rispettosa del clima e il denaro dei contribuenti sarà utilizzato in modo ancora più efficiente grazie agli effetti di sinergia.

Base giuridica della contitolarità del trattamento

La base giuridica per questo trattamento congiunto dei dati è, in particolare, l'art. 6 cpv. 1 lett. e RGPD in combinato disposto con l'art. 2 cpv. 1 della legge One Mobility. L'esecuzione dei compiti di interesse pubblico consiste nella creazione di un sistema di distribuzione utilizzato congiuntamente per il trasporto pubblico di passeggeri, al fine di facilitare l'accesso alla rete di trasporto pubblico, contribuendo così alla protezione del clima, e di alleggerire i contribuenti grazie ai vantaggi economici associati. D'altro canto, si applica anche l'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD, in quanto i titolari del trattamento hanno un interesse legittimo a garantire che la distribuzione e il servizio clienti in generale sostengano il passaggio al trasporto pubblico e consentano ai clienti di ricevere un'assistenza completa e una gamma più ampia di prodotti dai singoli titolari del trattamento. Il trattamento individuale dei dati avviene anche sulla base giuridica del consenso e dell'adempimento del contratto, ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. a e b.

Partner della contitolarità del trattamento

Il Ministero federale per l'innovazione, la mobilità e le infrastrutture (BMIMI), One Mobility GmbH, ÖBB-Personenverkehr AG e ÖÖ Verkehrsverbund-Organisations GmbH Nfg. & Co KG, nonché Verkehrsverbund Tirol GesmbH e Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnhof GmbH in qualità di contitolari del trattamento del sistema di vendita e fatturazione congiunto, hanno stipulato un accordo speciale che definisce a quale partner spetta quale obbligo al fine di adempiere e rispettare le disposizioni dell'RGPD.

A tal fine, **ÖBB-Personenverkehr AG mette a disposizione degli altri contitolari del trattamento il proprio sistema di distribuzione (la biglietteria ÖBB)** oppure viene utilizzato da tutti i contitolari del trattamento un **sistema di fatturazione centralizzato** messo a disposizione da **One Mobility GmbH**.

Scopo della contitolarità del trattamento

Lo scopo di questo trattamento congiunto dei dati è

- garantire un facile accesso ai trasporti pubblici in Austria e contribuire così alla protezione del clima,
- mettere a disposizione dei clienti una gamma più ampia di prodotti attraverso i canali di distribuzione dei titolari del trattamento,
- mettere a disposizione dei clienti un servizio clienti interaziendale da parte dei titolari del trattamento,
- offrire ai clienti un sistema centralizzato di fatturazione e di elaborazione dei pagamenti, compresi i solleciti,
- registrare solo una volta i dati dei clienti e dover modificare i dati una sola volta con effetto per tutti i titolari del trattamento, così sono sempre aggiornati per tutti loro, garantendo che tutti i titolari del trattamento adempiano all'obbligo di cui all'art. 5 cpv. 1 lett. d RGPD, in base al quale ciascun titolare del trattamento deve adottare misure ragionevoli per garantire che i dati siano corretti e aggiornati,
- dare la possibilità ai clienti di accedere anche ai sistemi di altri titolari del trattamento utilizzando i dati di accesso dell'account cliente di un titolare del trattamento,
- sfruttare meglio le sinergie e utilizzare in modo ancora più efficiente il denaro dei contribuenti.

Persone interessate

Questo trattamento congiunto dei dati riguarda tutte le persone che acquistano un prodotto o si avvalgono del servizio clienti per modificare i dati anagrafici dei clienti o per un prodotto, a partire dall'inizio della contitolarità del trattamento nei canali di distribuzione web, app o biglietteria di un contitolare del trattamento ai sensi del punto 1 lett. b. I dati di cui al punto 3 sono condivisi tra i partner dal momento in cui esiste la contitolarità del trattamento e possono essere visualizzati ed elaborati da loro ai fini della vendita di prodotti e del servizio clienti interaziendali.

Dati che vengono condivisi tra i partner

Nell'ambito della contitolarità del trattamento, i vostri dati cliente vengono elaborati da tutti i titolari del trattamento nell'ottica di una base clienti comune. La contitolarità del trattamento si applica a tutte le attività di trattamento svolte nell'ambito della distribuzione congiunta di prodotti, del servizio clienti e dell'elaborazione centralizzata dei pagamenti. Oggetto dell'elaborazione congiunta sono:

- dati anagrafici dei clienti (ad es. titolo, nome, data di nascita, indirizzo, foto, indirizzo e-mail, numero di telefono, ID cliente, credenziali memorizzate),
- dati di distribuzione dei prodotti nel portafoglio comune di tutte le parti responsabili (ad es. prodotto tariffario, periodo di validità, data di acquisto, canale di distribuzione, metodo di pagamento, sconti),
- dati di fatturazione e pagamento (ad es. IBAN, mandato SEPA, compresa l'eventuale mancata autorizzazione per una procedura di addebito diretto SEPA, fatture, modalità di pagamento),
- i dati raccolti nell'ambito delle prestazioni del servizio clienti (ad es. richieste di informazioni, reclami), nella misura in cui questi sono correlati a un prodotto o servizio sotto la contitolarità del trattamento,
- dati sanitari in senso lato, se forniti volontariamente nell'account cliente (ad es. sedia a rotelle, cane da assistenza, ecc.) per la considerazione automatica dello sconto corrispondente o delle esigenze speciali di viaggio per le prenotazioni successive.

I diritti di accesso e di visione dei vostri dati sono stati concepiti in modo tale che il diritto di visione o di accesso sia concesso solo nella misura assolutamente necessaria, per tutelare al meglio la vostra privacy.

Incaricati del trattamento

- Nell'ambito della contitolarità del trattamento, i dati vengono trasmessi ai seguenti incaricati del trattamento.
- Per la fornitura della piattaforma di distribuzione
 - ÖV Ticketshop GmbH per la gestione della biglietteria e le analisi degli errori necessarie nell'ambito dei processi di supporto.
 - ÖBB-Business Competence Center GmbH per l'implementazione dei processi finanziari integrati.
 - Microsoft Ireland Operations Limited, 70 Sir John Rogersons's Quay, Dublino 2, Irlanda. Desideriamo segnalare che, in singoli casi, Microsoft si avvale di sub-incaricati del trattamento, alcuni dei quali con sede in paesi terzi, per fornire i propri servizi cloud o mettere a disposizione i prodotti Microsoft.
- One Mobility Ticketing GmbH per implementare l'elaborazione centralizzata dei pagamenti
- Partner di distribuzione per la distribuzione di prodotti del portafoglio comune

Eventuali altri fornitori di servizi IT e di soluzioni di hosting dei dati e altri fornitori di strumenti e soluzioni (ad es. tipografie e produttori di tessere di plastica) che ci supportano nell'offerta dei prodotti.

6. Informativa dei soggetti interessati ai sensi degli articoli 12ss del Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD)

Ai sensi delle disposizioni degli articoli 12ss RGPD, desideriamo informarvi in merito alle seguenti tematiche:

6.1. Dati di contatto dei responsabili della protezione dei dati sotto la titolarità esclusiva e la contitolarità del trattamento

Titolarità esclusiva di ÖBB-Personenverkehr AG

In caso di domande sulla protezione dei dati o sull'utilizzo dei vostri dati personali, vi preghiamo di contattare il **responsabile della protezione dei dati** di ÖBB-Personenverkehr AG, qualora il **trattamento dei dati si collochi nell'ambito della titolarità esclusiva**.

Dati di contatto del responsabile della protezione dei dati di ÖBB-Personenverkehr AG:

ÖBB-Personenverkehr AG, 1100 Vienna, Am Hauptbahnhof 2

E-mail: datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at

Contitolarità del trattamento

Inoltre, esistono le seguenti possibilità di contatto **nell'ambito della contitolarità del trattamento**:

- **One Mobility GmbH**, 1040 Vienna, Schwindgasse 4/3,
datenschutz@one-mobility.at
- **Ministero federale per l'innovazione, la mobilità e le infrastrutture (BMIMI)**,
Radetzkystraße 2, 1030 Vienna, datenschutz@bmimi.gv.at
- **OÖ Verkehrsverbund-Organisations GmbH Nfg. & Co KG**
Volksgartenstraße 23, 4020 Linz, datenschutz@ooevg.at
- **Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH**,
Pastorstraße 5, 6010 Innsbruck, e-mail: datenschutzbeauftragter@ivb.at
- **Verkehrsverbund Tirol GesmbH**,
Sterzinger Straße 3, 6020 Innsbruck, datenschutz@vvt.at

Qualora un cliente di età inferiore ai 14 anni si avvale delle seguenti prestazioni o servizi di ÖBB-Personenverkehr AG o di partner della contitolarità del trattamento (ad es. biglietti, ordini di newsletter, servizi push), il cliente interessato è tenuto ad assicurare di aver ricevuto anticipatamente il consenso necessario del suo tutore.

6.2. Finalità di trattamento per cui ÖBB-Personenverkehr AG è titolare esclusiva del trattamento

Oltre al trattamento dei dati sotto la contitolarità del trattamento (vedi punto 5. [→ 9] e 6.3. [→ 17]), vi sono operazioni di trattamento dei dati che **ÖBB-Personenverkehr AG continua a svolgere sotto la propria titolarità esclusiva ai sensi della legge sulla protezione dei dati**.

I dati personali vengono raccolti per le seguenti finalità specifiche di trattamento, sotto la nostra titolarità esclusiva, **ai sensi dell'art. 13 RGPD**:

- Il trattamento dei dati di vendita e di pagamento **dei prodotti** commercializzati da ÖBB-Personenverkehr AG **al di fuori dei canali di vendita comuni dei partner ONE** sul web, tramite app o allo sportello, ovvero la vendita tramite le biglietterie automatiche e il nostro personale di bordo.

Il trattamento dei **dati di vendita e di pagamento dei prodotti storici acquistati prima dell'introduzione del sistema di vendita condiviso** (in alcuni casi questi dati di vendita e di pagamento possono essere soggetti a un lungo periodo di conservazione, vedere punto 6.8. [→ 23].

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento).

- Quando usufruite del nostro **prodotto Nightjet** attraverso il sito nightjet.com. Vi forniamo tutte le informazioni riguardo al vostro viaggio di cui siamo in possesso. In particolare, vi comunicheremo le perturbazioni/cancellazioni tramite e-mail e SMS, a condizione di disporre di tali informazioni. Per ulteriori informazioni, consultare il punto 10. [→ 34].

- **Pass Eurail e Interrail:**

Pass Eurail / pass Interrail: a seconda della categoria e dell'area di validità selezionata, questo pass dà diritto a viaggiare, durante un determinato periodo di validità, su tutte le tratte della compagnia ferroviaria partecipante per cui il pass è valido. L'intera gamma dell'offerta Eurail può essere venduta a cittadini o persone ufficialmente residenti al di fuori dell'Unione Europea o di uno dei Paesi sopra elencati.

I **pass Interrail** possono essere acquistati presso qualsiasi nostra biglietteria o presso i nostri partner di cooperazione (agenzie di viaggio). Il trattamento dei dati avviene in biglietteria. In questo caso, ÖBB-Personenverkehr AG agisce in qualità di titolare del trattamento ai sensi dell'art. 4 punto 7 RGPD.

I **pass Eurail** possono essere acquistati solo presso uffici Eurail Aid selezionati. In questo caso, il trattamento dei dati non avviene in biglietteria ma presso Eurail B.V., Jaarbeursboulevard 286, 5° piano, 3521 BC, Utrecht, Paesi Bassi (vedere anche [eurail.com](https://www.eurail.com)). Per questo tipo di biglietto, ÖBB-Personenverkehr AG agisce in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 4 punto 8 RGPD. In questo caso, Eurail B.V. tratta i vostri dati in qualità di titolare del trattamento ai sensi dell'art. 4 punto 7 RGPD. Per domande relative al trattamento dei dati, vi preghiamo di rivolgervi direttamente al titolare del trattamento.

In questo contesto vengono memorizzati i seguenti dati personali che vi riguardano in relazione alla fornitura di questi pass: nome e cognome, numero di passaporto o di carta d'identità, data di nascita, Paese di residenza, dati relativi alla prenotazione e al prodotto.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Quando desiderate prenotare un viaggio tramite l'**account aziendale ÖBB** e create o utilizzate già un account aziendale ÖBB a tal fine. Per ulteriori informazioni, consultare il punto 8.2. [→ 30].

- Quando **convalidiamo** il vostro biglietto, la vostra card cliente o un'altra autorizzazione (cioè scansione e verifica della validità). Per ulteriori informazioni, consultare il punto 7. [→ 28].

- **Emissione e riscossione di una richiesta di pagamento della tariffa**

Una richiesta di pagamento della tariffa viene riscossa dal nostro personale di bordo. Il vostro documento d'identità può essere scansionato durante la procedura. In tale contesto, i seguenti dati, qualora disponibili nel singolo caso, vengono raccolti tramite scansione: nome, data di nascita, dati relativi al documento d'identità e all'autorità che lo ha rilasciato.

I dati necessari vengono trasferiti tramite un modulo nei sistemi di trattamento dei dati dei titolari del trattamento. Si precisa espressamente che, in caso di mancato pagamento dei crediti esistenti, i dati rilevanti nel singolo caso vengono trasmessi alla nostra agenzia di recupero crediti ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b e lett. f RGPD. Si prega di tenere presente che l'agenzia di recupero crediti svolge l'attività di recupero crediti in qualità di titolare del trattamento autonomo ai sensi dell'art. 4 punto 7 RGPD.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Se è stata emessa nei vostri confronti un'**esclusione dal trasporto / un ammonimento**. In questo caso, verranno raccolti ed elaborati in particolare i seguenti dati: nome e cognome, motivo e fatti pertinenti, durata dell'esclusione dal trasporto (cioè se illimitata o temporanea), indirizzo e-mail o altri dati di contatto, trasporti implicati, corrispondenza, eventualmente numero della carta o foto. I dati non saranno cancellati in caso di esclusione dal trasporto illimitata nel tempo. In caso di un limite temporale, i dati saranno eliminati dai nostri archivi interni un mese dopo la scadenza del limite temporale.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Quando ci pronunciamo con un'esclusione permanente o temporanea dal trasporto. In questo contesto vengono raccolti in particolare i seguenti dati: nome, dati di contatto, resoconto, durata, foto, eventuale cronologia dell'interessato, eventuale numero della carta. I dati non saranno cancellati in caso di esclusione dal trasporto illimitata nel tempo. In caso di un limite temporale, i dati saranno eliminati dai nostri archivi interni un mese dopo la scadenza del limite temporale.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- **La procedura speciale di risarcimento relativa ai diritti dei passeggeri:**

Avete la possibilità di far valere i diritti dei passeggeri e le richieste di rimborso, purché sussistano i presupposti necessari. Maggiori dettagli sono disponibili alla voce [Diritti dei passeggeri – ÖBB \(oebb.at\)](#).

Si prega di notare che per i clienti di una card annuale o per i clienti che hanno acquistato un Klimaticket Ö è prevista la possibilità di un pagamento automatico (si vedano le spiegazioni relative all'art. 14 RGPD riportate di seguito).

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Quando vi registrate sul nostro sito web o nella nostra app e create un **account cliente**. Per ulteriori informazioni, consultare il punto 8. [→ 30].
- Quando comunicate i vostri dati al **nostro personale di bordo** (ad esempio per un danno a persone o cose, furto o qualsiasi altro avvenimento o problema). In questo caso, tali dati e informazioni vengono utilizzati in funzione della finalità per l'elaborazione del caso e per le operazioni di gestione di controversie giuridiche e amministrative. I dati necessari vengono trasferiti tramite un modulo nei sistemi di trattamento dei dati dei titolari del trattamento. Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).
- Quando usufruite di un nostro servizio di mobilità o di qualsiasi altro nostro servizio. Per ulteriori informazioni, consultare quanto indicato ai punti 12. [→ 38] e 14. [→ 49].
- Quando ci sono **crediti esistenti** che non sono stati pagati da voi e questo credito si riferisce a un prodotto che non ricade sotto la contitolarità del trattamento.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Quando utilizzate i nostri **chatbot / ÖBB.bot**, che sono gestiti in modo indipendente da noi, per le richieste di informazioni. Si prega di tenere presente che alcuni bot **utilizzano anche l'IA** generativa per fornirvi le informazioni richieste. Per ulteriori informazioni, consultare il punto 14.5. [→ 53].
- Quando viene fatto un uso **improprio** di card cliente, card annuali cumulative o altre credenziali in qualità di collaboratore.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Per le **indagini statistiche e analisi del rischio interne all'azienda**, per migliorare i nostri servizi o sistemi. In tal caso, i risultati di tali indagini non consentono in alcun caso di risalire alla vostra persona.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- **Nella fattispecie**, nella misura in cui ci è possibile, se è **necessario contattarvi**, ad esempio se avete prenotato un treno navetta con trasporto di autovetture. In questo contesto vengono raccolti i seguenti dati: dati della prenotazione, nome, targa, tipo di veicolo, dati di carico e scarico, numero del treno, posto del vagone.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- A condizione che abbiate prestato il vostro previo **consenso alle iniziative di pubblicità diretta e ad altre attività di marketing**. Per ulteriori informazioni, consultare il punto 16. [→ 65].
- Quando partecipate **volontariamente a progetti pilota, test di usabilità, giochi a premi** e altre **campagne** o ad altre misure di fidelizzazione dei clienti.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso della persona interessata) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Quando utilizzate il **modulo di contatto sul nostro sito web** per reclamare danni a persone o cose in caso di incidente ferroviario. Questo modulo di contatto viene reso disponibile sul sito web nel caso specifico, ovvero in caso di incidente ferroviario. A tal fine vengono raccolti in particolare i seguenti dati: tipo di danno ed eventuali dettagli, nome, dati di contatto, numero di telefono, dati relativi al biglietto, eventualmente nomi e recapiti dei familiari.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

- Quando prenotate e utilizzate le **sale conferenze delle lounge ÖBB**. In questo contesto vengono raccolti, in particolare, i seguenti dati (nome, azienda, dati di contatto, dati della prenotazione e finalità, servizio di ristorazione, numero di persone, consenso per un feedback). Allo stesso modo, quando è stato emesso nei vostri confronti un **divieto di accesso** (nome e cognome, motivo, eventuali limiti temporali, indirizzo e-mail).

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso della persona interessata), art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

Nei casi seguenti e per le finalità seguenti, **come previsto dall'articolo 14 RGPD, i dati personali non vengono raccolti direttamente da noi, bensì comunicati da terzi:**

Quando

- **In qualità di cliente di una card annuale o cliente di un Klimaticket** intendete partecipare a una procedura di risarcimento per ritardo di ÖBB, i seguenti dati personali ci vengono trasmessi annualmente e in via preliminare dall'associazione di trasporto competente:
 - Dati cliente dell'ordinante e/o utilizzatore della card annuale: appellativo, titolo, nome e cognome, indirizzo, paese, data di nascita (se disponibile), indirizzo e-mail (se disponibile), numero di telefono (se disponibile), numero cliente interno dell'associazione.
 - Dati del contratto della card annuale, inclusi gli ambiti di applicazione: codice tariffa della card annuale, numero della card annuale, eventuale numero della card principale, numero della vecchia card annuale, primo e ultimo giorno di validità della card annuale, data dell'ultima variazione dei dati.
 - I dati seguenti vengono comunicati da voi stessi al momento della registrazione: stazione di partenza, stazione di arrivo, coordinate bancarie e numero di una card cliente ÖBB.
 - Su questa base calcoliamo un eventuale risarcimento per ritardo, che vi sarà trasferito tramite bonifico allo scadere della durata della vostra card annuale sul conto bancario da voi indicato.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

6.3.

Occasioni e finalità nell'ambito delle quali la distribuzione di prodotti e il servizio clienti avvengono nell'ambito della contitolarità del trattamento attraverso i canali di distribuzione web, app e biglietteria ai sensi del punto 5:

Nei seguenti casi e per le seguenti finalità, i dati personali vengono raccolti nell'ambito della contitolarità del trattamento e condivisi tra i partner elencati al punto 3. [→ 7]:

- Quando acquistate un prodotto di ÖBB-Personenverkehr AG o di un partner di cooperazione **nella biglietteria online, tramite la nostra app o presso lo sportello di una biglietteria oppure usufruite di un altro servizio** (ad esempio acquisto di biglietti, acquisto di una card cliente, prenotazione o utilizzo del servizio di mobilità ÖBB).

La raccolta dei dati dipende dal prodotto o dal servizio in questione; ci assicuriamo che i dati vengano raccolti solo nella misura strettamente necessaria. In particolare, vengono raccolti nome, dati di contatto, dati relativi ai biglietti, dati relativi ai pagamenti, inclusi i crediti esistenti e i motivi del recupero crediti, dati relativi alla gestione di un account cliente, dati relativi all'utilizzo delle funzionalità da noi messe a disposizione (ad es. la funzione Simply Go!), nonché l'indirizzo IP e altri dati relativi al dispositivo.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è

soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

Tra questi figurano in particolare i seguenti prodotti e servizi:

- Quando acquistate e utilizzate un **prodotto di sconto** nell'account ÖBB.
- Quando prenotate un viaggio tramite la nostra **agenzia viaggi ÖBB**.
- Quando prenotate o stipulate **un'assicurazione in caso di annullamento o un'assicurazione di viaggio**.
- Quando acquistate una card annuale o un biglietto singolo per il **servizio navetta Autoschleuse Tauernbahn**.
- Quando utilizzate l'app ÖBB per le **informazioni sugli orari**.
- Quando acquistate un servizio tramite la funzione **SimplyGo!** nell'app ÖBB.
- Quando effettuate una prenotazione per un servizio bagagli.
- Quando acquistate un prodotto di ÖBB o di un partner di cooperazione tramite uno dei nostri partner esterni addetti alle vendite oppure tramite la piattaforma di prenotazione di uno dei nostri partner terzi addetti alle vendite. (si veda il punto 11. [→ 36])
- Quando usufruite del nostro **servizio di mobilità integrata** o di altri **servizi** come il trasferimento in hotel.
- Quando ci sono **crediti esistenti** che non sono stati pagati da voi e si tratta di un prodotto che ricade sotto la contitolarità del trattamento.
- Quando avete attivato una **Notifica sui viaggi programmati/“Preferiti”** e vi mostriamo quindi i collegamenti di viaggio da voi preferiti. I viaggi programmati vengono visualizzati il giorno del viaggio fino a un massimo di 10 ore dopo la fine del viaggio programmato, dopodiché vengono cancellati. Avete la possibilità di salvare determinati itinerari tra i preferiti; i parametri specifici di prenotazione (ad es. con la bicicletta o con il cane ecc.) dipendono dalla vostra scelta personale. I preferiti vengono conservati fino a quando non vengono cancellati da voi, al più tardi al momento della cancellazione dell'account.
- Quando vi rivolgete al nostro **servizio clienti ÖBB o al centro assistenza di un partner** con domande, richieste, suggerimenti, reclami, critiche o altre indicazioni (ad es. malfunzionamento di una biglietteria automatica) e si tratta di un prodotto e un servizio distribuito sotto la contitolarità del trattamento di ÖBB-Personenverkehr AG.
- Quando si tratta della gestione delle **richieste di pagamento della tariffa emesse presso i centri assistenza o le biglietterie** (domande relative alle richieste di pagamento della tariffa, cancellazioni, ecc.).
- **Nella fattispecie**, per quanto ci sia possibile, se fosse necessario contattarvi tramite e-mail o telefono e ci avete comunicato i vostri dati di contatto al momento della prenotazione di un biglietto (ad esempio cancellazione di treni su larga scala o altre perturbazioni, ritardi o altre variazioni, in particolare anche nel caso in cui abbiate prenotato un treno navetta con trasporto di autovetture o un servizio di trasferimento ÖBB).

