

# Informativa sulla protezione dei dati personali



<b>Il nostro messaggio.....</b>	<b>4</b>
<b>Quando si applica la presente informativa sulla protezione dei dati personali? .....</b>	<b>5</b>
<b>Chi è il soggetto responsabile del trattamento dei dati?.....</b>	<b>6</b>
<b>Cosa intendiamo per "dati personali"? .....</b>	<b>7</b>
<b>Motivi, finalità e fonti da cui provengono i dati personali e la nostra base giuridica.....</b>	<b>8</b>
<b>Informativa dei soggetti interessati ai sensi degli articoli 12ss del Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) .....</b>	<b>11</b>
<b>Periodo di archiviazione .....</b>	<b>17</b>
<b>I vostri diritti.....</b>	<b>19</b>
<b>Tutto sulla raccolta occasionale dei dati nell'ambito del tracciamento dei contatti per il Covid-19.....</b>	<b>21</b>
<b>Quali sono i vostri dati personali che vengono esplicitamente utilizzati quando acquistate un biglietto o una card cliente online o quando vi avvalete di qualsiasi altro servizio da noi offerto? .....</b>	<b>23</b>
<b>Tutto sulle card cliente di ÖBB .....</b>	<b>25</b>
<b>Tutto sulla convalida delle card cliente, delle card annuali e dei biglietti incl. carte d'imbarco (pass AIRail).....</b>	<b>26</b>
<b>Tutto sul mio account cliente.....</b>	<b>27</b>
<b>Account privato ÖBB.....</b>	<b>27</b>
<b>Account aziendale ÖBB .....</b>	<b>27</b>
<b>Personalizzazione.....</b>	<b>28</b>
<b>Tutto sul Ticketshop ÖBB e sull'app ÖBB.....</b>	<b>30</b>
<b>Vendita di biglietti tramite terzi (su piattaforme di prenotazione di terzi). .....</b>	<b>35</b>
<b>Tutto sui servizi di mobilità integrata.....</b>	<b>36</b>
<b>Shuttle ÖBB.....</b>	<b>36</b>
<b>Servizio Rail and Drive .....</b>	<b>36</b>
<b>Servizio per utenti giornalieri e pendolari (utilizzo di veicoli a noleggio).....</b>	<b>37</b>

<b>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.....</b>	<b>38</b>
<b>Tutto quello che c'è da sapere sul webinar Schulcard.....</b>	<b>39</b>
<b>Tutto sugli altri servizi .....</b>	<b>40</b>
Info orario Scotty incl. servizi push (app/web) .....	40
Informazioni legali ai sensi dell'art 20 par. 3 della Legge federale sul trasporto ferroviario e sui diritti dei passeggeri.....	42
Skill ÖBB Alexa su Amazon.....	42
Onboard Portal Railnet & Railnet Regio .....	43
Utilizzo di Google Maps.....	43
Prestazione di un servizio di mobilità per persone a mobilità ridotta .....	44
Servizio bagagli porta a porta.....	44
Servizi del nostro chatbot.....	45
<b>Marketing diretto - Offerte pubblicitarie generiche e personalizzate .....</b>	<b>46</b>
<b>Analisi anonimizzate dei dati.....</b>	<b>50</b>
<b>Ricerche di mercato e di opinione, sondaggi rivolti ai clienti.....</b>	<b>51</b>
<b>Cookie, analisi del web e social media .....</b>	<b>52</b>
Utilizzo dei cookie.....	52
Analisi del web PIWIK (Matomo) .....	53
Social media .....	54
<b>Le nostre misure di qualità.....</b>	<b>55</b>
<b>Come proteggiamo i vostri dati.....</b>	<b>56</b>
<b>Impiego di incaricati del trattamento.....</b>	<b>57</b>
<b>Nota sui dati da fornire e sulle conseguenze di una fornitura incompleta dei dati.....</b>	<b>58</b>

## Il nostro messaggio

La soddisfazione del cliente 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.

## **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 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.

---

## Chi è il soggetto responsabile del trattamento dei dati?

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.

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.

## 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.

## Motivi, finalità e fonti da cui provengono i dati personali e la nostra base giuridica

La base giuridica del trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 6 RGPD è rappresentata dall'esecuzione del contratto, dall'adempimento di un obbligo legale, dal vostro consenso preliminare o dai nostri legittimi interessi prevalenti e può comprendere anche il trattamento per una finalità differente.