6.4. Trasferimenti di dati / destinatari dei dati per cui ÖBB-Personenverkehr AG è unico organismo responsabile

I dati elaborati per le finalità di cui al punto 6.2. [→ 12] saranno comunicati alle seguenti **categorie di destinatari** nella fattispecie e a seconda dell'uso previsto, garantendo che i dati vengano trasferiti solo nella misura assolutamente necessaria nella fattispecie:

A

- L'istituto bancario/fornitore di servizi di pagamento competente allo scopo di garantire la sicura gestione del pagamento in accordo con le disposizioni di legge e le disposizioni del fornitore di servizi di pagamento o per prevenire o chiarire casi di abuso (per le finalità di esecuzione del contratto, articolo 6 par. 1 lett. b e lett. f RGPD).
- Le autorità di regolamentazione, in caso di procedura di conciliazione (per le finalità di rispetto delle prescrizioni e delle autorizzazioni ferroviarie, articolo 6 par. 1 lett. c RGPD).
- Il rappresentante legale incaricato, in caso di contenziosi civili (sulla base dei nostri legittimi interessi che sussistono nella difesa di diritti legali, articolo 6 par. 1 lett. f RGPD).
- Le autorità amministrative che hanno competenza oggettiva e locale nel singolo caso (in particolare anche autorità finanziarie, autorità preposte al rilascio delle patenti di guida, Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, ovvero l'organo di conciliazione per i servizi di telecomunicazione, o le autorità competenti in merito alle attività produttive), per le finalità di rispetto delle prescrizioni e delle autorizzazioni giuridiche, articolo 6 par. 1 lett. c RGPD.
- I tribunali che hanno competenza oggettiva e locale nel singolo caso o altre autorità con competenza nel singolo caso (sulla base dei nostri legittimi interessi che sussistono nella difesa di diritti legali, articolo 6 par. 1 lett. f RGPD).
- I partner contrattuali operativi di competenza, che forniscono autonomamente servizi in relazione a un viaggio prenotato verso e/o presso la destinazione (hotel, compagnia aerea, ferrovie partner, aziende di trasporto in autobus e taxi o noleggio auto nell'ambito di un servizio di mobilità integrata, organizzatori in loco, ecc.).
- Le autorità che nella fattispecie rilasciano visti nell'ambito di viaggi a lungo raggio, ove si fa notare che siamo noi, in qualità di incaricati del trattamento ai sensi dell'articolo 28s RGPD, a effettuare il servizio di raccolta dati e inoltre all'autorità che ha competenza nel singolo caso. L'archiviazione dei dati del visto e del passaporto non viene effettuata in modo automatizzato nel singolo caso, se l'ottenimento di un visto rientra nel mandato conferito dall'interessato. In linea generale, l'archiviazione dei dati avviene dunque tramite l'autorità competente per il rilascio del visto nella fattispecie, che è anche l'unica responsabile per l'utilizzo dei dati dalla stessa archiviati.
- la ferrovia partner, nazionale o estera, competente nel singolo caso per l'elaborazione della richiesta di risarcimento, del servizio di mobilità o nell'ambito di un viaggio internazionale (ai fini dell'esecuzione del contratto, art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD), nonché all'UIC (Union internationale des chemins de fer) in caso di viaggi internazionali ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b e lett. f RGPD
- L'azienda di recupero crediti incaricata dal responsabile della riscossione di crediti in essere (sulla base dei nostri legittimi interessi che sussistono nella difesa di diritti legali, articolo 6 par. 1 lett. f RGPD).
- L'amministratore fiduciario per finalità di revisione dei conti (per finalità di rispetto delle prescrizioni giuridiche, in particolare delle disposizioni applicabili alle società per azioni, articolo 6 par. 1 lett. c RGPD).

- I partner di cooperazione coinvolti nel singolo caso, in caso di vendita di servizi del partner di cooperazione da parte dei responsabili (per finalità di esecuzione del contratto, articolo 6 par. 1 lett. b RGPD).
- Ad altre società del gruppo ÖBB o altri partner di cooperazione, per il caso in cui acquistate o vi avvalete di un prodotto o servizio dei suddetti.
- Ai nostri incaricati del trattamento, se trattano dati personali per nostro conto (sulla base dei nostri legittimi interessi, in particolare per migliorare, semplificare ed eseguire manutenzione sui nostri sistemi di banche dati, articolo 6 par. 1 lett. f RGPD).
- Le autorità garanti della concorrenza, per finalità di esecuzione di un procedimento in tale ambito, sulla base di un'autorizzazione giuridica o per un interesse legittimo, articolo 6 par. 1 lett. c e lett. f RGPD).
- A Bundesrechenzentrum GmbH, in caso acquistate un prodotto speciale per studenti di un'associazione di trasporto e a tal fine viene effettuata una verifica di titolarità sotto forma di confronto dei dati (articolo 6 par. 1 lett. b RGPD).
- Wiener Linien GmbH & Co KG allo scopo di verificare la validità del biglietto presentato dall'interessato nel caso in cui quest'ultimo contesti la correttezza della richiesta di pagamento della tariffa emessa dal nostro personale di bordo (sulla base dei nostri legittimi interessi, che consistono nella difesa dei diritti legali, articolo 6 cpv. 1 lett. f RGPD)
- Servizi operativi di ÖBB in relazione alle valutazioni video e ad altri incidenti legati alla sicurezza (art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD).
- Ai partner nell'ambito della contitolarità del trattamento ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. e RGPD in combinato disposto con l'art. 2 cpv. 1 della legge One Mobility.
- Ad altri nostri incaricati del trattamento ai sensi del punto 23. [→ 79].

6.5. **Trasferimenti di dati che avvengono nell'ambito della contitolarità del trattamento attraverso i canali di distribuzione web, app e biglietteria (compresa l'esportazione di dati verso paesi terzi):**

I contitolari del trattamento possono far elaborare i dati personali da incaricati del trattamento. Con il termine incaricati del trattamento vengono definiti partner contrattuali che trattano i dati personali per conto dei titolari del trattamento.

ÖBB-Personenverkehr AG e i partner contitolari del trattamento si avvalgono di incaricati del trattamento solo per l'elaborazione dei dati effettuata legittimamente. Tutti i titolari del trattamento si sono sempre assicurati preliminarmente che il singolo incaricato del trattamento sia idoneo a prestare tale servizio, in particolare che offra garanzie sufficienti per un utilizzo corretto e sicuro dei dati.

Gli incaricati del trattamento selezionati dai contitolari del trattamento ricevono i dati personali solo nella misura strettamente necessaria e il trattamento viene effettuato esclusivamente per le finalità indicate.

I contitolari del trattamento trasferiscono i dati personali ai seguenti **incaricati del trattamento**:

- ÖV Ticketshop GmbH per la gestione della biglietteria e l'analisi degli errori
- One Mobility Ticketing GmbH per implementare l'elaborazione centralizzata dei pagamenti

- Partner di distribuzione per la distribuzione di prodotti del portafoglio comune
- Eventuali altri fornitori di servizi IT e di soluzioni di hosting dei dati e altri fornitori di strumenti e soluzioni (ad es. tipografie e produttori di tessere di plastica) che ci supportano nell'offerta dei prodotti.

Inoltre, i contitolari del trattamento trasmettono i dati personali ai seguenti **destinatari (titolari del trattamento)** nella misura necessaria:

- ÖBB-Personenverkehr AG per gli ulteriori sviluppi del sistema al di fuori della contitolarità del trattamento
- imprese ferroviarie per l'utilizzo dei dati per elaborare i diritti dei passeggeri sulla base del vostro consenso
- eventuali terzi coinvolti nella fornitura di servizi a voi per l'adempimento dei nostri obblighi contrattuali (ad es. banche per l'elaborazione dei pagamenti, agenzie di recupero crediti nella fattispecie, fornitori di servizi di pagamento, fornitori di servizi di spedizione)
- terze parti esterne nella misura in cui ciò sia necessario sulla base dei nostri legittimi interessi (ad es. revisori dei conti e consulenti fiscali, compagnie assicurative in caso di sinistro, rappresentanti legali nella fattispecie)
- autorità e altri enti pubblici nella misura richiesta dalla legge (ad es. autorità finanziarie)

6.6. Quadro normativo generale di ÖBB-Personenverkehr AG in qualità di organismo responsabile

Il trattamento dei dati sotto la nostra titolarità esclusiva avviene in particolare sulla base del seguente quadro normativo (e successive modifiche):

- Regolamento UE 2016/679 per la protezione di persone fisiche nel trattamento di dati personali, per il libero traffico di dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati RGPD), in particolare articolo 6 par. 1 lett. a (consenso), lett. b (esecuzione del contratto), lett. c RGPD (autorizzazione od obbligo legale), lett. f (interessi legittimi) e par. 4 (trattamento per altre finalità).
- Regolamento UE n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
- Legge federale sul trasporto ferroviario e sui diritti dei passeggeri (Eisenbahn-Beförderungsgesetz – EiseBVG).
- Legge federale sulla concorrenza sleale del 1984 (UWG).
- Codice austriaco del commercio e dell'industria del 1994.
- Direttiva UE 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati.
- Legge federale sui pacchetti turistici e sui servizi turistici collegati (Pauschalreisegesetz).
- Nella fattispecie, codice di procedura penale del 1975.
- Disposizioni introduttive agli atti di procedura amministrativa del 2008.
- Legge sulle sanzioni amministrative del 1991.
- Legge generale sul procedimento amministrativo del 1991.
- Codice civile generale per le terre ereditarie tedesche della monarchia austriaca.

- Legge sulle telecomunicazioni del 2003.
- Legge federale sulle disposizioni generali e sulla procedura di riscossione delle imposte amministrate dalle autorità tributarie federali, dei Land e dei Comuni (Codice federale delle imposte, BAO).
- Legge federale su particolari prescrizioni in materia di diritto civile per le società (Codice delle società austriaco, UGB).
- Disposizioni tariffarie e condizioni generali di contratto di ÖBB-PV AG incl. il manuale per viaggiare con ÖBB in Austria, nonché altre eventuali condizioni generali di contratto applicabili, accordi contrattuali e obbligazioni.
- Condizioni di partecipazione in caso di progetti o servizi speciali.
- Legge federale del 21 gennaio 1959 sulla responsabilità per il risarcimento di danni da incidenti occorsi durante l'esercizio ferroviario e nella gestione di veicoli (Legge sulla responsabilità civile per incidenti stradali e ferroviari – EKHG), Gazzetta ufficiale federale n. 48/1959 nella versione attualmente in vigore.
- Legge federale sui contratti a distanza e sui contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali (FAGG), Gazzetta ufficiale federale I n. 33/2014 nella versione della Gazzetta ufficiale federale I n. 83/2015 nella versione attualmente in vigore.
- Legge federale dell'8 marzo 1979, con le disposizioni sulla protezione dei consumatori (Legge sulla protezione dei consumatori – KSchG), Gazzetta ufficiale federale n. 140/1979 nella versione attualmente in vigore.
- Legge federale sul nuovo ordinamento dei rapporti giuridici delle Ferrovie Austriache (Legge federale sulle ferrovie), Gazzetta ufficiale federale n. 825/1992 nella versione attualmente in vigore.
- Direttiva UE sui servizi di pagamento nel mercato interno, a modifica delle Direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e del Regolamento (UE) n. 1093/2010, nonché sull'abrogazione della Direttiva 2007/64/CE (PSD2).
- Legge One Mobility, Gazzetta ufficiale federale I (BGBl I) n. 75/2021 e successive modifiche

6.7. Utilizzo di prodotti Microsoft Office e di altri fornitori di servizi da parte di ÖBB- Personenverkehr AG che possono richiedere un trasferimento internazionale di dati

Il gruppo ÖBB utilizza non solo i prodotti Microsoft Office, ma anche Microsoft Cloud Services. Così, in particolare per la messa a disposizione della biglietteria ÖBB, dell'app ÖBB Tickets, del sistema di gestione dei reclami, delle misure CRM e di altri sistemi rilevanti per i clienti, si utilizzano **Microsoft Cloud Services** così come **altri prodotti Microsoft**.

In qualità di incaricati centrali del trattamento agiscono società ÖBB, ovvero

- ÖV Ticketshop GmbH, 1020 Vienna, Lassallestrasse 5 e
- ÖBB-Business Competence Center GmbH, 1020 Vienna, Lassallestrasse 5.

Per la fornitura di servizi tecnici da parte dei nostri responsabili del trattamento ÖBB, i dati vengono trasferiti e ceduti a Microsoft Ireland Operations Limited (Microsoft), 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublino 2, Irlanda, nell'ambito dell'utilizzo dei prodotti Microsoft. Microsoft stessa si avvale di sub-responsabili del trattamento, in singoli casi, per la fornitura di singoli servizi cloud o la fornitura di prodotti Microsoft, alcuni dei quali hanno sede in paesi terzi.

Microsoft è un destinatario negli Stati Uniti che partecipa al quadro UE-USA per la protezione dei dati personali, per il quale la Commissione europea ha stabilito un livello adeguato di protezione dei dati.

Si noti che, in singoli casi, Microsoft si avvale di sub-incaricati del trattamento, alcuni dei quali con sede in paesi terzi, per fornire i propri servizi cloud o mettere a disposizione i prodotti Microsoft. Un elenco aggiornato di questi sub-incaricati del trattamento viene messo a disposizione da Microsoft al seguente link: <https://servicetrust.microsoft.com/DocumentPage/badc200c-02ab-43d9-b092-ed9b93b9b4a8>.

Nella misura in cui i dati vengono trasferiti da Microsoft a Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, negli Stati Uniti, Microsoft si basa sulla decisione di esecuzione (UE) 2023/1795 della Commissione, del 10 luglio 2023, a norma del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio sul livello di protezione adeguato dei dati personali nell'ambito del quadro UE-USA per la protezione dei dati personali. Microsoft Corporation è stata certificata in conformità con il quadro UE-USA per la protezione dei dati personali.

Inoltre, Microsoft si affida alle clausole standard di protezione dei dati per il trasferimento di dati personali da incaricati del trattamento nel SEE a incaricati del trattamento situati in paesi terzi che non garantiscono un livello adeguato di protezione dei dati, come descritto nell'art. 46 RGPD e approvato dalla Commissione europea nella decisione 2021/914/CE del 4 giugno 2021.

Al seguente **link** è possibile consultare le **FAQ** messe a disposizione da **Microsoft**: [RGPD – domande frequenti, Microsoft Trust Center](#)

Se in futuro dovessimo trasferire i dati **ad altri destinatari al di fuori dell'UE/SEE**, daremo priorità ai paesi per i quali la Commissione UE ha adottato una decisione di adeguatezza. Per i destinatari in paesi terzi senza decisione di adeguatezza, stipuleremo preventivamente clausole contrattuali standard e implementeremo misure di sicurezza appropriate per stabilire un livello adeguato di protezione dei dati, al fine di tutelare i vostri diritti in conformità alle disposizioni RGPD.

6.8. Periodo di conservazione applicabile alla titolarità esclusiva e alla contitolarità del trattamento

In conformità alle disposizioni di legge, i dati personali non vengono generalmente conservati per un periodo superiore a quello necessario per raggiungere la finalità della conservazione. Il periodo di conservazione concreto può derivare da una disposizione di legge applicabile o vale per la durata del vostro consenso. Se la finalità per cui i dati personali sono stati memorizzati non è più valida o se scade un periodo di conservazione previsto dalla legge, i dati personali vengono bloccati o cancellati di routine in conformità alle disposizioni di legge.

In particolare, si applicano i seguenti periodi di conservazione:

- I dati rilevanti per la fatturazione relativi all'acquisto di un biglietto o di un pass Eurail / Interrail (ad es. i dati dell'ordine, compresi i dati archiviati, i dati della card cliente e i dati per la classe di fatturazione) e i relativi documenti (ad es. le fatture, le ricevute di pagamento, le lettere di rinnovo del contratto) vengono archiviati per **undici anni** in conformità alle disposizioni di legge per eventuali obblighi di prova e potenziale determinazione retroattiva delle passività fiscali ai sensi dell'art. 209 cpv. 5 del Codice federale delle imposte BAO, se questi dati non vengono trasferiti al sistema interno di contabilità. Se i dati vengono elaborati anche nel sistema interno di contabilità, questi vengono conservati per un periodo di **30 anni** (art. 1478 del Codice civile austriaco ABGB).

- I **dati dell'utente** di un account cliente vengono cancellati tre anni dopo l'ultimo accesso andato a buon fine a causa dell'inattività, a condizione che all'account cliente non siano collegati buoni attivi. In caso contrario, la cancellazione avverrà dieci anni dopo l'ultimo accesso andato a buon fine.
- In caso contrario, conserviamo i dati che possono esservi attribuiti per un periodo di **tre anni**, come la corrispondenza con i clienti, l'utilizzo di altri servizi (ad es. servizio di mobilità, dati di convalida, servizi push o qualsiasi altro servizio nell'ambito della mobilità integrata), la semplice partecipazione a giochi a premi, campagne o sondaggi rivolti ai clienti.
- Le **soluzioni di viaggio senza acquisto di biglietti** restano memorizzate fintanto che voi desiderate visualizzarle sulla vostra pagina iniziale. Nel momento in cui voi cancellate questi dati dalla vostra pagina iniziale, verranno cancellati anche dai nostri server.
- **Assistenza tramite app "App Support"**: Se ci inviate richieste via e-mail (oebbapp@pv.oebb.at) o tramite il link "App Support", verranno raccolti i seguenti dati per elaborare la vostra richiesta: nome, indirizzo e-mail, ID di supporto, tipo di dispositivo, versione dell'app. Questi dati sono necessari per poter visualizzare il vostro problema specifico nel sistema, riprodurlo o risolverlo. I dati verranno cancellati non appena non saranno più necessari per le finalità per cui sono stati raccolti, al più tardi dopo 6 mesi.
- Desideriamo che voi conosciate tutte le funzionalità del nostro software. Per questo motivo abbiamo previsto di trasmettervi **pratici suggerimenti e indicazioni** al posto e al momento giusto. Desideriamo fornirvi informazioni rilevanti e non ripeterle sempre. Per questo archiviamo le funzioni da voi utilizzate per una durata massima di 18 mesi. In questo modo, utilizzando l'app ÖBB su browser web differenti e dispositivi differenti, ricevete sempre le indicazioni appropriate (che ancora non conoscete).
- I **dati anagrafici del cliente** vengono cancellati 6 mesi dopo la cancellazione di tutti i dati di distribuzione, dei dati dell'utente e dei dati di fatturazione relativi a questo cliente. Le foto vengono conservate solo per il tempo in cui vengono utilizzate per un prodotto.
- Le **informazioni per i clienti ai sensi dell'art. 20 cpv. 3 Legge austriaca sul trasporto ferroviario e sui diritti dei passeggeri** vengono conservate per un periodo di 18 mesi.
- Revoca di una **dichiarazione di consenso o esercizio** di un diritto di opposizione al marketing diretto ai sensi dell'articolo 21 lit f RGPD (black list): non è possibile cancellare queste informazioni, in particolare perché le gestiamo come black list, assicurando così che voi non riceviate da noi nessuna offerta pubblicitaria.
- Per creare **offerte su misura**, vengono utilizzati i dati sulla mobilità e sul comportamento di utilizzo degli ultimi 24 mesi.
- I dati personali che ci avete comunicato sul sito web per la finalità di gestione di un **danno a persone o cose** vengono archiviati per il periodo di un anno. Un periodo di archiviazione più lungo si ha soltanto in caso di gestione del sinistro di maggiore durata (gestione di controversie giudiziarie o amministrative).
- I dati personali che comunicate al nostro personale di bordo per la gestione di un danno a persone o cose, furto o altro avvenimento o problema vengono archiviati per il periodo necessario al trattamento e, oltre a ciò, per tre anni fino a completare la gestione del caso.

- Nel caso in cui i dati personali vengano comunicati durante l'utilizzo del **chatbot / ÖBB.Bot**, questi saranno conservati per un periodo di 30 giorni.
- I dati che vengono trattati sulla base di una controversia giudiziaria o amministrativa vengono conservati per 30 anni e possono essere visionati ed elaborati soltanto da determinati collaboratori.
- Per garantire la **tracciabilità tecnica dell'invio delle comunicazioni dei clienti, compresa la ricerca e la risoluzione dei problemi**, vengono memorizzati in file di log per un periodo di 21 giorni l'indirizzo e-mail, il numero di telefono cellulare, l'ora e l'oggetto dell'invio (senza dati sul contenuto).
- Al fine di chiarire le richieste dei clienti in relazione alla **stampa delle carte**, i dati relativi alle richieste di rinnovo del contratto da portare avanti verranno trattenuti per un periodo di tre mesi dal nostro fornitore di servizi per i materiali stampati (Paul Gerin GmbH & Co KG, A-2120 Wolkersdorf, Gerinstrasse 1-3) e cancellati dal fornitore di servizi dopo la scadenza del termine.

Inoltre, nella fattispecie, conserviamo i vostri dati personali anche oltre i periodi sopra indicati, fino a quando è possibile far valere pretese legali derivanti dal rapporto tra voi e noi o fino al chiarimento definitivo di un incidente specifico o di una controversia legale. Questo periodo di conservazione più lungo serve a salvaguardare i nostri interessi legittimi nella rivendicazione, nel chiarimento e nella difesa dei diritti legali. In relazione alla documentazione di casi aziendali, anche i requisiti legali possono prevedere un periodo di conservazione più lungo.

6.9. I vostri diritti

In generale, le persone interessate possono far valere i seguenti diritti nei confronti dell'organismo responsabile del trattamento:

6.9.1. I vostri diritti degli interessati

In qualità di interessati, avete generalmente i seguenti diritti:

a. Diritto di accesso (articolo 15 RGPD)

Avete il diritto di richiedere informazioni in merito a quali vostri dati personali raccogliamo e quali rimangono a nostra disposizione.

b. Diritto di rettifica e cancellazione (articolo 16 RGPD)

Avete il diritto di rettificare eventuali dati errati riguardanti la vostra persona (ad es. errori di scrittura).

c. Diritto di cancellazione (articolo 17 RGPD)

Avete il diritto di far cancellare i dati personali, nella misura in cui tale cancellazione sia concessa per i casi previsti nell'articolo 17 RGPD, ad esempio qualora noi trattassimo i dati indebitamente.

d. Diritto alla limitazione del trattamento (articolo 18 RGPD)

Avete il diritto della persona interessata di pretendere dal responsabile la limitazione del trattamento dei vostri dati personali, nella misura in cui sussistano i presupposti dell'articolo 18 RGPD.

e. Diritto alla portabilità dei dati (articolo 20 RGPD)

Avete il diritto della persona interessata di ricevere i dati da voi messi a disposizione in un formato interoperabile.

f. Diritto di opposizione (articolo 21 RGPD)

Avete il diritto della persona interessata di opporvi al trattamento dei dati, nella misura in cui sussistano i presupposti dell'articolo 21 RGPD.

Titolarietà esclusiva di ÖBB-Personenverkehr AG

Quando desiderate far valere un diritto degli interessati nei confronti di **ÖBB-Personenverkehr AG nell'ambito della sua titolarità esclusiva**, vi preghiamo di contattarci. Potete utilizzare a tale scopo le seguenti **opzioni di contatto**:

Dati di contatto del servizio clienti:

(Oggetto: esercizio del diritto degli interessati)

Casella postale 222

1020 Vienna

E-mail: datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at

Risponderemo alla vostra richiesta, dopo aver accertato la vostra identità, entro quattro settimane. Nel caso in cui, nel corso della risposta, dovessimo avere delle domande, vi chiederemo di assisterci in modo da poter accertare la base di dati pertinenti.

Solo nel caso in cui dovessimo nutrire dubbi sulla vostra identità, vi chiederemo di dimostrarla. In questo caso, vi chiederemo di **inviarci le seguenti informazioni**:

- una copia/scansione di un documento di identità ufficiale con foto, con indicazione della data di nascita (ad es. carta di identità, patente di guida o passaporto) e
- se esiste un account cliente, l'indirizzo e-mail registrato sul nostro sito web.

Questa verifica di identità ha lo scopo di poter determinare l'effettiva qualità di persona interessata, per garantire che i dati personali non finiscano nelle mani di terzi non autorizzati (pericolo di abuso).

Contitolarità del trattamento

Se si tratta di un diritto degli interessati che si desidera far valere nell'ambito della **contitolarità del trattamento**, si prega di notare la seguente particolarità:

One Mobility GmbH elabora e risponde alle richieste di informazioni relative al trattamento dei dati sotto la contitolarità del trattamento con effetto per tutti i titolari del trattamento.

Per ottenere una richiesta di informazioni completa ai sensi dell'**art. 15 RGPD**, che dovrebbe riguardare sia il trattamento dei dati sotto la contitolarità del trattamento sia quello sotto la titolarità esclusiva di ÖBB-Personenverkehr AG, la richiesta di informazioni deve essere indirizzata sia a One Mobility GmbH per il trattamento dei dati sotto la contitolarità del trattamento sia a ÖBB-Personenverkehr AG per il trattamento dei dati sotto la sua titolarità esclusiva. Le risposte saranno fornite separatamente. I dati di contatto di One Mobility GmbH sono riportati al punto 6.1. [→ 12].

Per far valere i **diritti degli interessati ai sensi degli artt. 16–22 RGPD**, è preferibile rivolgersi al titolare del trattamento dei dati con cui avete un rapporto contrattuale. Indipendentemente da ciò, potete far valere i diritti che vi spettano in relazione al trattamento congiunto dei vostri dati personali anche presso tutti i titolari del trattamento. In questo caso, il rispettivo titolare del trattamento inoltrerà immediatamente la richiesta al responsabile incaricato del trattamento, a condizione che si tratti di un caso di contitolarità del trattamento.

Le notifiche all'autorità di vigilanza ai sensi dell'art. 33 RGPD vengono effettuate dal titolare del trattamento nel cui sistema o nella cui organizzazione si è verificato l'incidente relativo alla protezione dei dati. Le notifiche agli interessati ai sensi dell'art. 34 RGPD vengono effettuate da One Mobility GmbH per conto e con effetto per tutti i titolari del trattamento. I contitolari del trattamento sono obbligati per contratto a informarsi reciproca-

mente e immediatamente qualora vengano rilevate irregolarità nelle attività di trattamento dei dati e ad adottare misure per ridurre al minimo le possibili conseguenze negative per le persone interessate.

In caso di violazioni della protezione dei dati derivanti dalla contitolarità del trattamento, tutti i titolari del trattamento sono responsabili in solido nei confronti di terzi.

6.9.2. **Diritto di proporre reclamo all'autorità competente per la protezione dei dati**

Avete inoltre il diritto di presentare un **reclamo** presso l'autorità competente per la protezione dei dati ai sensi degli artt. 24ss della Legge austriaca sulla protezione dei dati e dell'articolo 77ss RGPD, se ritenete che sia in atto una violazione dei nostri obblighi stabiliti dal Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Dati di contatto:

Österreichische Datenschutzbehörde (autorità austriaca competente sulla protezione dei dati),

1030 Vienna, Barichgasse 40-42,

Telefono: +43 1 52 152-0

E-mail: dsb@dsb.gv.at

www.dsb.gv.at

6.9.3. **Revoca di un consenso espresso**

Se avete espresso il vostro consenso al trattamento dei dati per un determinato scopo, avete il diritto di revocarlo in qualsiasi momento, senza indicarne i motivi. Le modalità con cui esercitare il diritto di revoca sono illustrate al punto 16. [→ 65].

7. Tutto sulla convalida delle card cliente, delle card annuali e dei biglietti incl. carte d'imbarco (pass AIRail)

Durante il viaggio in treno o in bus, il nostro personale di bordo convalida la vostra card cliente, i prodotti digitali di sconto, la card annuale fisica o digitale e/o il vostro biglietto o la vostra carta d'imbarco (pass AIRail), cioè tramite scansione e verifica della validità.

Con la scansione sul dispositivo del personale addetto al controllo sono visibili quei dati che si trovano anche sulla vostra card cliente o sul vostro biglietto (ad esempio numero della card/del biglietto, validità della card, nome ed eventualmente foto del titolare della card, tipo di card e classe di comfort, orario di partenza e di arrivo, numero del treno, stazione di salita e di discesa). Con le nostre card cliente, anche la data di nascita del titolare della card viene visualizzata sul dispositivo del personale addetto al controllo per facilitarne l'identificazione. Se i biglietti o le card sono stati annullati o utilizzati indebitamente più di una volta, il nostro personale addetto al controllo riceverà anche informazioni sulla validità della card cliente o del biglietto al momento della convalida.

Quando la vostra carta d'imbarco (pass AIRail) viene convalidata, vengono scansionati (raccolti) i seguenti dati: nome, codice PNR del vettore aereo (= numero d'ordine), codice dell'aeroporto, identificazione del vettore aereo (corrisponde al codice RICS per le ferrovie, cioè l'identificazione della compagnia di trasporto), numero del volo, data del volo, codice dello scompartimento (classe di viaggio) e numero di serie del documento (= numero del biglietto).

La scansione permette di effettuare un controllo elettronico delle card e del biglietto (al contrario di una semplice ispezione visiva) e permette a noi, in particolare, di ritirare dalla circolazione card o biglietti manipolati o utilizzati indebitamente (ad esempio, quando il periodo di validità è già scaduto e quando i biglietti o le card sono stati annullati o utilizzati indebitamente più di una volta).

Vengono inoltre acquisiti i dati del nostro personale addetto al controllo, cioè quale collaboratore quando, dove e con quale modalità ha effettuato la convalida. I dati di convalida possono essere visualizzati dal nostro personale di bordo solo per un periodo di tempo limitato.

Al fine di contrastare gli abusi nel trasporto internazionale e transfrontaliero a breve e a lunga percorrenza, condividiamo i dati relativi alle autorizzazioni di viaggio (dati dei biglietti e delle card) e i dati relativi al controllo, limitatamente allo stretto necessario, con i partner che sono coinvolti nella fornitura del servizio di trasporto o che hanno un interesse legittimo a causa di un'attività di controllo.

Non valutiamo automaticamente i possibili spostamenti dei nostri clienti. Nel singolo caso viene effettuata una valutazione del materiale di dati disponibile a seconda dei casi, qualora la persona interessata dovesse richiedere tali informazioni nell'ambito della sua richiesta di informazioni ai sensi dell'articolo 15 RGPD.

Per alcuni partner di cooperazione selezionati, ÖBB-Personenverkehr AG mette a disposizione la possibilità tecnica di effettuare un controllo degli accessi tramite interfaccia. In questo contesto, ÖBB-Personenverkehr AG non procede alla memorizzazione di dati personali.

La convalida si basa su due diverse **basi giuridiche equivalenti, ovvero**

(1) sul contratto di trasporto stipulato con voi, ovvero sull'art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD e



(2) su interessi legittimi prevalenti ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD, che consistono nell'effettuare un necessario controllo dell'autorizzazione, nel ritirare dalla circolazione le card cliente e i biglietti non più validi, nel prevenire ulteriori casi di abuso (prevenzione generale) e nel rispettare gli obblighi contrattuali.

8. Tutto sul mio account cliente

8.1. Account cliente

Per utilizzare tutte le funzionalità del sistema di distribuzione comune (sia sotto la titolarità esclusiva che sotto la contitolarità del trattamento), ossia il sito web e l'app, dovete registrarvi e noi creeremo per voi un account cliente.

Per creare un account cliente abbiamo bisogno almeno delle seguenti informazioni su di voi: indirizzo e-mail, password, appellativo, nome e cognome e data di nascita. Al momento della registrazione, vi chiederemo se desiderate continuare a utilizzare i dati precedentemente utilizzati nel vostro browser (ad es. percorsi ricercati di recente, card cliente) nell'ambito del vostro account cliente.

Dopo aver inserito i dati ed esservi registrati, riceverete una e-mail per la conferma dell'indirizzo e-mail e l'attivazione dell'account cliente per ÖBB. Non appena confermate il **link di attivazione** ed effettuate l'accesso per la prima volta, il vostro account cliente è attivo.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

8.2. Account aziendale ÖBB

Per utilizzare la nostra offerta per aziende (sito web e app), i clienti aziendali possono creare un account aziendale. A tale scopo, voi registrate ad esempio la vostra azienda come cliente aziendale e noi creeremo per voi un **account aziendale ÖBB**.

Per farlo utilizziamo tutti i dati memorizzati, indipendentemente dal dispositivo e dal browser, e semplifichiamo e acceleriamo la ricerca di soluzioni di viaggio, l'acquisto di biglietti, la gestione della struttura aziendale e la funzione di reporting.

Designate semplicemente un amministratore del vostro settore, il quale effettuerà la **prima registrazione**. Per la prima registrazione abbiamo bisogno almeno delle **seguenti informazioni**: indirizzo e-mail, password, appellativo, il vostro nome e cognome, nome dell'azienda, indirizzo e un settore di attività.

Dopo aver inserito i dati ed effettuata la registrazione, l'amministratore designato riceverà una e-mail per la conferma dell'indirizzo e-mail, la verifica di plausibilità e l'attivazione dell'account aziendale ÖBB. Il pagamento vista fattura e la tariffa aziendale saranno abilitati in seguito al buon fine della verifica di plausibilità. Dopo aver confermato il link di attivazione, il vostro account aziendale ÖBB sarà attivo.

Per consentirvi di utilizzare o amministrare altri vantaggi dell'account aziendale ÖBB, **abbiamo bisogno di altri dati facoltativi**, come ad esempio: struttura dell'azienda, nomi e indirizzi e-mail dei collaboratori, autorizzazione dei ruoli dei collaboratori, card per riduzioni dei collaboratori, ecc. Così siamo in grado di offrire prodotti rilevanti ai vostri collaboratori o ad altre persone collegate all'account aziendale ÖBB.

Inoltre, l'account aziendale ÖBB permette di acquistare con comodità e rapidità un biglietto, senza dover immettere sempre gli stessi dati, in quanto i **dati di pagamento** vengono aggiunti nella gestione. I dati di pagamento vengono memorizzati dal nostro Payment Service Provider che li tratta secondo lo standard internazionale PCI-DSS. Il metodo di pagamento memorizzato può essere cancellato in qualsiasi momento da persone che hanno ricevuto le rispettive autorizzazioni ad agire per vostro conto.

ÖBB-Personenverkehr AG offre **webinar** per i clienti aziendali esistenti a proposito della sicurezza dei clienti in stazione e sul treno. ÖBB-Personenverkehr AG mostra cosa fa per la sicurezza dei passeggeri e come anche i clienti possono prestare attenzione alla propria sicurezza. Inoltre, vengono mostrate e spiegate le varie opzioni di assicurazione di viaggio.

L'invito al webinar, compreso il link d'invito, viene inviato via e-mail all'indirizzo e-mail fornito dal cliente aziendale. Si precisa che si tratta di un evento di formazione e di carattere informativo e che il webinar non ha alcun contenuto pubblicitario.

Se utilizzate l'app **Wegfinder del nostro partner di cooperazione iMobility GmbH** per prenotare un servizio (ad es. l'acquisto di un biglietto per recarsi ad un congresso), iMobility GmbH ci fornirà il vostro nome, la data di nascita, l'utilizzo di sedia a rotelle sì/no, le riduzioni, le preferenze di viaggio, i dati della prenotazione nonché l'ID dell'account aziendale dell'organizzatore in modo da poter emettere il biglietto.

Le prenotazioni individuali e il pagamento avvengono nell'app Wegfinder di iMobility GmbH. I dati sul risparmio di CO2 vengono raccolti e messi a disposizione del rispettivo organizzatore del servizio prenotato senza un chiaro riferimento a persone.

Per **partner selezionati (Easy Tex)**, l'account aziendale può essere utilizzato anche come servizio per i clienti. A questo scopo, il partner utilizza un account aziendale per la prenotazione e la fatturazione. Se la prenotazione viene effettuata tramite un partner internazionale, i dati verranno scambiati nell'ambito di un trasferimento internazionale di dati per completare l'acquisto del biglietto ai sensi dell'art. 49 cpv. 1 lett. b RGPD. I dati scambiati nell'ambito del trasferimento internazionale di dati sono stati limitati allo stretto necessario (si tratta di informazioni sull'offerta e sull'ordine, informazioni sui biglietti, informazioni sulla fatturazione e dati dei viaggiatori).

Per le **prenotazioni di congressi**, viene creata un'area di prenotazione separata a cui ha accesso solo un gruppo ristretto di utenti (organizzatori, partecipanti e collaboratori dei responsabili). L'organizzatore riceve un link e un TAN per l'area di prenotazione creata per il singolo congresso. I diritti di accesso sono stati limitati in modo che né i partecipanti a un congresso, né gli organizzatori stessi, né i partecipanti o gli organizzatori di altri congressi possano accedere all'area di prenotazione. Le cancellazioni saranno effettuate due mesi dopo la fine del congresso o la conclusione della fatturazione.

Se un organizzatore si assume i costi del viaggio per i partecipanti al congresso, gli saranno forniti i dati di prenotazione rilevanti (nome e cognome, dati di viaggio, costi) dei partecipanti allo scopo di controllarne la fatturazione.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

9. Tutto sulle informazioni sui pagamenti

Per **informazioni sui pagamenti** intendiamo qualunque informazione sia a noi necessaria per gestire il pagamento. In linea generale non memorizziamo le informazioni sui pagamenti, come ad esempio numeri di carte di credito o bancomat, data di scadenza, il codice di verifica della carta (CVC) o i dati di password e account utente. Le informazioni sui pagamenti che memorizziamo sono limitate, ossia

- quando non possiamo eseguire automaticamente uno storno, ma dobbiamo trasferire in seguito l'importo dello storno tramite bonifico (in questo caso memorizziamo il nome del richiedente, IBAN, BIC, nome della banca e indirizzo composto da CAP, località, paese, via e numero civico);
- in caso di prenotazione effettiva, salviamo il metodo di pagamento (ad es. PayPal, bonifico online ecc.), il tipo di carta (VISA, MasterCard ecc.), le ultime 4 cifre, il numero di riferimento della carta anonimizzato e le preferenze di pagamento;
- in caso di modalità di pagamento basate su un mandato di addebito diretto SEPA o su una ricevuta di pagamento o bollettino di versamento, le informazioni necessarie per l'elaborazione del pagamento vengono memorizzate e trattate dai responsabili del trattamento da noi incaricati (ÖBB Business Competence Center GmbH e One Mobility Ticketing GmbH); ciò comprende, in particolare, il nome del debitore, l'IBAN, il riferimento del mandato, le informazioni sullo stato del pagamento, il numero di fattura o di cliente, nonché altri dati personali necessari per l'esecuzione, la gestione e la documentazione del pagamento.

In tutti gli altri casi, le informazioni sui pagamenti (ad es. data di scadenza o codice di verifica della carta CVC) sono gestite e utilizzate da un fornitore di servizi di pagamento verificato e certificato (Terminal Service Provider e Payment Service Provider).

Per la gestione della procedura di pagamento, utilizziamo **fornitori di servizi di pagamento verificati e con certificazione PCI**, i quali gestiscono e utilizzano le informazioni sui pagamenti (ad es. codice CVC o data di scadenza) per gestire la prenotazione. Il trattamento dei dati avviene esclusivamente ai fini dell'elaborazione dei pagamenti tramite terminali di pagamento certificati (ad es. biglietterie automatiche, biglietterie ecc.) oppure tramite shop.oebbtickets.at, l'app ÖBB o nightjet.com. Questi fornitori di servizi di pagamento operano generalmente in modo autonomo e trattano pertanto i vostri dati in virtù della propria responsabilità in materia di protezione dei dati.

Per poter autorizzare univocamente un pagamento, il fornitore del servizio di pagamento necessita tassativamente di diverse informazioni da parte nostra, come ad esempio i dati di riconoscimento del tipo di sistema operativo e browser utilizzato, che noi abbiamo archiviato e dobbiamo inoltrare al fornitore del servizio di pagamento per consentirgli di gestire il pagamento.

L'Autorità bancaria europea (EBA), le Norme tecniche di regolamentazione (Regulatory Technical Standards, RTS) e la Direttiva rielaborata sui servizi di pagamento (Payment Services Directive, **PSD2**) prescrivono per la lotta antifrode online **metodi di autenticazione più forti**. La PSD2 intende combattere le frodi online su un numero maggiore di transazioni adottando un'autenticazione forte del cliente.

Una cosiddetta autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication, SCA) è una componente obbligatoria della PSD2 e assicura un'elevata tutela dei clienti e un'elevata sicurezza nei pagamenti. Si rende necessaria ogniqualvolta voi clienti attivate una procedura di pagamento elettronica o effettuate un'operazione che comporta il rischio di frode nella trasmissione del pagamento o un altro tipo di abuso. In tal caso, l'identificazione deve essere basata su due fattori, cioè mediante password e un altro fattore che viene

determinato dal fornitore del servizio di pagamento. In particolari casi eccezionali si può ovviare a tale autenticazione. Quindi, se ci troviamo in presenza di una SCA o di un caso eccezionale, la decisione spetta al fornitore del servizio di pagamento.

Per garantire la gestione del vostro pagamento, noi dobbiamo mettere a disposizione del fornitore del servizio di pagamento i dati rilevanti per il singolo caso che questi ci richiede.

Anche il fornitore del servizio di pagamento vi mette a disposizione ulteriori informazioni al riguardo.

Per le finalità di gestione del rischio di pagamento, nella fattispecie concreta relativa alla procedura di acquisto, al fornitore del servizio di pagamento che effettua la verifica del rischio possono essere trasmessi ulteriori dati personali, pur nella misura strettamente necessaria. I dati rilevanti per il pagamento vengono eventualmente utilizzati anche per valutazioni anonimizzate.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

10. Tutto a proposito dei nostri collegamenti di viaggio Nightjet su nightjet.com

Ci siamo posti l'obiettivo di consentirvi:

- di utilizzare facilmente il nostro sito di prenotazione nightjet.com,
- di ricevere rapidamente la soluzione di viaggio e i biglietti del vostro treno notturno,
- di ricevere soltanto le informazioni rilevanti per il vostro viaggio e
- di utilizzare volentieri il nostro sito web.

Il nostro sito web nightjet.com offre alcuni servizi personalizzati in base alle vostre esigenze, che semplificano l'acquisto di biglietti. Ad esempio, questo sito web utilizza i dati GeoLite2 di [Maxmind](https://www.maxmind.com). In questo modo, si determina per approssimazione il paese da cui effettuate l'accesso tramite l'indirizzo IP, con l'obiettivo di compilare automaticamente il paese di partenza quando si visualizzano i collegamenti alla voce del menù "Destinazioni" e il prefisso internazionale di un paese quando si prenota un biglietto, al fine di aumentare il comfort dell'utente. Durante questo processo non vengono memorizzati dati personali che vi riguardano.

La prima offerta che troverete sul nostro sito web nightjet.com è sempre quella con il prezzo più basso disponibile su base giornaliera. Se per la vostra tratta desiderata esiste un'offerta aggiuntiva che offre maggiore flessibilità in termini di tempo di viaggio o di rimborso dei biglietti, vi indicheremo questa alternativa. Ad ogni viaggio potete dunque decidere se per voi è più importante il prezzo o la flessibilità.

Per un viaggio nello specifico memorizziamo sempre il nome di ogni persona che stampiamo sui biglietti. Così siamo sicuri che un biglietto non venga utilizzato più volte da persone diverse con intenzioni fraudolente. Tenete sempre il biglietto insieme al vostro documento di identità con foto, in modo che il personale di bordo possa verificare sul posto l'utilizzo corretto del biglietto.

Se viaggiate con bambini o giovani, noi ne memorizziamo l'età. I limiti di età per i bambini sono diversi tra le diverse associazioni di trasporto e tra i diversi paesi. Soltanto se conosciamo l'età dei vostri bambini, possiamo stabilire il prezzo giusto per il loro biglietto e presentarvi l'offerta migliore. Nel trasporto internazionale siamo obbligati a memorizzare la data di nascita. [Nightjet.com](https://nightjet.com) richiede la data di nascita esatta del bambino solo quando si prenota un collegamento precedente e/o una coincidenza per un treno notturno.

Vi forniamo tutte le informazioni riguardo al vostro viaggio di cui siamo in possesso. Sarete così informati nel modo migliore sul vostro viaggio e sarete in grado di reagire tempestivamente ad eventuali variazioni. Il vostro accompagnatore dell'app ÖBB e del sito web nightjet.com ha sempre le informazioni più aggiornate per voi:

- dov'è la vostra prossima stazione di cambio,
- quanto tempo manca al cambio,
- è cambiata la soluzione di viaggio o
- è cambiato il binario.

Informazioni dettagliate sul trattamento dei dati ai fini dell'esecuzione del pagamento tramite nightjet.com sono disponibili alla voce "Tutto a proposito della biglietteria online ÖBB e dell'app ÖBB" nelle informazioni di pagamento.

Sul sito web nightjet.com vengono utilizzati solo i cookie tecnicamente necessari per garantire l'usabilità del sito web.