I dati attribuibili alla vostra persona possono derivare dai seguenti motivi, finalità e fonti:

- Quando acquistate un prodotto di ÖBB o di un partner di cooperazione oppure usufruite di un altro servizio (ad esempio acquisto di biglietti, acquisto di una card cliente, prenotazione o utilizzo del servizio di mobilità ÖBB). In generale, queste operazioni si possono effettuare a un distributore automatico di biglietti, in loco presso le casse passeggeri o nelle lounge ÖBB, al telefono tramite il nostro servizio clienti, tramite uno dei nostri partner esterni addetti alle vendite, online nel Ticketshop o tramite la nostra app.
- Quando desiderate prenotare un viaggio tramite l'account privato ÖBB oppure l'account aziendale ÖBB e create o utilizzate già un account privato o aziendale ÖBB a tal fine.
- Quando il vostro datore di lavoro (azienda, scuola, ecc.) o qualsiasi altra terza parte (ad es. associazione) ha creato per voi un account aziendale ÖBB e voi avete confermato tale account.
- 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 vi registrate sul nostro sito web o nella nostra app e create un account ÖBB.
- Quando utilizzate il nostro sito web [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) o la nostra app ÖBB per informazioni sugli orari, per acquistare un biglietto o una card cliente e utilizzate a tal fine i nostri nuovi servizi.
- Quando convalidiamo il vostro biglietto o la vostra card cliente (cioè scansione e verifica della validità).
- 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.
- Quando fate valere i vostri diritti in qualità di passeggero oppure quando si tratta di una richiesta di pagamento della tariffa.
- Quando presentate una richiesta di rimborso e di risarcimento.
- Quando ci sono crediti in sospeso che non sono stati ancora pagati da un cliente.
- Quando contattate il nostro servizio clienti ÖBB con domande, richieste, suggerimenti, reclami, con una critica o con altre indicazioni (ad es. guasto di un distributore automatico di biglietti). Ciò comprende, tra l'altro, l'elaborazione di casi di reclamo in merito alla gestione dei pagamenti, in tal caso i dati vengono messi a disposizione dalla banca o dal fornitore del servizio di pagamento competente, ma anche qualora alla banca o al fornitore del servizio di pagamento venga inoltrato da noi un riscontro in merito alla gestione della vostra richiesta.



- Quando utilizzate il nostro chatbot / ÖBB.Bot per richiedere informazioni.
- Quando ci rivolgiamo a voi nell'ottica della nostra garanzia interna di qualità, al fine di migliorare costantemente il nostro servizio.
- Quando utilizzate il nostro programmatore di viaggi Scotty o un servizio push o un qualsiasi altro servizio.
- Quando utilizzate un veicolo a noleggio in qualità di utente giornaliero o pendolare.
- Quando utilizzate i servizi del nostro servizio di mobilità integrata.
- Quando viene fatto un uso improprio di card cliente, card annuali cumulative o altre credenziali in qualità di collaboratore.
- 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.
- 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 nel caso in cui abbiate prenotato un treno navetta con trasporto di autovetture).
- A condizione che sia disponibile il vostro previo consenso: per l'invio elettronico di offerte e altre notizie di carattere generale sul gruppo ÖBB, i suoi partner di cooperazione, nonché di informazioni e suggerimenti su misura per voi con finalità di marketing diretto.
- Se lo desiderate, nelle nostre app vi offriamo anche servizi, informazioni e offerte specifici in base alla vostra posizione.
- L'invio postale di offerte per l'acquisizione di nuovi clienti, fino a che non ci comunicate che non desiderate riceverle.
- Quando partecipate volontariamente a progetti pilota, test di usabilità, giochi a premi e altre campagne o ad altre misure di fidelizzazione dei clienti.
- Quando utilizzate il modulo di contatto sul nostro sito web per reclamare danni a persone o cose in caso di incidente ferroviario.
- 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).
- Qualora un cliente di età inferiore ai 14 anni si avvale dei servizi di ÖBB-Personenverkehr AG (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.
- Quando prenotate un volo e utilizzate in tale occasione un treno passeggeri da o per l'aeroporto e per questo motivo riceviamo i dati dalla compagnia aerea interessata o dai suoi partner addetti alle vendite.
- A causa della pandemia da Covid-19, ÖBB-PV AG raccoglierà i dati di contatto dei clienti ÖBB su base volontaria e obbligatoria per legge e, nella fattispecie, informerà le autorità competenti nazionali o estere.
- Quando ci pronunciamo con un'esclusione permanente o temporanea dal trasporto.
- Se prenotate e usufruite di una sessione di consulenza online in un'agenzia di viaggio ÖBB oppure di un appuntamento informativo per l'app presso una biglietteria.

- Se prenotate e usufruite di un webinar Schulcard.