Per il **carico**, registriamo il vostro numero di telefono e lo annotiamo fisicamente sui documenti che vi sono stati assegnati, in modo da potervi contattare nella fattispecie durante lo scarico o in caso di guasti o interruzione del viaggio. Questi documenti possono essere consultati dal personale ferroviario responsabile e dai collaboratori che effettuano le operazioni di scarico. I documenti vengono conservati per un periodo di un anno e poi smaltiti correttamente da noi.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

11. Vendita di biglietti tramite terzi (su piattaforme di prenotazione di terzi)

11.1. Vendita di biglietti e distribuzione online tramite terzi

Per la distribuzione dei nostri biglietti ci avvaliamo di **partner esterni collegati a noi tramite un'interfaccia Webservice o OSDM**.

Se dalla piattaforma di prenotazione di un partner esterno venite semplicemente reindirizzati alla biglietteria online ÖBB, non avviene alcuno scambio di dati personali con il gestore di tale piattaforma. In questo caso, l'inserimento dei vostri dati avviene esclusivamente nella biglietteria online ÖBB. Al partner forniamo, nell'ambito della fatturazione, solo i dati relativi ai biglietti e alla fatturazione, quali il numero d'ordine, il tipo di biglietto o l'importo della fatturazione. Il partner non può ricavarne alcun riferimento concreto a una persona.

Se invece acquistate un biglietto ÖBB interamente su una piattaforma di prenotazione esterna, l'intero processo di prenotazione e pagamento avviene su tale piattaforma. In questo caso, il gestore della piattaforma di prenotazione esterna ci trasmette i dati che voi inserite su tale piattaforma e che sono necessari per l'elaborazione della prenotazione e l'emissione del biglietto. Tra questi figurano, ad esempio, la data del viaggio, il collegamento ferroviario, la classe, il numero di passeggeri, il nome, l'indirizzo e-mail e, se necessario, la data di nascita. Una volta emesso il biglietto, nell'ambito della fatturazione forniamo al gestore della piattaforma di prenotazione esterna esclusivamente i dati relativi al biglietto e alla fatturazione, quali il numero d'ordine ÖBB, il tipo di biglietto o l'importo della fatturazione.

Base giuridica: il trattamento avviene ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (esecuzione del contratto o misure precontrattuali).

11.2. Vendita di biglietti di offerte partner (OSDM)

Vi offriamo inoltre la possibilità di acquistare biglietti di determinate aziende partner, in particolare di imprese di trasporto ferroviario, direttamente tramite la biglietteria online ÖBB. Viceversa, è possibile acquistare biglietti ÖBB anche tramite le piattaforme di prenotazione di determinate aziende partner. Per questa collaborazione utilizziamo l'interfaccia standardizzata OSDM (Open Sales and Distribution Model).

Open Sales and Distribution Model (OSDM): per la prenotazione e la gestione dei viaggi ferroviari internazionali utilizziamo lo standard a livello di settore "Open Sales and Distribution Model (OSDM)". Si tratta di un'interfaccia tecnica attraverso la quale le aziende di trasporto e i partner di distribuzione scambiano in tempo reale i dati relativi alle offerte e alle prenotazioni. Nell'ambito di tale scambio di dati, nella misura in cui ciò sia necessario per la prenotazione e l'adempimento del contratto, vengono trasmessi anche dati personali (ad es. dati relativi alla prenotazione e al viaggio, nonché dati di contatto) alle aziende di trasporto coinvolte e ai partner di distribuzione. Il trattamento avviene esclusivamente allo scopo di fornire, eseguire e gestire il vostro viaggio e i servizi ad esso correlati.

Lo scopo del trattamento è la mediazione e la gestione di contratti di trasporto con fornitori terzi, nonché la garanzia dell'interoperabilità nel trasporto ferroviario internazionale.

Se prenotate un biglietto di un'azienda partner tramite la biglietteria online ÖBB o un biglietto ÖBB tramite la piattaforma di prenotazione di un'azienda partner, inserite i vostri dati nella rispettiva piattaforma di prenotazione. I dati necessari per la prenotazione vengono trasmessi al partner interessato. Ciò è necessario affinché si possa emettere il bi-

glietto prenotato, si possa effettuare il trasporto e si possa verificare la validità del biglietto in caso di controlli, ad esempio tramite codice QR. I partner coinvolti si scambiano solo le informazioni relative a orari, prenotazioni e biglietti necessarie a tal fine.

La responsabilità per la protezione dei dati trattati spetta, in linea di principio, al partner che mette a disposizione la rispettiva piattaforma di prenotazione. È possibile consultare le informative sulla protezione dei dati dei nostri partner all'indirizzo www.oebb.at.

Base giuridica: la trasmissione dei dati avviene ai fini dell'adempimento del contratto stipulato con voi o per l'esecuzione di misure precontrattuali ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD.

12. Tutto quello che c'è da sapere sui servizi di mobilità ÖBB

12.1. Transfer ÖBB

In alcuni comuni dell'Austria è possibile prenotare un servizio di navetta veloce e comodo per la vostra destinazione (Transfer ÖBB): vi verranno a prendere direttamente in stazione, vi porteranno presso l'alloggio scelto al momento della prenotazione (ad es. hotel, stabilimento termale) e il giorno della vostra partenza sarete di nuovo accompagnati dall'alloggio alla stazione.

Quando prenoterete il biglietto per un viaggio in treno nello specifico (cioè la prenotazione di un biglietto di andata e ritorno), il servizio Transfer ÖBB vi sarà proposto automaticamente, se questo servizio è disponibile per la vostra destinazione. Se desiderate utilizzare il servizio, potete prenotarlo insieme al biglietto del treno durante l'operazione di prenotazione. I regolamenti dettagliati relativi al servizio Transfer ÖBB si trovano anche nel manuale per viaggiare con ÖBB in Austria.

Riceverete un'e-mail con gli orari e i luoghi esatti di partenza e arrivo della navetta dopo aver completato l'acquisto e anche prima del viaggio.

Il servizio di transfer è fornito dai nostri partner di cooperazione (aziende di autobus o taxi).

L'autista vi aspetterà all'uscita principale della stazione o davanti all'alloggio selezionato.

Per l'utilizzo di questo servizio di transfer, nell'ambito della prenotazione vengono **raccolti i seguenti dati**: nome e cognome, luogo di partenza e di arrivo, numero di persone da trasportare, numero del treno, dati di convalida, prezzo e metodo selezionato per il pagamento, indirizzo e-mail, numero di telefono cellulare, sedia a rotelle, cane, bicicletta (per stabilire se il servizio di transfer consente il trasporto di sedie a rotelle, cani o biciclette).

Per la fornitura del servizio di transfer eventualmente prenotato, i dati necessari vengono trasmessi al partner di cooperazione (azienda di autobus o taxi) che a sua volta li fornirà nella fattispecie al soggetto terzo incaricato di eseguire il servizio (ad esempio altre aziende di taxi presenti nel luogo di destinazione), qualora il partner di cooperazione non esegua lui stesso il servizio di transfer.

Per la fornitura del servizio di transfer, ÖBB-Personenverkehr AG trasmetterà i seguenti dati ai partner di cooperazione:

- nome della persona che effettua la prenotazione
- numero di telefono cellulare
- numero di prenotazione dell'ordine
- coordinate e orario desiderato del viaggio
- numero del treno con il quale i passeggeri arrivano / al quale i passeggeri devono essere portati
- tariffa incl. l'informazione "Pagata", se la prenotazione è stata effettuata tramite biglietteria
- luogo di prelievo (nome della stazione o dell'hotel, indirizzo e posizione sulla mappa)
- orario di prelievo
- luogo di arrivo (nome della stazione o dell'hotel, indirizzo e posizione sulla mappa)
- orario di arrivo

- numero:
- persone, bambini incl. card per riduzioni (per il calcolo del prezzo)
- sedie a rotelle (per determinare se il servizio di transfer consente il trasporto di sedie a rotelle)
- cani (per determinare se il servizio di transfer consente il trasporto di cani)
- biciclette (per determinare se il servizio di transfer consente il trasporto di biciclette)

ÖBB-Personenverkehr AG (per quanto riguarda il servizio di trasporto in treno) come pure il singolo partner di cooperazione (per quanto riguarda il servizio di transfer) forniscono il servizio **assumendosi la piena responsabilità della protezione dei dati**. Questo ha come conseguenza il fatto che dovrete esercitare i vostri diritti o presentare le vostre rivendicazioni in merito alla protezione dei dati (ad esempio la richiesta di informazioni in merito alla protezione dei dati) nei confronti di ÖBB-Personenverkehr AG e del rispettivo partner di cooperazione.

Se lo desiderate, possiamo inoltrare noi le vostre richieste, nella fattispecie, anche al partner di cooperazione o al soggetto terzo incaricato.

Per la fornitura di questo servizio, ÖBB-Personenverkehr AG si avvale di

- loki GmbH, An der Welle 3, 60322 Francoforte sul Meno, Germania

in qualità di incaricato del trattamento.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

12.2. Servizio Rail and Drive

Per estendere la catena della mobilità su tutto il territorio austriaco, in alcune stazioni ferroviarie di ÖBB mettiamo a disposizione vetture ÖBB Rail&Drive. Si tratta di un'offerta di car sharing disponibile per tutti i clienti registrati a ÖBB Rail&Drive.

La registrazione deve essere effettuata sul sito ÖBB Rail&Drive all'indirizzo <https://www.railanddrive.at/>. Il processo di verifica potrà poi essere completato presso alcuni punti vendita selezionati di ÖBB-Personenverkehr AG (cioè biglietterie ÖBB, agenzie di viaggi ÖBB e lounge ÖBB). I punti vendita che offrono questo servizio sono pubblicati sul nostro sito web e possono essere visualizzati tramite il seguente link <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/am-bahnhof/last-mile.html>. In alternativa è possibile eseguire l'intero processo di registrazione presso uno di questi punti vendita. Inoltre, in alcuni punti vendita selezionati, mettiamo a disposizione computer e tablet. Potrete avviare in loco il processo di registrazione e/o completare il processo di verifica.

Per l'utilizzo del servizio Rail&Drive è **necessario comunicare i seguenti dati**: dati della patente di guida, nome, cognome, indirizzo, data di nascita.

Vi invitiamo ad accertarvi che i dati forniti possano essere verificati sul posto presentando i documenti necessari. In particolare, si deve essere certi che il permesso di guida sia stato rilasciato al cliente in questione in uno dei paesi membri dell'Unione europea. In loco verrà effettuata una copia cartacea e/o digitale della patente di guida. **I dati raccolti vengono conservati per il periodo di una settimana e poi cancellati o distrutti.**

ÖBB-Personenverkehr AG trasmetterà i dati e i documenti raccolti per via elettronica a **Rail Equipment GmbH & Co KG**, che è il titolare del trattamento dei dati nell'ambito di questo servizio. Nella fattispecie, **ÖBB-Personenverkehr AG funge da responsabile del trattamento dei dati per conto di Rail Equipment GmbH & Co KG.**

Le vostre rivendicazioni in merito alla protezione dei dati per il servizio ÖBB Rail&Drive devono essere fatte valere quindi nei confronti di Rail Equipment GmbH & Co KG.

Dati di contatto:

Rail Equipment GmbH & Co KG

all'attenzione del responsabile della protezione dei dati

Operngasse 24/4,

A-1040 Vienna

info.railanddrive@oebb.at

I dati raccolti presso il punto vendita vengono registrati dal titolare della protezione dei dati, Rail Equipment GmbH, nei suoi sistemi di trattamento dei dati e utilizzati per le finalità connesse all'erogazione del servizio. Per maggiori informazioni sull'utilizzo dei dati si prega di consultare l'informativa sulla protezione dei dati personali di Rail Equipment GmbH & Co KG (siehe <https://www.railanddrive.at/de/datenschutzerklaerung>).

12.3. Mobilità per aziende e Shared Mobility (ÖBB 360)

Nell'ambito di ÖBB 360, ÖBB-Personenverkehr AG e la sua società affiliata iMobility GmbH offrono un servizio per i collaboratori dell'azienda.

I trasporti pubblici, i taxi, i servizi di condivisione e le micro offerte di trasporto pubblico in tutta l'Austria possono essere prenotati tramite l'applicazione wegfinder di iMobility GmbH, che è una piattaforma di informazione e prenotazione per numerose offerte di mobilità che si allontanano dall'auto privata.

Il servizio nell'ambito di ÖBB 360 può essere utilizzato per motivi di lavoro e per scopi privati.

Nel corso della prenotazione, il collaboratore seleziona se si tratta di una corsa privata o di un viaggio di lavoro.

La fatturazione avviene tramite una carta di credito o di debito privata oppure tramite il mezzo di pagamento messo a disposizione dal datore di lavoro: **“budget per la mobilità”** e/o “spese di viaggio”. Per poter approfittare del “budget per la mobilità” e/o delle “spese di viaggio”, l'azienda deve essere collegata al profilo Wegfinder del collaboratore.

Il budget per la mobilità è un importo mensile fornito dal datore di lavoro all'inizio del mese sotto forma di buoni sull'account wegfinder. Per tutti i servizi di mobilità prenotabili nell'app, è possibile selezionare il budget per la mobilità per le corse private o il metodo di pagamento “spese di viaggio” come mezzo di pagamento per i viaggi di lavoro.

La rispettiva azienda riceve anche i bilanci della propria impronta di carbonio sulle corse effettuate su base mensile.

Il datore di lavoro non riceve alcuna informazione sul comportamento privato legato alla mobilità dei suoi collaboratori, soprattutto non quali mezzi di trasporto vengono utilizzati per quale percorso in ambito privato. Il vostro datore di lavoro può solo richiamare quanta CO2 un collaboratore ha risparmiato con il budget per la mobilità messo a sua disposizione.

ÖBB-Personenverkehr AG e anche iMobility GmbH elaborano i dati personali come responsabili del trattamento indipendenti ai sensi dell'articolo 4 cpv. 7 RGPD.

ÖBB-Personenverkehr AG elabora i seguenti dati:

Dati raccolti relativi all'azienda: ragione sociale con numero di partita IVA e numero del registro delle imprese, dati dell'indirizzo, paese, importo della fattura mensile, numero cliente e persona di contatto.

Dati raccolti relativi al collaboratore: indirizzo e-mail

Si prega di notare che ÖBB-Personenverkehr AG non viene a conoscenza delle prenotazioni concrete dei singoli servizi di mobilità. La prenotazione e l'elaborazione dei dati dei servizi di mobilità utilizzati avviene nell'app di iMobility GmbH, che la gestisce sotto la propria responsabilità. Potete trovare informazioni più dettagliate a tal proposito nell'informativa sulla protezione dei dati, che potete visualizzare tramite il seguente link <https://wegfinder.at/datenschutz/>

Avete la possibilità di effettuare richieste di informazioni sulla mobilità per aziende e sulla Shared Mobility sul nostro sito web tramite una maschera di inserimento dati specifica e di richiedere di ricevere informazioni, notizie e offerte via e-mail, telefono e SMS.

In particolare, verranno **utilizzati i seguenti dati**: azienda, titolo, nome e cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail e stato federato.

Potete revocare la dichiarazione di consenso in qualsiasi momento

- via e-mail all'indirizzo businesskonto@pv.oebb.at,
- utilizzando il link di cancellazione contenuto in ogni invio e
- anche telefonicamente attraverso un

Key Account Manager.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

12.4. Prestazione di un servizio di mobilità per persone a mobilità ridotta

Possiamo organizzare un servizio ottimale gratuito di assistenza presso varie stazioni, con preavviso presso il servizio clienti ÖBB, la biglietteria ÖBB o un Infopoint in stazione. Comunicateci in anticipo la vostra preferenza (vedere <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/barrierefrei-reisen/mobilitaetsservice.html>).

Per un preavviso ci occorrono i seguenti dati: (1) nome, cognome e indirizzo, (2) numero di telefono per domande e chiarimenti, (3) data del viaggio, tragitto del viaggio (stazione di partenza/cambio/arrivo), (4) comunicazione se il viaggiatore ha un accompagnatore e/o bagaglio, (5) tipo di mobilità ridotta (sedia a rotelle, disabilità motoria, disabilità visiva, altra disabilità), (6) comunicazione della necessità di un ausilio per il trasporto ferroviario (elevator, sedia a rotelle sul treno...), (7) comunicazione del punto di incontro in stazione e (8) numero di carrozza e posto, se già disponibili.

I dati relativi a un servizio fornito vengono memorizzati da ÖBB-Personenverkehr AG in ambito nazionale per un **periodo massimo di tre anni, scaduto il quale vengono cancellati automaticamente**.

Se il servizio di mobilità viene fornito sul territorio nazionale, i dati vengono trasmessi al partner competente:

- **ÖBB-Operative Services GmbH & Co KG**
1150 Vienna, Felberstraße 3a, e-mail: info.os@oebb.at
- **Newrest Wagons-Lits Austria GmbH**
1100 Vienna, Margareten Gürtel 35, scale 2-3
- **All'impresa di trasporto ferroviario incaricata nel singolo caso o ad un altro partner di cooperazione (società di taxi o Österreichische Postbus Aktiengesellschaft, ovvero il servizio autopostale austriaco)**

- **Per viaggi transfrontalieri**, i dati vengono inoltrati a una banca dati predisposta dall'Unione internazionale delle ferrovie (UIC, Union internationale des chemins de fer), alla quale hanno accesso soltanto le ferrovie partner estere interessate (società partner) per la gestione del servizio di mobilità. Ciò per garantire alle ferrovie partner estere di competenza (società partner) la possibilità di fornire la giusta assistenza nella stazione/nelle stazioni estera/e di arrivo. La prestazione del servizio di mobilità transfrontaliero è stata concordata a livello internazionale nell'ambito di un accordo specifico. La quantità di dati resa nota nel singolo caso e le finalità di utilizzo sono state limitate alla misura strettamente necessaria. Per poter prestare un servizio di mobilità transfrontaliero, vengono **comunicati i seguenti dati, che vengono memorizzati nella banca dati della UIC fino al termine del viaggio**: dati di viaggio, titolo, nome e cognome, e-mail, lingua, tipo di mobilità ridotta, ausilio, altre informazioni essenziali, ad es. accompagnatore o cane da assistenza, bagaglio. Per i viaggi transfrontalieri, i suddetti dati vengono cancellati immediatamente al termine del rispettivo viaggio.

Base giuridica:

Art. 6 cpv. 1 lett. a e art. 9 cpv. 2 lett. a RGPD: (consenso al trattamento dei dati relativi a persone con mobilità ridotta)

Art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD: (adempimento del contratto relativo al servizio di mobilità da voi richiesto, in combinato disposto con la Guida per viaggiare con ÖBB in Austria (pubblicata su www.oebb.at)) e

Art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD: (autorizzazione / obbligo legale ai sensi dell'RGPD: (1) Legge federale sulle ferrovie (Gazzetta ufficiale federale n. 825/1992 nella versione attualmente in vigore), (2) Regolamento CE n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Nel caso in cui revocate il vostro consenso al trattamento dei dati particolarmente sensibili (ovvero il tipo di mobilità ridotta), tali dati saranno cancellati entro il termine di un mese previsto dalla legge dal momento della ricezione della revoca. Si prega di tenere presente che la possibilità di revoca riguarda esclusivamente i dati raccolti in relazione al tipo di mobilità ridotta nell'ambito del servizio che ordinate. Non verranno effettuate ulteriori cancellazioni di dati. In particolare, i dati relativi al viaggio e quelli rilevanti ai fini della fatturazione continueranno a essere trattati, poiché tale trattamento si basa su un'altra base giuridica.

È possibile esercitare il diritto di revoca in qualsiasi momento inviando un'e-mail al seguente indirizzo: datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at

12.5. Servizio bagagli

Per i viaggi sul territorio nazionale austriaco, avete la possibilità legata al biglietto di usufruire di un servizio bagagli per bagagli normali e bagagli speciali (vedere disposizioni tariffarie).

La prenotazione può essere effettuata presso di noi (cioè alle casse passeggeri o per telefono al servizio clienti). Siamo a vostra disposizione in quanto interlocutore del nostro partner di cooperazione (GO! Express & Logistics GmbH, 1230 Vienna, Pfarrgasse 81).

Il partner di cooperazione presta questo servizio assumendosene l'intera responsabilità. Per consentire al partner di cooperazione di prestare il suo servizio logistico, gli comunichiamo i seguenti dati, a voi attribuibili, per l'esecuzione del servizio (**si tratta dei dati che ci avete comunicato al momento della prenotazione del servizio**): nome e cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di ritiro e consegna, giorno, ora e intervallo temporale del ritiro e della consegna.

Se lo desiderate, nella fattispecie inoltriamo al partner di cooperazione eventuali reclami e altre richieste.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

12.6. Servizi Bike di ÖBB

ÖBB offre due prodotti nell'ambito di ÖBB Bike: **ÖBB Bike:Rental** (noleggio più lungo per escursioni in giornata) e **ÖBB:Bike Sharing** (noleggio di breve durata per tragitti più corti).

L'incaricato del trattamento Digital Mobility Solutions GmbH, Vaalser Str. 17, 52064 Aquigrana mette a disposizione un backend amministrativo basato sul web (piattaforma Mo-Qo) per la digitalizzazione delle biciclette e la gestione operativa del noleggio di biciclette.

Il noleggio di una bicicletta avviene tramite l'app Wegfinder del nostro partner di cooperazione iMobility GmbH, Weyringergasse 5/B4, 1040 Vienna, **che fornisce questo servizio sotto la propria responsabilità per quanto riguarda la protezione dei dati**. È possibile consultare l'informativa sulla protezione dei dati del nostro partner di cooperazione al seguente link: <https://wegfinder.at/datenschutz/>

Il contratto di noleggio si instaura con il rispettivo operatore del servizio di noleggio biciclette. Le rispettive condizioni di noleggio dell'operatore possono essere visualizzate nell'app Wegfinder.

Prima di utilizzare il servizio per la prima volta, è necessario creare un **account** nell'app Wegfinder e salvare un metodo di pagamento. Per noleggiare la bicicletta è necessario accettare le condizioni generali di contratto dell'operatore del servizio di noleggio biciclette in questione. La fatturazione avviene dopo la restituzione della bicicletta tramite iMobility GmbH.

Dati memorizzati

- Data e ora di creazione dell'account
- nome e cognome,
- Data di nascita, se ci viene comunicata
- Card per riduzioni, se ci sono state comunicate
- indirizzo e-mail
- numero di telefono cellulare
- Indirizzo postale
- Numero di prenotazioni effettuate
- Data della prenotazione
- Informazioni dei codici promozionali assegnati, comprese quelle relative alla loro fruizione
- Dettagli del servizio utilizzato (ad esempio, data e ora di inizio del periodo di prenotazione, data e ora di fine del periodo di prenotazione, data e ora di inizio del noleggio, data e ora di fine del noleggio, data e ora della prenotazione, data e ora di annullamento della prenotazione (se annullata), fornitore con cui è stata effettuata la prenotazione, tipo e dimensione del veicolo prenotato, prezzo della prenotazione, modello del veicolo prenotato, luogo di ritiro, luogo di consegna, periodo di noleggio, extra prenotati (opzionali, solo assicurazione))

- Consensi dichiarati alle condizioni generali di contratto
- Risparmio di CO2 con i servizi prenotati
- Dati di pagamento
- Fatture emesse dal fornitore di un servizio

I dati vengono trasmessi al rispettivo operatore del servizio di noleggio biciclette in caso di prenotazione.

È possibile consultare le informazioni relative ai rispettivi **operatori dei servizi di noleggio biciclette** tramite il seguente link sul sito web di ÖBB

<https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/sharedmobility/oebbbike>

Registriamo la posizione delle nostre biciclette al momento del noleggio e della restituzione, per poterle individuare più rapidamente e garantire una corretta fatturazione. In questo contesto si determina esclusivamente la rispettiva posizione in quel momento; non viene effettuato alcun tracciamento dell'itinerario percorso durante l'utilizzo. Qualora i dati relativi alla posizione siano necessari ai fini della fatturazione, il trattamento avviene ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD. In tutti gli altri casi, il trattamento si basa sull'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD, poiché ciò ci consente di ottimizzare il funzionamento del nostro servizio, ad esempio distribuendo le biciclette sul territorio urbano in base alla domanda. Inoltre, la posizione della bicicletta viene verificata una volta al giorno. In caso di concreto sospetto di furto o qualora una bicicletta non sia stata riconsegnata correttamente, la frequenza delle richieste di localizzazione può essere temporaneamente aumentata al fine di prevenire abusi e rendere tracciabili eventuali reati legati all'utilizzo. Non appena la finalità in questione è stata raggiunta, ad esempio dopo la restituzione della bicicletta, i dati GPS vengono bloccati o cancellati, a meno che un obbligo contrattuale, una base giuridica o un interesse legittimo, ad esempio per far valere dei diritti, non richiedano una conservazione più lunga. I dati rilevanti ai fini della fatturazione devono essere conservati per dieci anni in base alle disposizioni di diritto commerciale e tributario ai sensi degli articoli 257 del Codice commerciale (HGB) e 147 cpv. 1 n. 4 del Codice tributario (AO).

I dati vengono trasmessi anche ai nostri incaricati del trattamento:

- Piattaforma MoQo: Digital Mobility Solutions GmbH, Vaalser Str. 17, 52064 Aquisgrana, MO.Point – Mobilitätsservices GmbH, Niederhofstrasse 30 / 11, A-1120 Vienna
- ÖBB-Business Competence Center GmbH (Lassallestraße 5, 1020 Vienna, <https://bcc.oebb.at>).

In base ad elementi fattuali sono stati definiti periodi di cancellazione differenziati (tra 1 anno e 10 anni a seconda del motivo della conservazione). Le cancellazioni vengono effettuate autonomamente dall'incaricato del trattamento. Un periodo di conservazione più lungo, che si discosta da questi, è possibile solo in singoli casi se c'è un motivo speciale per la conservazione (ad es. una controversia di diritto civile).

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c (obbligo legale) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

12.7. Noleggio di un parcheggio per biciclette

I clienti hanno la possibilità di noleggiare un parcheggio per biciclette tramite un'app su base mensile o annuale. Utilizzando un codice QR, è possibile aprire/chudere il locale per la bicicletta tramite l'app (controllo intelligente della porta). I clienti vengono informati via e-mail/app prima della fine del periodo di noleggio.

Nota: per questo servizio, il responsabile si avvale dell'incaricato del trattamento JUHUU BikeBox GmbH, che a sua volta si avvale di incaricati del trattamento situati al di fuori dell'UE. In particolare, l'incaricato del trattamento utilizza Google Cloud Platform per i suoi servizi di cloud computing e ha stipulato i necessari accordi di protezione dei dati e le clausole contrattuali standard con Google Ireland Limited, con sede legale a Gordon House, Barrow Street, Dublino 4, Irlanda e Google LLC, con sede legale a 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA.

Per l'invio della posta viene utilizzato l'incaricato del trattamento Sendinblue GmbH, Köpenicker Straße 126, 10179 Berlino, testato dall'ispezione tecnica TÜV, i cui incaricati del trattamento hanno stipulato clausole contrattuali standard dell'UE o dispongono di un server situato nell'UE.

Nell'ambito del servizio di noleggio biciclette, **vengono trattati i seguenti dati personali**

- Indirizzo e-mail dell'utente, compresa la password
- Nome completo dell'utente
- Numero di telefono
- Dati relativi all'indirizzo di fatturazione (opzionali): paese, via, numero civico, codice postale, città
- Metodo di pagamento selezionato: Apple Pay o carta di credito/debito (l'elaborazione del pagamento avviene tramite un fornitore di servizi di pagamento certificato).
- Autorizzazione all'uso della fotocamera: non verrà salvato alcun materiale fotografico o video. La fotocamera viene utilizzata solo per scansionare il codice QR.
- Autorizzazione ad accedere alla posizione dell'utente. La posizione viene elaborata dai server JUHUU per trovare le posizioni di ÖBB e di altri fornitori nelle vicinanze. Dopo l'elaborazione, la posizione dell'utente viene nuovamente cancellata. La posizione non viene mai collegata all'utente
- Durata del noleggio, compresa la corrispondenza (avviso di fine noleggio, informazioni relative all'elaborazione del contratto)
- Autorizzazioni speciali relative alla durata del noleggio (durata, prezzo, ecc.)
- Canoni di noleggio addebitati
- Informazioni sui danni causati

In base ad elementi fattuali sono stati definiti periodi di cancellazione differenziati (tra 1 anno e 10 anni a seconda del motivo della conservazione). Le cancellazioni vengono effettuate autonomamente dall'incaricato del trattamento. Un periodo di conservazione più lungo, che si discosta da questi, è possibile solo in singoli casi se c'è un motivo speciale per la conservazione (ad es. una controversia di diritto civile).

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

12.8. Informazioni su alcuni grandi cantieri selezionati

Oltre alle informazioni obbligatorie per legge ai sensi dell'art. 20 cpv. 3 della legge sul trasporto ferroviario e sui diritti dei passeggeri (si veda il punto 14.2. [→ 51]), in casi specifici informiamo i clienti anche in merito a interventi di cantiere particolarmente estesi o di lunga durata. Queste informazioni aggiuntive sui cantieri servono a informare tempestivamente e in modo sintetico i clienti interessati in merito a limitazioni previste, misure sostitutive, modifiche alle raccomandazioni di viaggio o altre indicazioni rilevanti relative a determinati grandi cantieri.

Attenzione: tali informazioni aggiuntive non sostituiscono quelle obbligatorie per legge relative a deviazioni concrete, ritardi o soppressioni di treni, ma le integrano nei singoli casi. Vengono messe a disposizione solo per progetti di cantiere selezionati e solo per un periodo di tempo limitato.

Per preparare queste informazioni relative ai cantieri, identifichiamo determinati gruppi di clienti per i quali le informazioni sono presumibilmente rilevanti. A tal fine vengono trattati in particolare i seguenti dati: dati anagrafici dei clienti, in particolare luogo di residenza o codice d'avviamento postale; dati di contatto disponibili; dati di vendita e di prenotazione, in particolare biglietti acquistati, prenotazioni, card cliente, tratte percorse, date di viaggio o altre indicazioni relative a un possibile impatto causato dal rispettivo cantiere.

La selezione viene effettuata esclusivamente per poter valutare in anticipo la rilevanza delle informazioni sui cantieri per il rispettivo gruppo di clienti. Non viene effettuata alcuna ulteriore valutazione dei singoli clienti.

I clienti per i quali tali informazioni sui cantieri potrebbero risultare rilevanti ricevono un invito via e-mail per potersi abbonare a un servizio informativo relativo al rispettivo cantiere. Tale invito viene inviato solo se avete già prestato il consenso a ricevere informazioni pubblicitarie.

L'invio delle informazioni sui cantieri avviene solo se i clienti si abbonano attivamente al rispettivo servizio informativo sui cantieri.

Si prega inoltre di tenere presente che l'iscrizione e la cancellazione da questo particolare servizio informativo avvengono indipendentemente da un eventuale consenso generale alla pubblicità memorizzato nell'account ÖBB. È possibile annullare l'iscrizione in qualsiasi momento, ma tale azione ha effetto solo per il rispettivo servizio informativo sui cantieri. Ai fini della registrazione, dell'invio e della gestione del servizio informativo sui cantieri, trattiamo in particolare i seguenti dati: indirizzo e-mail, nome, ID cliente, data di registrazione, data di cancellazione, servizio informativo sui cantieri in questione, stato di invio, dati tecnici di invio.

Durante il periodo di invio, al fine di garantire, gestire e migliorare il servizio informativo, possiamo analizzare se sono state recapitate, aperte o cliccate le informazioni relative ai cantieri. Tali valutazioni servono, in particolare, a tracciare la consegna dal punto di vista tecnico, a verificare la pertinenza e la comprensibilità delle informazioni e a migliorare il servizio informativo per le future comunicazioni relative ai cantieri. A tal fine, vengono valutati lo stato di consegna, il momento dell'apertura, il comportamento relativo ai clic, le cancellazioni, gli errori tecnici o le informazioni di rimbalzo.

Il trattamento **si basa sulle seguenti basi giuridiche:**

L'identificazione dei gruppi di clienti potenzialmente interessati e la verifica della rilevanza avvengono ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD, poiché abbiamo un legittimo interesse a informare in modo mirato i clienti in merito a interventi di cantiere di ampia portata che potrebbero essere rilevanti per loro e alle relative ripercussioni sulla pianificazione dei loro viaggi.

L'invio di un invito per la registrazione avviene sulla base dell'art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD, in combinato disposto con un consenso esistente alla pubblicità ai sensi dell'art. 174 TKG (legge austriaca sulle telecomunicazioni).

La registrazione e l'invio delle informazioni sui cantieri avvengono sulla base dell'art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD, a condizione che i clienti si abbonino attivamente al rispettivo servizio informativo sui cantieri.

Il trattamento dei dati tecnici relativi all'invio e alle risposte avviene ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD, nella misura in cui sia necessario per la fornitura tecnica, la tracciabilità, la garanzia della qualità e il miglioramento del servizio informativo.

I dati trattati in relazione al rispettivo servizio informativo sui cantieri vengono conservati, di norma, solo per la durata del rispettivo periodo di cantiere o di invio e vengono cancellati o anonimizzati dopo un periodo di 24 mesi.



13. - resta libero -

14. Tutto sugli altri servizi

14.1. Info orario Scotty incl. servizi push (app/web)

Informazioni generali

Il nostro servizio di informazioni sugli orari ÖBB Scotty vi offre la possibilità di informarvi sugli orari, sulle stazioni o sulla situazione del traffico in tempo reale dei treni ÖBB e di alcune altre società di trasporto. Con le informazioni sugli orari porta a porta potete cercare il percorso più veloce da A a B su tutto il territorio austriaco e utilizzare altri servizi. Vi mettiamo a disposizione, inoltre, non soltanto le informazioni rilevanti, ad es. i dati sulle dotazioni della stazione o del treno, ma anche l'opportunità di memorizzare i dati di viaggio nel vostro calendario o di condividerli con altre persone.

Archiviazione dei dati

ÖBB Scotty è un servizio utilizzabile anche senza registrazione. Questo servizio è essenzialmente anonimo, poiché ÖBB non effettua in linea di principio alcuna archiviazione dei vostri dati di contatto, dei dati di posizione, degli appuntamenti nel calendario, dei risultati delle ricerche, ecc. Le uniche eccezioni sono se si utilizzano le nostre notifiche push o se si desidera condividere i propri collegamenti con altre persone. Pertanto ÖBB non può effettuare e non effettua alcun utilizzo dei dati per altre finalità. I risultati delle vostre ricerche rimangono completamente anonimi e non vengono memorizzati, pertanto non è possibile creare né vengono creati profili utente da parte nostra.

Come funziona dal punto di vista tecnico ÖBB Scotty?

Per installare ÖBB Scotty sul vostro dispositivo o per accedervi tramite l'indirizzo <https://fahrplan.oebb.at/webapp> e per comunicare con il nostro server informativo, che calcola per voi i risultati dei collegamenti, è necessaria una connessione Internet attiva.

Per poter utilizzare tutte le funzionalità di ÖBB Scotty, è necessario concedere altre autorizzazioni/cookie per l'accesso a determinati dati del vostro dispositivo. Tali diritti possono essere revocati all'indirizzo <https://fahrplan.oebb.at/webapp> oppure nell'applicazione, sempre su richiesta. L'opzione di disattivazione è disponibile, a seconda del sistema operativo installato, alla voce impostazioni di sistema / gestione dell'app / gestione dei cookie e potete sempre impostarla anche voi personalmente.

In dettaglio, ÖBB Scotty richiede esplicitamente la concessione dei seguenti diritti, a seconda del dispositivo utilizzato:

Dati di contatto: questi dati vengono utilizzati solo per visualizzare per voi il collegamento a o da un contatto della vostra rubrica. Per la ricerca vengono utilizzati solo località, vie e numeri civici. Noi non memorizziamo questi dati (neppure nella cache).

Posizione del dispositivo/posizione: solo se lo desiderate, per ottimizzare la ricerca dei collegamenti, ÖBB Scotty può rilevare la vostra posizione attuale per cercare collegamenti di viaggio da tale posizione o trovare stazioni nelle vicinanze. Anche in questo caso non viene effettuata alcuna memorizzazione nella cache, pertanto non è possibile neppure creare profili di spostamento o simili.

Calendario: ÖBB Scotty vi offre un ulteriore servizio, che memorizza i dati di viaggio relativi al vostro collegamento nel calendario del vostro dispositivo. Questo servizio non è obbligatorio, sta a voi selezionarlo o meno. Non vengono però letti i contenuti veri e propri del calendario.

Condividere il collegamento: ÖBB Scotty vi offre un ulteriore servizio per condividere i dati di viaggio relativi al vostro collegamento con altre persone. Questo servizio non è obbligatorio, sta a voi selezionarlo o meno. Quando si condividono i collegamenti, i dati chiave crittografati di un collegamento selezionato vengono memorizzati da parte del ser-

ver, in modo che il collegamento possa essere ricostruito su altri dispositivi o da altre persone. Tuttavia, non è possibile leggere dai dati chiave crittografati con quali persone, attraverso quali canali e con quale frequenza è stato condiviso un collegamento.

Notifiche: questa autorizzazione serve per ricevere e visualizzare le notifiche push (ad es. informazioni su ritardi).

Come funziona la funzione "Allarme" in ÖBB Scotty?

Anche su ÖBB Scotty (app/web) è disponibile un allarme push.

Registrazione

1. **App ÖBB Scotty:** per impostare la funzione di allarme push, cercate semplicemente, come d'abitudine, il vostro collegamento, poi fate clic sul pulsante "Allarme". Sulla vostra app ÖBB Scotty riceverete la rispettiva notifica push.
2. **ÖBB Scotty Web:** con Scotty Web potete impostare allarmi via e-mail, selezionando un collegamento e facendo clic su "Dettagli sul collegamento". Qui, sotto il collegamento selezionato, trovate il pulsante "Allarme". Dopo aver inserito o verificato l'indirizzo e-mail, le notifiche push vi saranno inviate all'indirizzo indicato.

Potete decidere voi stessi se desiderate o meno utilizzare questa funzione.

Le notifiche sono per voi totalmente gratuite. Vi forniamo informazioni, nella misura in cui ne disponiamo, in merito a ritardi, binari di partenza cambiati, collegamenti in coincidenza a rischio, cancellazione di treni, nonché avvertenze in merito a deviazioni e suggerimenti per il collegamento da voi selezionato. Se il vostro collegamento subisce una variazione, ricevete una notifica push, ammesso che noi disponiamo di tale informazione.

Cancellazione della registrazione:

Potete inoltre disattivare la funzione di notifica push in qualsiasi momento.

1. **App ÖBB Scotty:** per farlo, nell'area "Allarmi" cancellate i vostri servizi o disattivateli per un determinato periodo di tempo.
2. **ÖBB Scotty Web:** a questo scopo, ad ogni notifica di variazione è associato un link di cancellazione, con il quale potete annullare l'iscrizione al servizio. Tuttavia, è anche possibile cancellare gli allarmi o disattivarli per un certo periodo di tempo direttamente tramite ÖBB Scotty Web nel menù "Allarmi".

Se utilizzate la funzione "Allarmi", vengono memorizzati i parametri di identificazione, i dati dei collegamenti del viaggio, l'ID del dispositivo, gli intervalli interessati e l'indirizzo e-mail registrato per Scotty Web. I dati vengono memorizzati per un'unica notifica, fintanto che rimane valido il collegamento selezionato. Se avete impostato le notifiche ripetutamente in determinati giorni, i dati rimangono memorizzati per il periodo desiderato di ripetizione delle notifiche.

Servizio di analisi ÖBB Scotty

Se utilizzato, ÖBB Scotty registra le attività dell'utente senza possibilità di risalire a una persona concreta. L'analisi anonima ci aiuta a migliorare ulteriormente ÖBB Scotty e ad adattarlo in maniera mirata alle esigenze dei nostri clienti. Se non desiderate comunque che venga eseguita questa analisi, potete disattivarla nell'app o nel sistema del dispositivo. Lo potete fare nel browser web o nella versione Scotty Web tramite le "impostazioni dei cookie".

L'analisi viene effettuata utilizzando un ID utente anonimo, che non permette la tracciabilità o la possibilità di risalire a una persona concreta.

Nell'ambito delle nostre analisi non viene utilizzato Google Firebase Analytics, che è stato da noi disattivato.

Integrazione del widget dell'orario Scotty:

Se desiderate integrare il widget di Scotty nel vostro sito web, il generatore di widget crea un codice e reindirizza le richieste e la visualizzazione dei risultati delle richieste su Scotty.

Da parte di Scotty viene effettuata solo una richiesta sul server, per cui non è possibile riconoscere l'utente, nemmeno attraverso i log.

Scotty non inserisce alcun cookie funzionale nel browser del visitatore senza il suo consenso e le attività dell'utente vengono registrate solo in forma anonima.

In particolare, ÖBB-Personenverkehr AG non crea un'impronta digitale. ÖBB-Personenverkehr AG non dispone quindi di informazioni personali sui visitatori che eseguono tali richieste di orario.

Ciò significa che non vi è alcuna applicazione di cookie che richieda il consenso, in quanto vengono impostati solo i cookie necessari per scopi operativi, le attività degli utenti vengono solo registrate senza la possibilità di risalire a una persona specifica e i dati non vengono trasmessi a terzi.

14.2. **Informazioni legali ai sensi dell'art 20 par. 3 della Legge federale sul trasporto ferroviario e sui diritti dei passeggeri**

Per legge siamo obbligati a informare i nostri passeggeri in merito a eventuali guasti, attività che possono portare a interruzioni del servizio di trasporto, come ritardi o cancellazione dei treni, e gli effetti previsti. Per le transazioni personali, come ad esempio le prenotazioni, l'obbligo di fornire informazioni è maggiore per quanto riguarda altre tecnologie dell'informazione, ammesso che siano noti a noi i dati di contatto.

Pertanto, indipendentemente dal fatto che vi siate iscritti a un servizio di notifiche push o meno, nel caso di un biglietto prenotato online o da dispositivo mobile con data e ora di partenza fisse, o se al momento della prenotazione l'orario del collegamento non è ancora stabilito e quindi l'orario di partenza e/o di arrivo del treno prenotato potrebbero ancora cambiare, vi invieremo una notifica via e-mail o SMS prima dell'inizio del viaggio non appena saremo a conoscenza di nuove informazioni relative al viaggio stesso. Qualora abbiate effettuato una prenotazione attraverso il servizio clienti o presso una biglietteria, riceverete una notifica solo se ci avete comunicato il vostro indirizzo e-mail.

Queste notifiche vengono inviate comunque non prima di 180 giorni dall'inizio del viaggio prenotato.

Se non desiderate più ricevere notifiche su un viaggio, potete cancellare semplicemente la ricezione di altre notifiche, cliccando sul link *"Disattiva notifica"* nell'e-mail di notifica *"Nuove informazioni di viaggio sulla vostra prenotazione"*. Nel caso cancelliate la vostra iscrizione, non riceverete alcuna notifica via e-mail o SMS dopo l'implementazione tecnica.

Non è prevista alcuna opzione di cancellazione in caso di modifica del materiale rotabile per i collegamenti Nightjet.

Ai fini delle informazioni necessarie per i clienti a norma di legge, riceviamo anche dati da altre imprese ferroviarie, servizi di vendita di biglietti e società di organizzazione di sistemi di trasporto integrato con il fine di fornire avvisi legati a eventuali modifiche.

Se i clienti prenotano biglietti per i quali il servizio di trasporto è fornito da un'impresa ferroviaria terza, trasmetteremo i dati rilevanti all'impresa ferroviaria in questione, in modo che possiate essere informati in caso di modifiche da parte dell'impresa ferroviaria responsabile.

I seguenti dati personali vengono trattati dal responsabile del trattamento ai fini della notifica:

indirizzo e-mail, numero di telefono, dettagli del collegamento secondo l'orario (fermata di partenza, fermata di destinazione, data e orario di partenza/arrivo, numero del treno, numero del vagone, categoria del servizio prenotato, codice di prenotazione e numero di prenotazione).

Le notifiche inviate saranno cancellate dopo 18 mesi dalla data del viaggio. Per la spedizione utilizziamo il servizio di Microsoft Azure. Per quanto riguarda il relativo trasferimento internazionale dei dati, vedere anche il punto 6.7. [→ 22].

14.3. Portal Railnet & Railnet Regio

Se connessi alla rete wi-fi del treno ("ÖBB"), tra le altre funzioni di servizio relative al treno e al viaggio, l'ÖBB onboard Portal offre a voi passeggeri l'accesso alla ORF-TVthek e un accesso gratuito a oltre 100 giornali e riviste digitali di Austria-Kiosk.

Per poter utilizzare tutte le funzionalità del wi-fi e dell'onboard Portal, al momento della connessione voi utenti dovete accettare le condizioni di utilizzo della rete wi-fi. Le condizioni di utilizzo vi danno informazioni anche in merito all'utilizzo dei cookie sull'ÖBB onboard Portal.

I cookie vengono utilizzati dall'onboard Portal per poter mettere a disposizione un servizio completo e a misura di cliente. **I cookie vengono utilizzati per le seguenti funzionalità:** itinerario di viaggio, ORF TVthek, analisi dei dati tramite Piwik (Matomo).

Nell'ambito dell'utilizzo dell'ÖBB onboard Portal, **ÖBB-Personenverkehr AG raccoglie e utilizza i dati personali dei clienti solo nella misura strettamente necessaria.** Durante la sessione, ÖBB-Personenverkehr AG tratta l'indirizzo MAC e il sistema operativo del terminale, la marcatura temporale di inizio e fine della connessione, la lingua selezionata e il volume di dati consumato ai fini della fornitura dell'accesso wi-fi e per valutazioni statistiche.

Tali dati vengono di norma trasmessi solo ai responsabili del trattamento incaricati (Icomera Germany GmbH, Theodor-Stern-Kai 1, 60596 Francoforte sul Meno) e non ad altre terze parti, e vengono conservati per un massimo di sette giorni.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso della persona interessata), art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

14.4. Utilizzo di Google Maps e Apple Maps

Google Maps / Apple Maps è un servizio di mappe online, che considera la superficie del globo come cartina stradale o come immagine aerea o satellitare, dove sono visualizzate anche le sedi di istituzioni o enti noti.

Utilizziamo Google Maps per le seguenti finalità:

- selezione del tragitto sulla pagina iniziale <https://www.nightjet.com/it/>,
- visualizzazione di monumenti e siti di interesse nelle pagine delle città (ad esempio su: <https://www.nightjet.com/it/reiseziele/oesterreich/innsbruck>),
- visualizzazione di collegamenti sulle pagine dei paesi (ad esempio: <http://www.nightjet.com/reiseziele/italien.html>)

Utilizziamo Google Maps e Apple Maps per visualizzare le fermate più vicine a voi quando utilizzate la funzione SimplyGo!.

Per questi scopi vengono utilizzati "Google Maps JavaScript API" e "Google Maps SDK per Android". Non è prevista una personalizzazione né l'API di Google Maps prevede l'utilizzo di cookie.

14.5. Servizi dei nostri vari chatbot

14.5.1. Informazioni generali sugli ÖBB.Bot

Oltre ad effettuare richieste telefoniche o tramite il modulo di contatto fornito su www.oebb.at, avete anche la possibilità di utilizzare i nostri chatbot / ÖBB.KI.Bot.

In questo modo potrete contattarci facilmente, consentendoci di evadere la vostra richiesta più rapidamente.

I nostri chatbot sono sistemi di dialogo basati su testo che permettono di chattare con un sistema tecnico per richieste standard e compiti di routine.

In generale, durante l'utilizzo degli ÖBB.Bot, a seconda della domanda posta, possono essere raccolti e trattati i seguenti dati personali: nome, data di nascita, dati di contatto, dati relativi a biglietti e card, dati bancari, indirizzo IP, numero di transazione, consensi espressi e revoche, contatti con il servizio clienti.

14.5.2. Base giuridica

Se utilizzate il chatbot in caso di domande relative all'esecuzione del contratto, per far valere i diritti dei passeggeri, altri diritti o per altre richieste (informazioni precontrattuali), i dati saranno raccolti ed elaborati nella misura assolutamente necessaria, ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b (adempimento del contratto) e lett. f (interesse legittimo) RGPD: nome e cognome, indirizzo completo, indirizzo e-mail, coordinate bancarie complete, codici dei ticket ÖBB, oggetto della richiesta e documenti forniti dal cliente.

I nostri chatbot vengono inoltre messi a disposizione per legittimo interesse ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD, che consiste in una fornitura efficiente e rapida di informazioni e nell'assistenza, nel risparmio di risorse manuali e nella risposta alle domande indipendentemente dagli orari di apertura. Ciò è nell'interesse non solo di ÖBB-PV AG, ma anche dei clienti, alle cui domande è così possibile rispondere più rapidamente.

Tuttavia, poiché non si può escludere che per rispondere a determinate domande sia necessario utilizzare determinate parole chiave (ad es. persone in sedia a rotelle), che devono essere classificate come dati di categoria particolare (**sensibili**) ai sensi dell'art. 9 RGPD, o che i clienti possano fornire volontariamente altre informazioni sensibili che in realtà non sono necessarie per rispondere alle domande, prima di utilizzare il nostro bot chiediamo il vostro **consenso**, ai sensi dell'art. 9 cpv. 2 lett. a RGPD, al trattamento dei dati sensibili. Ciò al fine di garantire che tutte le vostre domande possano ricevere, da parte nostra, una risposta rapida ed esauriente, senza che la cronologia della chat venga interrotta.

Il consenso viene prestato per la durata della conversazione fino alla chiusura della finestra della chat; ciò significa che, ad ogni nuova conversazione avviata, richiederemo separatamente il vostro consenso.

Si precisa che il resto dei dati, non classificabili come sensibili, viene trattato indipendentemente dalla vostra dichiarazione di consenso ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b, lett. c e lett. f RGPD e non è soggetto alla dichiarazione di consenso.

Qualora in singoli casi vi spetti un **diritto di revoca**, avete il diritto di revocare il consenso al trattamento dei dati sensibili, in qualsiasi momento, durante la chat o al termine della stessa. In caso di revoca prima della conclusione della chat, si prega di utilizzare l'opzione di revoca messa a disposizione nell'ÖBB.KI.Bot. In tal caso, la cronologia della chat, compreso il consenso e la revoca espressa, verrà cancellata. Qualora desideriate dichiarare la revoca dopo la conclusione della chat, vi preghiamo di inviarci una comunicazione scritta utilizzando l'indirizzo dedicato alla protezione dei dati datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at.

Assicuratevi di inserire nel chatbot solo dati personali o dati personali particolarmente sensibili, nella misura in cui tali dati siano assolutamente necessari per l'elaborazione del caso. I dati personali o particolarmente sensibili sono necessari per l'utilizzo di questo bot solo in casi specifici. In molti casi, il trattamento di queste informazioni non costituisce lo scopo specifico dell'utilizzo del chatbot.

14.5.3. Termine di cancellazione:

I dati (cronologia della chat incl. dichiarazione di consenso) sono disponibili per 30 giorni per tutti i bot e vengono automaticamente cancellati una volta trascorso tale periodo.

Se lo desiderate, è possibile fornirvi una trascrizione della cronologia della chat, a condizione che la sessione della chat non sia stata chiusa da parte vostra.

A seconda dell'oggetto della richiesta, i dati possono essere trattati nei sistemi a valle (ad es. sistema di ricorso). In questo caso, i dati vengono cancellati dopo la scadenza degli obblighi di conservazione previsti dalla legge (cioè dopo tre anni o dopo 11 anni). Ciò è dovuto a norme contabili, a termini di prescrizione di diritto civile o a motivi di conservazione delle prove.

14.5.4. Chatbot utilizzati senza IA generativa:

a) Informazioni sul tema dei diritti dei passeggeri (per maggiori dettagli vedere <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/kundenservice/refundierung-chatbot>)

b) Informazioni sulla nostra offerta Nightjet (ÖBB Nightjet Bot) <https://www.nightjet.com/>

c) Informazioni riguardo al nostro programma ÖBB Vorzugspunkte <https://www.oebb.at/de/vorzugspunkte>

14.5.5. Bot supportato dal sistema di intelligenza artificiale Microsoft Copilot

L'ÖBB.KI.Bot utilizzato sul nostro sito web è un sistema puramente informativo che, con il supporto dell'IA, fornisce risposte a domande generali relative ai viaggi in treno con ÖBB. Le risposte vengono generate tramite un modello di IA basato sul linguaggio, sulla base delle domande da voi inserite. L'ÖBB. KI.Bot serve a fornirvi una prima informazione rapida e non vincolante su argomenti richiesti frequentemente.

Il nostro ÖBB.KI.Bot si basa su Microsoft Copilot e utilizza una moderna tecnologia di intelligenza artificiale per rispondere alle richieste. L'intelligenza artificiale analizza i vostri input e genera risposte adeguate con un linguaggio naturale. Vengono fornite esclusivamente informazioni, il chatbot non prende in alcun momento decisioni automatizzate con effetti giuridici.

Il fornitore è Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, Stati Uniti.

Utilizziamo Microsoft come responsabile del trattamento dei dati. Microsoft è contrattualmente obbligata a trattare i dati dei clienti in modo confidenziale.

L'ÖBB.KI.Bot è fornito da Microsoft come parte dell'ambiente Microsoft 365 Copilot. I modelli di intelligenza artificiale sottostanti, come GPT-4 e GPT-5, sono sviluppati da OpenAI, ma vengono forniti e gestiti all'interno dell'infrastruttura sicura di Microsoft in un proprio tenant ÖBB.

Tutti i dati vengono crittografati sia durante la trasmissione che in fase di archiviazione.

Gli input e i dati elaborati nell'ambito dell'utilizzo dell'ÖBB.KI.Bot vengono utilizzati esclusivamente per generare risposte. I dati non vengono in alcun modo utilizzati o trasmessi a Microsoft o OpenAI per ulteriori scopi di addestramento dei modelli di IA. Microsoft non è inoltre autorizzata a trattare i dati dei clienti per altri scopi propri (ad es. scopi pubblicitari).

Microsoft garantisce il rispetto dell'RGPD e dei più severi standard in materia di protezione dei dati e sicurezza IT. Le misure adottate comprendono, tra le altre, il controllo degli accessi basato sui ruoli, aggiornamenti di sicurezza regolari, crittografia a livello di trasferimento e archiviazione, nonché procedure di verifica specifiche per garantire il rispetto della protezione dei dati.

Al fine di migliorare e sviluppare continuamente il sistema, i prompt e i risultati vengono da noi valutati esclusivamente in forma anonima. Ci assicuriamo che non sia possibile risalire ai singoli utenti o ai dati personali.

Se non siete soddisfatti del risultato della risposta, avete la possibilità di contattare uno dei nostri collaboratori del servizio clienti. A tal fine è a vostra disposizione il pulsante **"Inoltra richiesta"**. In questo caso, vi verrà chiesto di fornire il vostro nome e indirizzo e-mail affinché la vostra richiesta possa essere elaborata. Vi preghiamo di tenere presente che, in questo caso, la cronologia della chat verrà trasferita nel sistema del nostro servizio clienti.

14.5.6. **Caso speciale: live chat dedicata di assistenza rapida ÖBB in caso di necessità**

In caso di aumento delle chiamate o delle richieste, ÖBB mette a disposizione anche una **live chat sul sito web**. A tal fine vengono raccolti i seguenti dati in base alle circostanze: nome e cognome, indirizzo completo, indirizzo e-mail, coordinate bancarie complete, codici dei ticket ÖBB, oggetto della richiesta, documentazione fornita. Questi dati vengono salvati ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso), dell'art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (esecuzione del contratto) e dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (interessi legittimi, che consistono nel consentire ai clienti ÖBB una comunicazione rapida in merito alle loro richieste). Questi dati vengono cancellati nei sistemi a valle dopo la scadenza degli obblighi di conservazione previsti dalla legge, a seconda dell'oggetto della richiesta (cioè o dopo tre anni o dopo dieci anni).

14.6. **Funzione SimplyGo! nell'app ÖBB**

SimplyGo! rende più facile che mai l'acquisto di biglietti con il proprio account cliente. Grazie ai servizi di localizzazione GPS e ai sensori dello smartphone, SimplyGo! riconosce automaticamente i vostri viaggi sui mezzi di trasporto pubblico in Austria e si occupa di tutte le fasi necessarie per l'acquisto dei biglietti. Una volta effettuato il check-in all'inizio del viaggio e il check-out arrivati a destinazione, SimplyGo! si occupa di tutte le fasi successive e addebita automaticamente l'itinerario sulla vostra carta di credito o di debito.

Le seguenti informazioni obbligatorie vengono raccolte dai clienti per questa funzione comfort, che può essere attivata volontariamente:

- nome e cognome,
- data di nascita,
- indirizzo e-mail utilizzato per l'account cliente,
- stato federato e
- quei dati che voi stessi avete inserito nel vostro account cliente.

I seguenti dati vengono raccolti automaticamente dai responsabili nel corso dell'utilizzo:

- sistema operativo del dispositivo mobile, compreso l'ID del dispositivo e il modello del dispositivo mobile,
- orario di inizio e fine di un viaggio che avete effettuato,
- fermata di check-in rilevata automaticamente o selezionata manualmente,
- orario di check-in,
- fermata di check-out rilevata automaticamente,
- orario di check-out (attivo o passivo),
- orario di inizio e fine e durata totale,
- dati di localizzazione GPS lungo il percorso di viaggio,
- punti di accesso Wi-Fi,
- dati di localizzazione GSM,
- dati dell'accelerometro,
- mezzi di trasporto utilizzati,
- eventuali sconti inseriti,
- Journey ID assegnato
- Tracking ID assegnato

Questi vengono utilizzati per determinare valori e punti di riferimento che aiutano a identificare l'inizio, il percorso e la fine del viaggio. L'app ÖBB assegna a questo comportamento di mobilità un orario valido con mezzi di trasporto pubblico e determina la tariffa.

Per motivi tecnici, sui dispositivi iOS richiediamo di impostare l'autorizzazione "sempre" per l'accesso alla posizione. Questo è importante per poter registrare i viaggi in corso anche nei casi in cui l'app ÖBB sia in esecuzione solo in background.

I dati pseudonimizzati vengono trasferiti al nostro incaricato del trattamento FAIRTIQ AG Aarbergergasse 29 3006 Berna Svizzera per l'ulteriore sviluppo della funzionalità SimplyGo!. Il nostro incaricato del trattamento non può risalire in alcun modo alla provenienza di tali dati personali (cioè a voi, in quanto utenti).

Quando viene salvato un metodo di pagamento per la funzione SimplyGo!, memorizziamo le informazioni di pagamento per un periodo di 12 mesi, anche se la funzione viene disattivata, al fine di elaborare eventuali correzioni.

I dati raccolti in occasione dell'utilizzo della nostra biglietteria automatica saranno cancellati in diversi momenti:

1 I dati relativi all'elaborazione degli acquisti di biglietti (comprese le risposte alle richieste dei clienti e i dati di convalida) vengono conservati per la durata del termine legale di prescrizione di tre anni.

2. I dati di fatturazione devono essere conservati per un periodo di dieci anni a causa delle norme in materia di archiviazione previste dalla legge (art. 209 cpv. 5 codice federale delle imposte BAO).

3 I dati raccolti saranno utilizzati anche per la difesa di rivendicazioni legali (ad es. casi di frode) e conservati per un periodo di tre anni dalla conclusione giuridicamente vincolante della controversia giudiziaria o amministrativa.

14.7. Servizio di notifica sull'apertura delle prenotazioni

È possibile ricevere una notifica quando la prenotazione di un collegamento viene nuovamente aperta (apertura delle prenotazioni).

A tal fine, durante la ricerca del collegamento, è necessario inserire l'indirizzo e-mail al quale si desidera ricevere l'informazione.

Dopo aver attivato il servizio tramite il link di conferma, riceverete un'informazione via e-mail non appena il collegamento desiderato verrà aperto per la prenotazione.

Le informazioni a tal proposito (in particolare l'indirizzo e-mail, la data di attivazione e l'invio delle informazioni) saranno conservate per un periodo di 6 mesi dalla partenza del collegamento e in seguito verranno automaticamente cancellate.

La revoca del consenso avviene cliccando sul link presente nella conferma di registrazione.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso della persona interessata), art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

14.8. Servizio clienti ÖBB

14.8.1. Informazioni generali

Il trattamento di dati personali avviene quando vi rivolgete al nostro servizio clienti ÖBB con una richiesta (ovvero domande, richieste, suggerimenti, reclami, critiche, richieste dall'ÖBB.Bot o altre indicazioni (ad es. malfunzionamento di una biglietteria automatica)) e si tratta di un prodotto e/o servizio sotto la titolarità esclusiva di ÖBB-Personenverkehr AG.

14.8.2. Modulo di contatto online

Se non ci contattate telefonicamente o di persona attraverso una delle nostre biglietterie, potete rivolgervi al nostro servizio clienti ÖBB anche utilizzando i **moduli di contatto online** disponibili sul sito web di ÖBB (si veda <https://www.oebb.at/kontakt>). La trasmissione dei dati avviene in forma crittografata tramite una connessione dati sicura.

I dati raccolti in particolare quando si utilizza un modulo di contatto sono:

- dati relativi alla richiesta specifica,
- nome e cognome della persona interessata ed eventualmente di altre persone coinvolte,
- dati di contatto, compreso l'indirizzo e-mail,
- data di nascita, se necessaria per l'elaborazione del caso,
- sesso (donna/uomo/altro),
- documenti, comprese le informazioni sensibili, necessari per l'elaborazione della richiesta o forniti volontariamente dai clienti,
- consensi concessi (dati sensibili, inoltro o partecipazione al barometro dei servizi),
- richiesta iniziale o richiesta già in corso,
- numero di pratica o altro numero identificativo,
- dati bancari, se necessari,
- dati nel campo di testo libero.

Poiché non si può escludere che, nell'ambito dell'utilizzo dei nostri moduli di contatto online, forniate volontariamente informazioni che potrebbero riguardare **categorie particolari** di dati personali ai sensi dell'art. 9 RGPD, ad esempio indicazioni relative a una mobilità ridotta, condizioni di salute o altre **informazioni sensibili**, vi chiediamo, prima dell'invio del modulo, il vostro consenso esplicito al trattamento di tali dati. Ciò vale, in particolare, anche nel caso in cui tali informazioni non siano strettamente necessarie per l'elaborazione della vostra specifica richiesta. Il consenso ci consente di evadere la vostra richiesta in modo completo e senza ulteriori richieste di chiarimenti o interruzioni del processo di elaborazione.

Garanzia interna della qualità (barometro dei servizi): utilizzando il modulo di contatto, vi verrà data la possibilità di prestare il vostro consenso per un sondaggio sulla soddisfazione. In questo modo, potete valutare le nostre prestazioni nell'ambito del servizio clienti. I vostri dati saranno cancellati sei mesi dopo la chiusura del caso. Per queste finalità ricorriamo occasionalmente al nostro incaricato del trattamento Lamano GmbH & Co. KG, Frankfurter Allee 69, 10247 Berlino / (030) 120 88 512, info@lamapoll.de oppure utilizziamo la soluzione Microsoft Dynamics, si veda il punto 6.7. [→ 22].

14.8.3. Servizio clienti ÖBB

Si precisa che, nell'ambito dell'elaborazione della vostra richiesta presso il **servizio clienti ÖBB**, l'assegnazione della richiesta a un team interno di ÖBB incaricato dell'elaborazione così come la stesura di una bozza di risposta possono **avvenire con il supporto dell'intelligenza artificiale**. Si noti che per la redazione delle bozze di risposta viene utilizzato il sistema di intelligenza artificiale Microsoft Copilot (si vedano anche le spiegazioni relative al sistema di intelligenza artificiale al punto 14.5. [→ 53], sottopunto 5). La decisione finale viene sempre presa da un collaboratore. In questo contesto non avviene un processo decisionale automatizzato.

14.8.4. Trattamento dei dati personali / sensibili e revoca

I **dati personali** vengono raccolti nell'ambito della singola richiesta del cliente. Se utilizzate i nostri moduli di contatto online o altri moduli prestampati, l'entità dei dati varia a seconda del tipo di richiesta; in ogni caso, raccogliamo i dati solo nella misura strettamente necessaria.

Vi preghiamo di assicurarvi di fornirci informazioni e dati personali solo nella misura strettamente necessaria.

Qualora, al fine di rispondere alla vostra richiesta, ci comuniciate o ci trasmettiate **dati e documenti** considerati **particolari (sensibili)** ai **sensi dell'art. 9 RGPD**, potremo trattare tali dati solo sulla base del vostro consenso ai sensi dell'art. 9 cpv. 1 lett. a RGPD.

Se non esprimete il vostro consenso spuntando la casella di controllo nel modulo di contatto o comunicandolo verbalmente a uno dei nostri collaboratori, vi chiederemo il consenso al più tardi al momento dell'elaborazione del caso. Qualora esprimiate il vostro consenso verbalmente, provvederemo a registrarlo nei nostri sistemi.

Si precisa che il resto dei dati, non classificabili come sensibili, viene trattato indipendentemente dalla vostra dichiarazione di consenso ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. b, lett. c e lett. f RGPD e non è soggetto alla dichiarazione di consenso.

È possibile **revocare** il proprio consenso in qualsiasi momento esercitando un diritto dell'interessato direttamente nei confronti di ÖBB-Personenverkehr AG utilizzando l'indirizzo dedicato alla protezione dei dati: datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at. Qualora i **dati comunicati riguardino un'altra persona**, è necessario confermare di essere stati autorizzati a prestare il consenso, a comunicare i dati e al successivo trattamento degli stessi.

Si precisa che, in casi specifici, trattiamo anche dati relativi a un eventuale **blocco delle comunicazioni** (nome e cognome, motivo, preavviso, eventuale durata, indirizzo e-mail).

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso), lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali), art. 6 cpv. 1 lett. c RGPD (il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento), art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi) e art. 9 cpv. 2 lett. a RGPD.

14.8.5. **Utilizzo del riconoscimento vocale e dei sistemi di trascrizione nel servizio clienti**

Nell'ambito di un progetto pilota, utilizziamo tecnologie di supporto per migliorare il nostro servizio clienti. In questo contesto, la vostra conversazione telefonica viene convertita automaticamente in un protocollo di testo ("trascrizione") tramite la tecnologia di riconoscimento vocale di Microsoft. Questa trascrizione può essere successivamente strutturata e classificata per argomenti con il supporto di Microsoft Copilot, al fine di consentire un'elaborazione più efficiente della vostra richiesta.

Dati elaborati

Nel corso della trascrizione e della successiva elaborazione possono essere trattati, in particolare, i seguenti dati personali:

- Dati di contatto (ad es. numero di telefono, nome)
- Dati di viaggio e informazioni relative alla vostra richiesta
- Contenuti della conversazione telefonica e ulteriori informazioni da voi fornite
- In caso di prenotazioni, anche dati di pagamento (i dati della carta di credito vengono automaticamente mascherati e non vengono memorizzati in chiaro)
- In casi specifici, informazioni relative a categorie particolari di dati personali (ad es. informazioni su una mobilità ridotta), nella misura in cui ciò sia necessario per l'elaborazione della vostra richiesta

Finalità del trattamento

Il trattamento viene effettuato per le seguenti finalità:

- Creazione di un verbale strutturato delle conversazioni
- Documentazione e tracciabilità delle richieste dei clienti e delle misure concordate
- Supporto ai nostri collaboratori nell'elaborazione delle richieste
- Assegnazione e categorizzazione automatizzate delle richieste
- Accelerazione dell'elaborazione delle richieste ed eliminazione delle richieste di chiarimenti
- Garanzia della qualità e miglioramento continuo del nostro servizio clienti

Basi giuridiche

Il trattamento dei vostri dati personali avviene sulla base:

- del vostro consenso ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD
- del vostro consenso esplicito ai sensi dell'art. 9 cpv. 2 lett. a RGPD, qualora siano interessate categorie particolari di dati personali

- dei nostri legittimi interessi ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (in particolare l'organizzazione efficiente dei processi di servizio, la garanzia della qualità e l'ottimizzazione del servizio clienti)
- dell'art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD, nella misura in cui il trattamento sia necessario per l'esecuzione di misure precontrattuali o per l'adempimento del contratto

Informativa sul trattamento automatizzato

Non viene effettuato alcun processo decisionale automatizzato ai sensi dell'art. 22 RGPD. In particolare, non viene effettuato alcun riconoscimento delle emozioni né alcuna valutazione del vostro comportamento, del vostro stato d'animo o delle vostre qualità personali.

Destinatari e riservatezza

I vostri dati saranno trattati in modo riservato. L'accesso alle trascrizioni è consentito esclusivamente al personale autorizzato, nella misura in cui ciò sia necessario per l'elaborazione della vostra richiesta. Non avviene alcuna trasmissione a terzi.

Periodo di archiviazione

In assenza di un'operazione commerciale concreta, le trascrizioni vengono conservate per un massimo di tre mesi.

In presenza di un'operazione commerciale, i dati vengono conservati nel rispetto degli obblighi di conservazione previsti dalla legge, di norma per tre anni, in casi specifici fino a dieci anni.

Volontarietà e revoca

La partecipazione alla trascrizione è volontaria. È possibile revocare il proprio consenso in qualsiasi momento con effetto per il futuro. In tal caso, non verranno più redatte ulteriori trascrizioni e quelle già redatte verranno cancellate. La vostra richiesta verrà naturalmente elaborata anche senza trascrizione.

14.9. Tutto quello che c'è da sapere sulla consulenza online in un'agenzia di viaggio ÖBB e sugli appuntamenti informativi per l'app presso una biglietteria

C'è un nuovo servizio a vostra disposizione fin da subito: le sessioni di consulenza e di vendita ora hanno luogo anche online.

Questa procedura non rappresenta solo una buona alternativa per le persone con mobilità ridotta, ma vi permette anche di utilizzare il servizio di agenzia di viaggio di ÖBB-PV AG senza restrizioni, da qualsiasi località vi troviate.

Anche se le sessioni di vendita e di consulenza si svolgono online, non effettueremo alcuna registrazione dei colloqui.

La consulenza online in un'agenzia di viaggio avviene esclusivamente su vostra richiesta e non è obbligatoria. A questo scopo avete la possibilità di prenotare una sessione di consulenza online all'indirizzo <https://reisebuero.oebb.at/> (iscrizione all'appuntamento). L'iscrizione genera un'e-mail che viene inviata alla casella di posta della filiale da voi selezionata.

Nel caso di un appuntamento informativo per l'app presso una biglietteria, la vostra iscrizione viene inviata via e-mail a un'unità di coordinamento centrale interna per la gestione degli appuntamenti.

I seguenti dati vengono raccolti nell'ambito dell'iscrizione all'appuntamento in un'agenzia di viaggio: nome e cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, data desiderata dell'appuntamento, filiale desiderata, fascia oraria e osservazioni. Questi dati vengono utilizzati esclusivamente per la consulenza online e la vendita di prodotti di viaggio.

I seguenti dati vengono raccolti nell'ambito dell'iscrizione all'appuntamento presso una biglietteria: nome e cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, data desiderata dell'appuntamento, biglietteria desiderata, fascia oraria, tipo di sistema operativo (Apple o Android), aree di interesse e osservazioni. Questi dati saranno utilizzati solo per le consulenze in loco.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso della persona interessata), art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

15. Tutto quello che c'è da sapere sul programma ÖBB Vorzugspunkte

Le persone interessate selezionate hanno la possibilità di partecipare volontariamente e gratuitamente al programma ÖBB Vorzugspunkte. Nell'ambito del programma ÖBB Vorzugspunkte, una volta raggiunta una determinata soglia di punti, vengono assegnati punti preferenziali e successivamente premi e uno stato per determinate prenotazioni effettuate tramite il proprio account ÖBB attraverso i canali di vendita pertinenti. Ulteriori informazioni dettagliate sulla scheda ÖBB Vorzugspunkte sono disponibili al seguente link www.oebb.at/vorzugspunkte.

I premi di ÖBB vengono salvati nell'account ÖBB della persona interessata da parte del responsabile. I premi dei partner esterni vengono memorizzati nella scheda ÖBB Vorzugspunkte e resi disponibili via e-mail quando si annulla l'iscrizione al programma. I punti preferenziali vengono calcolati e assegnati in base alla logica dei punti preferenziali, in conformità alle condizioni di partecipazione o a ulteriori informazioni su www.oebb.at/vorzugspunkte. Il saldo attuale dei punti preferenziali può essere consultato sulla scheda ÖBB Vorzugspunkte.

Al momento della registrazione al programma ÖBB Vorzugspunkte, è necessario accettare le condizioni di partecipazione e prestare il consenso al trattamento dei dati. È possibile accettare tutto ciò cliccando sul pulsante "Registrazione con account ÖBB" sul sito www.oebb.at/vorzugspunkte.

Le informazioni rilevanti sugli ÖBB Vorzugspunkte vengono inviate via e-mail, SMS, posta o notifica push all'account ÖBB o alla scheda ÖBB Vorzugspunkte. Si tratta in particolare delle seguenti informazioni: Conferma della partecipazione e/o cessazione della partecipazione, informazioni sul salvataggio dei premi nel proprio account ÖBB e informazioni di aggiornamento sul saldo punti, informazioni sull'imminente cancellazione dell'iscrizione al programma; informazioni sul raggiungimento dello stato Goldschiene (Rotaia d'oro) e sulla consegna dei relativi vantaggi, informazioni su errori o guasti tecnici; informazioni su nuove tornate di punti preferenziali, annuncio di modifiche al programma ÖBB Vorzugspunkte; informazioni con contenuto pubblicitario se l'utente ha prestato anche il proprio consenso generale a newsletter e account+.

Servizio clienti premium: per usufruire del vantaggio offerto dal servizio clienti premium via telefono offerto con lo status "Goldschiene", viene utilizzato il numero di telefono registrato nell'account ÖBB ai fini dell'identificazione. Se la chiamata viene effettuata con il numero di telefono registrato e con uno status "Goldschiene" valido, la chiamata viene automaticamente inserita in cima alla lista di attesa.

Sulla base dei dati aggregati, vengono inoltre effettuate valutazioni per ricavare misure per l'ulteriore sviluppo del sistema e l'ottimizzazione del programma ÖBB Vorzugspunkte. Ciò include anche la verifica di quali premi siano quelli preferiti dalla clientela. Sulla base dei premi riscattati da una persona interessata, viene valutato e inviato l'oggetto dei futuri premi, in modo che i nuovi premi corrispondano alle preferenze del cliente.

Nell'ambito del programma ÖBB Vorzugspunkte vengono trattati i seguenti dati:

- Dati personali (nome e cognome, data di nascita, indirizzo e dati di contatto);
- Dati di accesso;
- Dati di registrazione e dati relativi all'accettazione/revoca delle condizioni di partecipazione, comprese data e ora, e consenso/revoca alla partecipazione al programma ÖBB Vorzugspunkte, comprese data e ora;
- Dati per prestare ulteriori consensi (ad es. newsletter e account+);

- Tutti i dati relativi ad acquisti, prenotazioni, clienti e abbonamenti che possono essere attribuiti alla persona interessata, compresa la successiva assegnazione di biglietti e punti (incl. Klimaticket);
- Dati relativi a riduzioni, viaggi e premi, compresa la circostanza della riscossione e l'oggetto dell'utilizzo, nonché il tipo, il periodo di validità e il numero di buoni memorizzati nell'account ÖBB;
- Cronologia dei punti e delle prenotazioni, comprese le date di scadenza di tali punti (aperti, accreditati, scaduti, annullati);
- Differenza rispetto allo stato Goldschiene (Rotaia d'oro);
- Differenza rispetto ai prossimi premi raggiungibili;
- Informazioni sui premi non ancora ricevuti;
- Informazioni sui vantaggi dello stato Goldschiene (Rotaia d'oro) già erogati e non ancora ricevuti;
- Qualificazione del partecipante (stato Goldschiene (Rotaia d'oro) sì/no, tutti i premi raggiunti sì/no);
- Informazioni in caso di obiezioni;
- Dati di utilizzo della scheda dei punti preferenziali;
- Informazioni sul dispositivo e sul browser;
- Comunicazione ricevuta, compresi i dati comportamentali delle persone interessate nel contesto della misura di comunicazione (comportamento legato ai clic).

Sono consentiti trasferimenti regolari di dati a partner di sistema per la fornitura del programma ÖBB Vorzugspunkte:

ÖBB Business Competence Center	Lassallestraße 5, 1020 Vienna	Fornitore di servizi IT generale ÖBB
ÖV Ticketshop GmbH	Am Hauptbahnhof 2, 1100 Vienna	Gestione di card cliente e buoni
Accenture GmbH	Schottenring 16, Edificio della Borsa, 1010 Vienna	Messa a disposizione e sviluppo della necessaria logica di programmazione
World-Direct eBusiness solutions GesmbH	Lassallestrasse 9, 1020 Vienna	Sviluppo della logica di programmazione e gestione delle operazioni tecniche
Microsoft Ireland Operations Limited	70 Sir John Rogersons's Quay, Dublino 2, Irlanda	Prestazione di un servizio cloud e fornitura di dati a eventuali sub-responsabili del trattamento con sede in paesi terzi Così come comunicazione e fornitura dei premi

Inoltre, i dati possono essere trasmessi per la difesa di rivendicazioni legali o in caso di obblighi legali, in particolare a rappresentanti legali, tribunali e autorità eventualmente coinvolti.

Il trattamento dei dati in questione si basa sull'art. 6, cpv. 1, lett. a) RGPD (consenso) e sui legittimi interessi dei responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 6, cpv. 1, lett. f) RGPD, che consistono in (1) una gestione attiva dei rapporti con i clienti, (2) un marketing efficiente e l'ulteriore sviluppo del portafoglio di prodotti in base alle esigenze.

Le persone interessate possono revocare il proprio consenso in qualsiasi momento. A tal fine, è necessario effettuare il login alla propria scheda ÖBB Vorzugspunkte e utilizzare il pulsante "Annullare la partecipazione e dichiarare la revoca". In caso decidiate di sospendere la partecipazione, potrebbero essere necessarie fino a 48 ore prima che la sospensione della partecipazione venga presa in considerazione per la consegna dei premi. I premi possono essere consegnati fino a 48 ore dopo la sospensione della partecipazione.

I dati devono essere conservati per un periodo di 10 anni per motivi legati alle norme legali di contabilità (cfr. art. 209 del Codice federale delle imposte BAO) e saranno cancellati nell'ambito delle procedure di cancellazione automatica implementate alla fine dell'undicesimo anno dalla raccolta dei dati. In casi eccezionali, i dati possono essere conservati più a lungo, se sono necessari nel corso di controversie legali o ufficiali. Conserveremo le vostre informazioni relative alla dichiarazione di consenso per un periodo di 3 anni dalla revoca.

16. Marketing diretto - Offerte pubblicitarie generiche e personalizzate

16.1. Offerte elettroniche generali e personalizzate

Utilizziamo i dati personali per fornirvi **informazioni, offerte e raccomandazioni sia generali che in base alle vostre abitudini di mobilità e di utilizzo**, sia da parte nostra che dei nostri partner di cooperazione (offerte su misura). Inoltre, questi dati vengono utilizzati per l'ulteriore sviluppo e l'ottimizzazione dei servizi di interesse per i clienti. Questo però solamente se ci concedete preventivamente il vostro consenso a contattarvi via e-mail, telefono, SMS o tramite altri canali ÖBB (ad es. account ÖBB) per informarvi tempestivamente in merito a offerte interessanti, nuovi sviluppi e servizi.

In entrambi i casi, i vostri dati personali saranno utilizzati esclusivamente da noi e non saranno trasmessi a partner di cooperazione o ad altre aziende associate al gruppo.

A seconda del consenso da voi prestato, riceverete da noi offerte e altre informazioni riguardanti ÖBB-Personenverkehr AG, ad es. servizi generali, giochi a premi, sondaggi rivolti ai clienti e riguardo al gruppo ÖBB, ovvero anche altre aziende associate al gruppo (ad es. informazioni sulle offerte di viaggio di Rail Tours Touristik GmbH o sulle offerte di car sharing di Rail Equipment GmbH) o di altri nostri partner di cooperazione.

16.2. Offerte su misura – Profilazione

Se desiderate ricevere informazioni e consigli **su misura** per le vostre esigenze individuali (in base alle vostre abitudini di acquisto e di viaggio o ad altre preferenze personali), possiamo inviarvi

- informazioni sui nostri prodotti e servizi,
- offerte attuali o personalizzate specificamente per voi,
- buoni,
- informazioni su giochi a premi e campagne,
- sondaggi rivolti ai clienti,
- informazioni su servizi rilevanti (in particolare anche indicazioni sull'account ÖBB e sulle nostre app),
- suggerimenti di prodotti e di viaggi (comprese le assicurazioni di viaggio e gli extra turistici) o
- altre misure di fidelizzazione dei clienti, come ad esempio gli ÖBB Vorzugspunkte.

zukommen lassen.

La creazione dei contenuti si basa sulla valutazione dei seguenti dati: nome e cognome, data di nascita, indirizzo e dati di contatto, dettagli memorizzati su di voi per quanto riguarda la prenotazione di card cliente e abbonamenti, dati sulle riduzioni, dati di viaggio e sui buoni, geodati, preferenze a voi attribuibili e misure di fidelizzazione dei clienti, informazioni sul dispositivo e sul browser, comprese le abitudini di utilizzo a voi riconducibili, nonché i dati relativi a eventuali preferenze o restrizioni di mobilità.

I dettagli dei **dati di prenotazione** includono, ad esempio, la data e l'ora del viaggio prescelte, la data effettiva della prenotazione, i biglietti o gli extra turistici prenotati, le prenotazioni effettuate dei posti a sedere, le informazioni sulle offerte usufruite o i buoni aggiunti al vostro account, le informazioni sulle stazioni di partenza e di arrivo, il canale di distribuzione, i collegamenti orari selezionati, comprese le fermate per i cambi, il tipo di treno, la classe o i compartimenti delle carrozze, le informazioni sui treni notturni o diurni

prenotati, i mezzi di pagamento utilizzati, i dati del veicolo, le biciclette, i cani che viaggiano con voi, le informazioni sui bagagli prenotati e se viaggiate da soli, con altre persone o con bambini.

Per farvi pervenire informazioni personalizzate relative a **card cliente e abbonamenti**, utilizziamo i dettagli sulle card cliente valide/scadute/prorogate, come ad esempio Vorteils-card, Klimaticket ed eventuali altri mandati SEPA disponibili, nonché dettagli sugli abbonamenti acquistati, come ad es. abbonamenti orari, settimanali o mensili.

Per i **dati sulle riduzioni** si intendono le riduzioni utilizzate per l'acquisto di biglietti, come ad esempio la presentazione di una Vorteils-card, Klimaticket, biglietto di trasporto urbano, pass per famiglie, ecc.

I **dati di viaggio** includono informazioni sui viaggi (prenotati) già effettuati o pianificati, informazioni sulla durata del viaggio, eventuali ritardi, dettagli di convalida del vostro biglietto o della vostra card cliente e i dettagli di questi viaggi menzionati nei dati di prenotazione.

Se un buono è stato salvato in un account ÖBB (ad es. per via di una campagna), utilizzeremo queste informazioni per inviarvi, ad esempio, dei promemoria sul suo utilizzo. Inoltre, utilizziamo l'informazione che ci arriva non appena il buono è stato riscattato, così come i dettagli sul viaggio prenotato o sul prodotto acquistato con il buono.

I **dati geografici** vengono utilizzati per i cosiddetti servizi di localizzazione (come ad es. la funzione Simply Go!). I servizi di localizzazione vi offrono informazioni selettive basate sui dati di posizione.

Per **preferenze a voi attribuibili** intendiamo, ad esempio, le vostre connessioni preferite, i vostri metodi di pagamento preferiti che avete salvato, i collegamenti orari da voi memorizzati (inclusi i compagni di viaggio, filtri orari selezionati, viaggi in prima classe, richiesta di prenotazione di un posto a sedere, viaggi in determinati giorni della settimana).

Le **misure di fidelizzazione dei clienti** comprendono informazioni e ulteriori dettagli su promozioni e campagne, buoni, giochi a premi, sondaggi rivolti ai clienti (ad esempio sugli ÖBB Vorzugspunkte), suggerimenti e altre informazioni già inviate a voi.

Le **informazioni sul dispositivo e sul browser, comprese le abitudini di utilizzo a voi riconducibili**, comprendono informazioni sui terminali utilizzati (computer, laptop, smartphone, ecc.) con i quali visitate le nostre pagine web e i relativi browser web (ad es. Internet Explorer, Firefox, Safari, ecc.). Sono comprese anche le informazioni relative al download e all'utilizzo dell'app ÖBB. Le abitudini di utilizzo a voi riconducibili comprendono, ad esempio, i dettagli sull'utilizzo del vostro account ÖBB con i rispettivi terminali o l'app ÖBB (ad es. dettagli sulla creazione dell'account, impostazioni salvate come sesso e lingua, dettagli sugli accessi, riduzioni e card cliente aggiunte, buoni salvati, acquisto e prenotazione di biglietti, preferiti salvati, ecc.). Inoltre, vengono raccolte **informazioni tecniche** (ad es. indirizzo IP, tipo e versione del browser, ora di accesso al computer del visitatore) per poter stabilire se vi è pervenuta un'e-mail, quali e-mail avete aperto quando e su quali link nell'e-mail avete fatto clic.

Utilizziamo i dati relativi a **eventuali preferenze di mobilità** o possibili restrizioni di mobilità per fornirvi informazioni, raccomandazioni e servizi pertinenti, nel caso in cui abbiate bisogno di uno spazio per la sedia a rotelle, di un accompagnatore o di un cane da assistenza, ecc.

Per la creazione e l'invio di offerte personalizzate, utilizziamo le tecnologie di Microsoft Customer Insights

([Customer Insights](#) e [storico dei contatti](#) | [Microsoft Dynamics 365](#)), che agiscono in qualità di nostro incaricato del trattamento. Entrambi i fornitori citati qui sopra ci supportano nella pianificazione, nella realizzazione e nell'analisi, in particolare nella realizzazione tecnica e nell'esecuzione delle nostre misure, come segue:

- La tecnologia dei nostri incaricati del trattamento ci permette di valutare l'utilizzo delle nostre newsletter via e-mail. Tra le altre cose, riceviamo l'informazione se un'e-mail è arrivata al destinatario oppure è stata respinta dal server. Ai fini della valutazione, il software utilizza un cosiddetto web beacon, che viene richiamato all'apertura dell'e-mail. Le valutazioni comprendono anche la verifica se le nostre newsletter vengono aperte, quando vengono aperte e quali link sono stati cliccati. Vengono raccolte informazioni tecniche (ad es. indirizzo IP, tipo e versione del browser, ora di accesso al computer del visitatore). Queste valutazioni ci aiutano a riconoscere le abitudini di lettura dei nostri destinatari e ad adattare in base a loro i nostri contenuti o ad inviare contenuti diversi a seconda degli interessi dei nostri destinatari.

Questo tipo di trattamento dei dati comporta anche la **profilazione ai sensi dell'art. 4 comma 4 RGPD**, nella misura in cui riguarda la preparazione e l'invio di offerte su misura.

In questo modo, vengono creati dei profili sui nostri clienti, i quali

- indicano la probabilità delle loro future abitudini di acquisto, prenotazione e utilizzo,
- permettono la selezione di gruppi target e le valutazioni aggregate o concrete di prodotti e servizi.

Le nostre offerte generali e su misura possono essere inviate da noi per posta, e-mail, come messaggio push, nel vostro account ÖBB o tramite altri canali ÖBB.

Questa particolare forma di trattamento si basa sul vostro consenso ai sensi dell'articolo 6 cpv. 1 lett. a RGPD, nella misura in cui siamo autorizzati ad effettuare tale trattamento dei dati.

Utilizziamo procedure di profilazione per ottimizzare e personalizzare le nostre misure pubblicitarie. Qui di seguito troverete informazioni sulla logica coinvolta e sulla portata e gli effetti previsti di queste procedure.

- Per ottimizzare e personalizzare le nostre misure pubblicitarie, creiamo profili di clienti e assegniamo i clienti a specifici segmenti di clientela sulla base di tali profili. In base a tale segmentazione, possiamo controllare il tipo, il contenuto e la frequenza di determinate misure pubblicitarie per specifici gruppi target.
- Per la profilazione, utilizziamo i dati che riceviamo da voi nel corso del nostro rapporto con la clientela, a condizione che abbiate prestato il vostro consenso per "Newsletter e account+". Dati di indirizzo e di contatto, dati di acquisto, dati di prenotazione e di viaggio, informazioni su card cliente e abbonamenti, dati sulle riduzioni, dati sulle preferenze di mobilità e dati di utilizzo. La profilazione può basarsi in particolare su profili di utilizzo costituiti dai dati di utilizzo, che creiamo con il consenso del cliente misurando e valutando l'interazione del cliente con la pubblicità elettronica, in particolare misurando e valutando il tasso di apertura e di clic nelle newsletter via e-mail.
- Un fattore importante nella formazione dei nostri segmenti di clientela è il cosiddetto "scoring", tramite il quale valutiamo i clienti secondo metodi matematico-statistici scientificamente riconosciuti e basati su aspetti rilevanti per la pubblicità.
- La portata e gli effetti della segmentazione della clientela basata sulla profilazione si limitano al controllo specifico per il gruppo target del tipo, del contenuto e della frequenza delle nostre misure pubblicitarie, nonché dell'importo e del valore di eventuali incentivi. Questo può portare a ricevere o meno determinate misure, a differenza di altri clienti.

16.3. **Ulteriori servizi e offerte speciali**

Avete inoltre la possibilità di iscrivervi a offerte e servizi speciali, ad esempio per la newsletter Nightjet, il servizio push Scotty o informazioni sui test di usabilità.

Tenete presente che ciascuno di questi servizi che richiede un consenso specifico, richiede anche una revoca specifica. La revoca di un singolo consenso non si estende quindi automaticamente a tutte le altre dichiarazioni di consenso prestate, piuttosto queste devono essere revocate singolarmente.

16.4. **Spedizioni postali di materiale pubblicitario**

Se conosciamo il vostro indirizzo che avete comunicato in occasione di un acquisto o dell'utilizzo di un servizio, oppure se possiamo rilevarlo legittimamente tramite terzi (ad es. dal servizio postale austriaco Post AG), possiamo inviarvi informazioni, offerte e suggerimenti nella fattispecie tramite posta. Naturalmente potete interrompere l'invio in qualsiasi momento dichiarando la vostra opposizione (vedi chiarimenti qui di seguito). Dopo aver ricevuto la vostra opposizione, non effettueremo più spedizioni.

Le spedizioni postali vengono inoltre effettuate a intervalli regolari alle nostre parti interessate, ad esempio prima della variazione annuale degli orari e per tematiche rilevanti nella fattispecie.

Facciamo notare che l'invito annuale al rinnovo del contratto non è da considerarsi una misura di pubblicità diretta. A causa degli obblighi contrattuali esistenti (vedi le nostre disposizioni tariffarie Tariffe ÖBB – Disposizioni tariffarie), continueremo ad inviarvi questo invito al rinnovo del contratto anche se avete esercitato il vostro diritto di opposizione, soprattutto perché questo invio non è soggetto al diritto di opposizione per il marketing diretto.

16.5. **Revoca di un consenso prestato e opposizione al marketing diretto**

Se non desiderate più partecipare alle nostre attività di marketing diretto, avete il diritto di opporvi (articolo 21 cpv. 2 e articolo 22 RGPD) o di revocare il vostro consenso prestato. Le seguenti opzioni sono a vostra disposizione per presentare queste dichiarazioni:

- Se avete prestato il vostro consenso per via elettronica, potete presentare la revoca alla voce "Account e impostazioni / Newsletter e account+" nell'account ÖBB.
- Nel caso di una newsletter, fate clic sul link per cancellare l'iscrizione, in tal caso non vi invieremo più posta elettronica. L'attivazione di una revoca nei sistemi può richiedere fino a 48 ore.
- In tutti gli altri casi, vi preghiamo di rivolgervi al nostro servizio clienti ÖBB, utilizzando il modulo di contatto all'indirizzo www.oebb.at/kontakt.

Se vi siete avvalsi del vostro diritto e avete deciso di non utilizzare i vostri dati personali per scopi pubblicitari (in particolare pubblicità diretta), non riceverete alcuna informazione, offerta e novità secondo la vostra richiesta e non potrete più accedere al nostro servizio "Newsletter e account+" nel vostro account ÖBB.

Se desiderate riattivare i nostri servizi nel vostro account ÖBB alla voce "Newsletter e account+" in un secondo momento, siete pregati di contattare il nostro servizio clienti.

16.6. **Revoca di un consenso prestato e opposizione al marketing diretto**

Trattiamo i dati personali dei nostri clienti per migliorare costantemente le nostre offerte e i nostri servizi, garantire la qualità dei dati dei nostri clienti, comprendere meglio le loro esigenze e sviluppare ulteriormente in modo mirato i nostri prodotti, servizi e la comunicazione con i clienti.

Nella misura in cui ciò sia consentito dalla normativa sulla protezione dei dati, tale trattamento si basa sui nostri **interessi legittimi ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD**. I nostri interessi legittimi risiedono, in particolare, nel miglioramento della qualità dei dati, nell'ottimizzazione della nostra offerta, nell'ulteriore sviluppo di prodotti e servizi, nonché nell'esecuzione di analisi e misure di marketing. A tal fine possono essere effettuate, tra l'altro, segmentazioni, valutazioni statistiche, analisi del valore dei clienti (ad es. calcoli del Customer Lifetime Value) e misure simili volte a migliorare le nostre offerte e il nostro approccio nei confronti dei clienti.

Inoltre, trattiamo i dati personali per determinate finalità di marketing sulla base del vostro **consenso ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD**, qualora tale consenso sia necessario o il trattamento in questione vada oltre l'ambito delle misure basate su interessi legittimi. In questi casi, il trattamento avviene esclusivamente nell'ambito e per la durata del consenso da voi prestato. Potete revocare il consenso precedentemente prestato in qualsiasi momento con effetto per il futuro.

17. Test di modelli IA

ÖBB-Personenverkehr AG utilizza le tecnologie IA per registrare e analizzare singole richieste selezionate nell'ambito degli studi di vari progetti del servizio clienti ÖBB. Lo scopo dell'analisi è verificare se le richieste dei clienti possono essere gestite in modo più efficiente con l'aiuto di diversi modelli di intelligenza artificiale.

Si garantisce che le richieste selezionate siano rese anonime prima dell'analisi. Ciò significa che non vengono effettuate analisi di dati personali. Per qualsiasi domanda, si prega di contattare datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at

ÖBB-Personenverkehr AG informerà nuovamente i clienti, nella fattispecie, in caso di raccolta specifica di dati (ad esempio, quando si utilizza il modulo di contatto).

18. Analisi anonimizzate dei dati

Le analisi statistiche vengono effettuate principalmente per le seguenti finalità:

- Le funzioni del nostro software vengono utilizzate regolarmente? Così possiamo verificare se determinate funzioni sono importanti per gli utenti del nostro sito web o della nostra app.
- Quali biglietti vengono acquistati? Così possiamo verificare se la nostra gamma di prodotti soddisfa le esigenze dei nostri clienti.
- La navigazione rispecchia l'utilizzo abituale degli utenti del software? Così possiamo verificare se possiamo migliorare la procedura di acquisto per i nostri clienti.

Noi generiamo anche analisi anonimizzate dei dati, valutando dati personali quali informazioni su età, sesso, regione, CAP, prodotti, viaggi, acquisti e utilizzi abituali, al fine di trovare spunti per lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi o per migliorare la gamma di servizi esistente.

Anche se memorizziamo nella biglietteria le informazioni sulla vostra persona, non eseguiamo analisi riferite direttamente alla persona. Utilizziamo queste informazioni soltanto in forma anonima, per rilevare gli adattamenti necessari da apportare ai nostri sistemi. Così possiamo migliorare sempre di più le nostre applicazioni e supportare al meglio i nostri clienti.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

19. Ricerche di mercato e di opinione, sondaggi rivolti ai clienti

Ricerche di mercato e di opinione, sondaggi rivolti ai clienti

Per migliorare i nostri prodotti e servizi e adattarli alle esigenze dei clienti, conduciamo sondaggi con diversi gruppi target:

1. con persone che non utilizzano i servizi ferroviari
2. con persone che utilizzano un'azienda ferroviaria (indipendentemente da quale) o
3. con persone che utilizzano ÖBB.

A tal fine utilizziamo diversi metodi:

1. Incarichiamo una **società di ricerche di mercato** di condurre un sondaggio.
2. Conduciamo noi stessi i sondaggi, di solito utilizzando **strumenti online**, oppure
3. noi o terzi indipendenti conduciamo un **sondaggio anonimo** sui nostri treni passeggeri, oppure
4. si ricorre alla possibilità di partecipare a un sondaggio tramite un **codice QR** a bordo del treno passeggeri. Solo in questo caso sarebbe teoricamente possibile ricondurre una persona ai dati di prenotazione tramite il numero di posto a sedere. Tuttavia, non facciamo uso di questa possibilità, poiché non includiamo il numero di posto a sedere nei nostri dati relativi al sondaggio tra i clienti. I dati trattati nell'ambito del sondaggio tra i clienti non possono quindi essere ricondotti a una persona fisica.

La scelta delle persone oggetto del sondaggio può essere casuale, ma anche dipendere da fattori socio-statistici o specifici in merito all'utilizzo.

Contattiamo i partecipanti in diversi modi:

1. Il contatto avviene tramite i pool di intervistati della società di ricerche di mercato incaricata (in questo caso, la selezione avviene senza il nostro coinvolgimento e sotto l'esclusiva responsabilità delle società partner).
2. Siamo noi a invitare le persone interessate in generale, senza indirizzamento individuale, alla partecipazione al sondaggio.
3. Per alcuni temi del sondaggio ci rivolgiamo anche a clienti selezionati di ÖBB PV AG, se questi ci hanno dato il loro consenso in anticipo.

I risultati dei sondaggi non contengono in alcun caso riferimenti personali. Ciò anche nel caso in cui siamo noi a contattarvi direttamente in qualità di clienti oppure voi abbiate preliminarmente fornito il consenso alla partecipazione al sondaggio. Noi otteniamo o generiamo soltanto una valutazione complessiva dei dati, in cui non vengono presentate singole interviste o persone.

Se siamo noi a **rivolgerci direttamente** ai nostri clienti, lo facciamo esclusivamente verso quelle persone che ce ne hanno fornito il consenso in anticipo.

Qualora in determinati casi svolgessimo il sondaggio in collaborazione con una società di ricerca di mercato, prima del sondaggio rivolto ai clienti stipuliamo con tale società un accordo particolare di riservatezza, che regola l'utilizzo sicuro dei vostri dati specificamente nel singolo caso. In questo accordo si assicura, in particolare, che i vostri dati non saranno inoltrati ad altri istituti di ricerca di mercato né ad altri terzi per svolgere sondaggi di loro propria utilità.

Qualora dovessimo utilizzare i nostri strumenti di sondaggio online, questi vengono messi a disposizione tramite due diversi responsabili del trattamento:

- enuvo GmbH, Huobstrasse 10, CH-8808 Pfäffikon SZ, <https://www.enuvo.ch>

- Questback Deutschland GmbH, Kurfürstendamm 30, 10719 Berlino.

Per l'utilizzo dei due strumenti, abbiamo incaricato i nostri responsabili del trattamento sopra citati di impostare configurazioni predefinite che garantiscano la protezione dei dati.

Per quanto riguarda **enuvo GmbH**, sono state impostate le seguenti **configurazioni predefinite**

1. L'utilizzo di Google Analytics è stato disattivato.
2. Il vostro indirizzo IP viene rilevato in maniera conforme alla protezione dei dati, non memorizzando gli indirizzi IP in relazione ai dati del sondaggio. Gli indirizzi IP vengono memorizzati solo temporaneamente nei file di log del server. Ciò avviene per motivi tecnici, al fine di garantire la funzionalità e la sicurezza dello strumento per i sondaggi. I file di log del server vengono regolarmente cancellati entro poche settimane.
3. Vengono utilizzati solo cookie di sessione e cookie tecnicamente necessari. Questi cookie sono necessari per poter elaborare in modo continuativo la partecipazione a un sondaggio e per ridurre al minimo le potenziali partecipazioni multiple.

In sintesi, i seguenti dati vengono raccolti **esclusivamente ai fini del sondaggio in questione**: indirizzo IP, user agent del browser e dati di partecipazione (inizio, ultimo aggiornamento, fine, durata, oggetto). **I dati sopra menzionati vengono cancellati al più tardi dopo un anno.**

Per quanto riguarda **Questback Deutschland GmbH**, sono state impostate le seguenti **configurazioni predefinite**:

1. L'utilizzo di Google Analytics è stato disattivato.
2. Il vostro indirizzo IP non viene registrato.
3. Le informazioni relative al tipo e alla versione del browser utilizzato per rispondere al sondaggio vengono conservate esclusivamente presso il responsabile del trattamento e da quest'ultimo cancellate al più tardi dopo 30 giorni.

È possibile **interrompere** la partecipazione al sondaggio in qualsiasi momento, chiudendo la finestra del browser. In questo caso, i dati verranno trasmessi solo fino alla relativa interruzione.

In ogni caso, non siete assolutamente tenuti a partecipare a uno dei nostri sondaggi.

Test di usabilità

Se vi candidate come test user, potete partecipare ai nostri test di usabilità, che ci permettono di sviluppare ulteriormente e migliorare i nostri strumenti per il rilascio di biglietti e soluzioni di viaggio. Ogni test è soggetto a particolari condizioni di partecipazione (vedere anche il sito web). In questo caso vi contatteremo quali probabili test user e richiederemo la vostra partecipazione a test futuri. Ovviamente la vostra partecipazione a ogni singolo test è volontaria.

Potete revocare il vostro consenso in qualsiasi momento e dichiarare che non volete più essere contattati per altri test.

Sondaggi tra i clienti nell'ambito delle misure CRM

I clienti che hanno prestato il loro consenso a ricevere offerte personalizzate ai sensi del punto 16.2. [→ 65] ricevono, tra le altre cose, sondaggi tra i clienti per la creazione di offerte personalizzate (ad es. quali sono i buoni o i contenuti preferiti, quale opinione hanno i clienti su un determinato servizio ecc.). I set interessati di dati dei clienti vengono arricchiti con queste informazioni che vengono comunicate e, se necessario, vengono intraprese ulteriori misure di comunicazione sulla base di tali informazioni. Tali informazioni vengono cancellate dopo 18 mesi.



Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso della persona interessata), art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

20. Cookie, analisi del web e social media

Già con l'accesso e l'utilizzo del sito web di ÖBB e dei chatbot, dei moduli e degli altri servizi in esso integrati, **per motivi tecnici vengono raccolti automaticamente dati personali nella misura strettamente necessaria** (ovvero l'indirizzo IP e le informazioni sul dispositivo). In questo caso, il trattamento dei dati viene effettuato sulla base dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (interesse legittimo di ÖBB-PV AG, che consiste nella fornitura di informazioni rilevanti per i clienti, nonché la fornitura tecnica del sito web), nonché, se del caso, sulla base dell'art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD, cioè per elaborare la vostra richiesta nel caso specifico.

20.1. Utilizzo dei cookie

Vedere le linee guida sui cookie pubblicate sul sito web di ÖBB-Personenverkehr AG (www.oebb.at).

20.2. Analisi del web PIWIK (Matomo)

Vedere le linee guida sui cookie pubblicate sul sito web di ÖBB-Personenverkehr AG (www.oebb.at).

20.3. Social media

Plugin per i social media

Su singole pagine web abbiamo integrato contenuti di fornitori esterni, come Facebook, YouTube, Twitter, oppure vi inoltriamo a queste pagine web di fornitori esterni. Al momento del collegamento, non eravamo a conoscenza di alcuna violazione della legge. Qualora venissimo a conoscenza di tale infrazione, il link interessato verrà immediatamente rimosso. Per poter consigliare e condividere i contenuti di social network, ad esempio Facebook, Twitter e Google+, i rispettivi pulsanti sono integrati nella piattaforma.

Questi pulsanti trasmettono dati ai fornitori esterni o ad altri terzi solo se l'utente preme il rispettivo pulsante. Abbiamo provveduto a bloccare una trasmissione immediata dei vostri dati a fornitori esterni o altri terzi alla semplice apertura delle nostre pagine web. Spetta a voi attivare nel singolo caso la trasmissione.

Giochi a premi su social media o nella rivista per clienti

Qualora nell'ambito di un gioco a premi sui social media vengano acquisiti i dati personali dei partecipanti, questi vengono acquisiti, trattati e utilizzati esclusivamente per l'esecuzione del gioco a premi, a meno che non ci abbiate fornito esplicitamente il vostro consenso all'utilizzo dei vostri dati personali per altre finalità o l'utilizzo di tali dati sia richiesto nel singolo caso per motivi giuridici o altri motivi prevalenti (ad esempio in caso di ingiunzione giudiziaria o altra ingiunzione amministrativa in corso, oppure in caso di controversie giudiziarie o amministrative).

I dati acquisiti e trattati verranno da noi cancellati o anonimizzati alla scadenza del termine di prescrizione legale (vale a dire di regola dopo tre anni). Ciò vale anche per la cronologia dei messaggi nei social media. Non possiamo assumerci alcuna responsabilità per la correttezza, l'attualità e la completezza dei dati da voi stessi comunicati. Assicuratevi dunque, nel vostro stesso interesse, che i dati da voi comunicati siano corretti, attuali e completi.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. a RGPD (consenso della persona interessata), art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD (il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali) e art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

21. Le nostre misure di qualità

Qualora ci inviate **per e-mail le vostre richieste, i vostri suggerimenti o le vostre critiche**, desideriamo assicurarci di aver svolto il nostro servizio nella vostra piena soddisfazione. Per questo, dopo aver risposto alla vostra richiesta, vi chiediamo se siete rimasti soddisfatti del nostro servizio.

Si tratta di una misura interna di garanzia della qualità. Per garantire l'obiettività e l'elaborazione automatizzata del caso, conferiamo il mandato a un incaricato del trattamento che gestisce per noi la richiesta. A questo incaricato del trattamento trasmettiamo soltanto il vostro indirizzo e-mail e il vostro numero cliente. Allo stesso non offriamo la possibilità di visionare i vostri dati, di utilizzarli per altre finalità o di inoltrarli a terzi.

Prima di conferire il mandato all'incaricato del trattamento, ci siamo accertati che offra garanzie sufficienti per un utilizzo corretto e sicuro dei dati.

Base giuridica: art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD (il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi).

22. Come proteggiamo i vostri dati

22.1. Informazioni generali

Per sicurezza delle informazioni intendiamo:

- Riservatezza dei dati: solo le persone che hanno effettivamente bisogno dei vostri dati possono accedervi.
- Integrità dei dati: ci assicuriamo che i vostri dati siano correttamente completi e coerenti.
- Disponibilità dei dati: proteggiamo i vostri dati contro la distruzione o la perdita accidentale e garantiamo che possano essere ripristinati in caso di emergenza.

Abbiamo stabilito condizioni quadro organizzative per garantire la sicurezza delle informazioni, come la verifica delle qualifiche professionali dei nostri collaboratori, nonché della loro affidabilità e serietà. Anche alcune misure tecniche garantiscono la protezione dei dati personali, tra cui i controlli di accesso, di entrata e di ingresso.

Le misure tecniche di protezione specifiche comprendono in particolare:

- distribuzione del carico,
- firewall,
- crittografia,
- verifiche di sicurezza,
- verifiche del sistema e
- monitoraggio costante.

Ai nostri collaboratori sono concessi diritti di accesso specifici per i rispettivi ruoli, soltanto nella misura strettamente necessaria. L'utilizzo di questi diritti di accesso viene protocol-lato.

I vostri dati vengono protetti mediante una connessione online sicura (TLS), a seconda della configurazione del browser di almeno 128 bit, tra il vostro PC, tablet o smartphone e i nostri server.

Le misure di sicurezza per il sistema in caso di acquisto tramite l'app ÖBB o un acquisto online sono state sviluppate secondo i seguenti standard:

- ÖNORM A 7700 (standard per la sicurezza di applicazioni sul web),
- PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) e
- ASVS (Application Security Verification Standard)
- Certificazione secondo la norma ISO/IEC 27001

Il sistema soddisfa quindi gli standard di sicurezza dell'Application Verification Standard 2010 (ASVS) ed è stato testato anche da un perito indipendente. ASVS 2010 è lo standard di sicurezza informatica al momento più diffuso. L'app ÖBB è stata inoltre sviluppata in conformità con i requisiti giuridici di protezione dei dati ed è oggetto di costanti allineamenti ai nuovi requisiti imposti.

In tutte le nostre attività di trattamento, i diritti di accesso e di consultazione dei dati personali sono stati definiti in modo tale che l'accesso e la consultazione siano concessi solo nella misura strettamente necessaria, al fine di tutelare al meglio la vostra privacy.

22.2. Protezione contro bot e spam

La protezione dei dati personali è una priorità fondamentale per ÖBB-Personenverkehr AG. Adottiamo pertanto misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere i dati da accessi non autorizzati, perdite accidentali, uso improprio o modifiche non consentite. Tali misure sono orientate ai rispettivi rischi e vengono regolarmente verificate e perfezionate.

Tra le nostre misure di sicurezza figurano, in particolare, quelle volte all'individuazione e alla difesa dagli attacchi informatici, i controlli di sicurezza delle applicazioni e del codice dei programmi, nonché test periodici per individuare e risolvere eventuali vulnerabilità.

L'accesso ai dati personali è limitato alle persone che ne hanno bisogno per lo svolgimento dei propri compiti. I modelli di autorizzazione e controllo contribuiscono a garantire che gli accessi siano tracciabili, limitati alla finalità prevista e ridotti alla misura necessaria.

Per gli eventi rilevanti ai fini della sicurezza sono previste procedure interne che consentono ai reparti competenti di analizzare e contenere gli incidenti, nonché di avviare le misure necessarie per la loro risoluzione.

Periodo di archiviazione

Quando i dati personali vengono archiviati, questi vengono conservati per un periodo massimo di cinque mesi.

Base giuridica secondo l'RGPD

Nella misura in cui i dati possono essere riferiti a persone, la base giuridica per l'elaborazione è l'interesse legittimo a proteggere i nostri siti web da accessi abusivi da parte di bot, quindi la protezione contro lo spam e la protezione da attacchi (ad es. richieste di massa) nonché il riconoscimento delle frodi ai sensi dell'art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD.

23. Impiego di incaricati del trattamento

Per incaricati del trattamento intendiamo i nostri partner contrattuali che trattano i dati personali per conto nostro (ad esempio manutenzione delle nostre banche dati).

Al momento utilizziamo incaricati del trattamento, tra le altre cose, per le seguenti attività:

- creazione di card cliente e loro spedizione,
- fornitura di servizi di fatturazione,
- accordo sul rinnovo dei contratti e spedizione di altri moduli stampati,
- esecuzione di misure di qualità e sondaggi rivolti ai clienti,
- vendita di biglietti tramite partner di cooperazione che vendono per nostro conto i biglietti ÖBB,
- per singoli prodotti come i parcheggi per biciclette,
- gestione e manutenzione delle nostre banche dati dei clienti e
- utilizzo nel singolo caso.

Ricorriamo a incaricati del trattamento soltanto per dati oggetto del nostro stesso trattamento. Ci assicuriamo sempre preliminarmente che il singolo incaricato del trattamento sia idoneo a prestare tale servizio, in particolare che offra garanzie sufficienti per un utilizzo corretto e sicuro dei dati.

Gli incaricati del trattamento da noi selezionati ricevono da noi i dati personali soltanto nella misura strettamente necessaria.

I nostri incaricati del trattamento sono contrattualmente tenuti a:

- utilizzare i dati personali esclusivamente per la finalità del loro mandato,
- cancellare i dati personali al termine del rispettivo mandato,
- non inoltrare i dati personali a terzi,
- non utilizzare i dati personali per finalità proprie e
- rispettare i nuovi obblighi definiti dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (ad es., gestione di un registro delle attività di trattamento, esecuzione di una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati nella fattispecie, ecc.).

Prima che l'incaricato del trattamento possa avviare la sua attività, stipuliamo un accordo scritto nel quale all'incaricato del trattamento e ai suoi collaboratori sono imposti obblighi specifici e dove si richiama nuovamente l'attenzione sulla riservatezza dell'attività. Noi imponiamo all'incaricato del trattamento determinate misure di protezione dei dati per assicurare che i dati dei clienti e i relativi trattamenti siano sufficientemente protetti.

24. Nota sui dati da fornire e sulle conseguenze di una fornitura incompleta dei dati

Vi abbiamo esaurientemente informato sulle finalità del nostro trattamento dei dati, sulle categorie di destinatari dei dati, sui fondamenti giuridici e sul quadro normativo generale, sul periodo di conservazione dei dati nonché sui diritti che vi spettano e sull'entità del trattamento dei dati. In ogni trattamento dei dati abbiamo badato a limitare alla misura strettamente necessaria la raccolta dei dati e la quantità di dati raccolti. Pertanto quando vi chiediamo di comunicarci dei dati, significa che sono indispensabili affinché:

- possiate acquistare un prodotto o un servizio di ÖBB-Personenverkehr AG, di un partner nell'ambito della contitolarità del trattamento o di un partner di cooperazione (ad es. biglietti, card cliente, servizio di transfer, richiesta relativa all'orario, servizio di mobilità, chatbot / ÖBB.bot, fornitura della rete wi-fi, una bicicletta o altri servizi ecc.);
- sia possibile per noi verificare le vostre autorizzazioni (per es. nell'ambito della validazione, per verificare la vostra identità per determinate richieste);
- possiate far valere i vostri diritti e altre rivendicazioni (ad es. diritti dei passeggeri, rivendicazione di un eventuale danno a persone o cose, richieste di rimborso, ecc.) o possiate rivolgervi a noi con altre richieste o reclami;
- possiamo informarvi nel caso di un guasto o di un altro evento o circostanza per voi importante;
- possiamo coinvolgervi nelle nostre iniziative di marketing diretto e analisi dei dati e del web, ammesso che abbiate precedentemente prestato il vostro consenso, o includervi nel nostro sistema di garanzia della qualità o nei sondaggi rivolti ai clienti, oppure consentirvi di partecipare al nostro programma di punti bonus,
- possiamo continuare a sviluppare ulteriormente prodotti e servizi per voi
- possiamo migliorare la qualità dei nostri servizi (ad es. moduli di contatto online, chatbot, utilizzo dell'intelligenza artificiale)

Se non accoglierete la nostra richiesta di comunicazione dei dati o l'accoglierete solo parzialmente, non è garantito che possiamo soddisfare o evadere la vostra richiesta di acquisto summenzionata, la prestazione del servizio da voi desiderato o altre richieste.