## 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:

ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG), numero registro imprese 248742 y, 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.

Per domande sulla protezione dei dati o sull'utilizzo dei vostri dati personali, potete rivolgervi al nostro **responsabile della protezione dei dati**.

Dati di contatto del responsabile della protezione dei dati:

ÖBB-Personenverkehr AG

Am Hauptbahnhof 2

1100 Vienna

E-Mail: [datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at](mailto:datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at)

Nei casi seguenti e per le finalità seguenti, i dati personali saranno raccolti direttamente da noi, come previsto dall'articolo 13 RGPD:

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.
- Riscuotiamo una **richiesta di pagamento della tariffa** da parte del nostro personale di bordo oppure ricorriamo al nostro diritto di notifica sulla base del mancato pagamento dell'importo dovuto.
- Fate valere i vostri **diritti legali in qualità di passeggero** come da Regolamento UE n. 1371/2007, Legge federale sul trasporto ferroviario e sui diritti dei passeggeri, in base alle disposizioni tariffarie e alle condizioni generali di contratto di ÖBB-PV AG e a tale scopo utilizzate la nostra richiesta scritta di rimborso.
- Presentate altro tipo di richiesta di **rimborso e risarcimento**.
- Utilizzate il nostro **servizio di mobilità**.
- Acquistate personalmente presso una **cassa passeggeri**, in una lounge ÖBB o presso uno dei nostri partner esterni addetti alle vendite un biglietto ÖBB o una card cliente, presentate una richiesta di rimborso, fate valere i vostri diritti in qualità di passeggero (anche risarcimento per ritardo), presentate reclamo, beneficiate di un servizio, per il quale è necessario acquisire i dati personali (ad esempio variazioni o integrazioni dei dati, apertura di account cliente, ecc.).
- Contattate il **servizio clienti ÖBB** per la prenotazione telefonica di un biglietto o di un altro servizio (ad es. servizio di mobilità, chatbot / ÖBB.Bot) oppure contattate il servizio clienti per altre tematiche (ad es. comunicazione di guasti, ecc.).
- Aprite un **account privato ÖBB o un account aziendale ÖBB** o vi registrate per tale account.

- Utilizzate il **Ticketshop ÖBB** o la **Ticket-App** per prenotazioni online e così facendo attivate una procedura di pagamento elettronico (in tal caso i dati vengono inoltrati al fornitore del servizio di pagamento per eseguire la procedura ed eventualmente per la verifica del rischio).
- Se esiste una **verifica speciale di titolarità** per un determinato prodotto (ad esempio, sotto forma di confronto dei dati per i prodotti di un'associazione di trasporto per studenti).
- Acquistate una **card cliente**.
- Vi rivolgete a uno dei nostri collaboratori, al nostro servizio clienti, a una cassa passeggeri o al personale di bordo per far presente **una critica o un problema**.
- Se decidete di utilizzare i **servizi push** o un altro dei servizi da noi offerti.
- Prenotate un servizio dell' **agenzia viaggi ÖBB**.
- Prenotate e utilizzate le **sale conferenze delle lounge ÖBB**.
- Partecipate a **giochi a premi** e ad altre **campagne**.
- Partecipate a un **sondaggio rivolto ai clienti** o a un **forum clienti**.
- Sie Utilizzate un'auto a noleggio in qualità di cliente **Rail & Drive**.
- Vi siete registrati come **test user** per il test di usabilità.
- Vi siete abbonati alla **rivista per clienti ÖBB Railaxed**.
- Vi registrate alla **newsletter** (ad esempio su [www.nightjet.com](http://www.nightjet.com));
- Avete presentato un **affidavit** per un procedimento di un'autorità garante della concorrenza secondo la Legge federale sulla concorrenza sleale (UWG) e vi siete dichiarati pronti a comparire nella fattispecie come testimoni nel corso di una controversia amministrativa.
- Se ci avete fornito anticipatamente il vostro esplicito **consenso**, continuiamo a trattare i vostri dati con finalità di marketing diretto per inviarvi per e-mail o SMS informazioni di carattere generale, informazioni personalizzate, informazioni sulle vostre abitudini di mobilità e di utilizzo, nonché offerte e servizi oppure per contattarvi telefonicamente.
- Quando utilizzate il modulo di contatto sul nostro sito web per reclamare danni a persone o cose in caso di incidente ferroviario. I dati non saranno utilizzati per finalità diverse da quelle qui indicate. Le valutazioni in merito a un incidente ferroviario vengono svolte esclusivamente in forma anonima, pertanto non è possibile risalire direttamente a una persona concreta.
- Quando mostrate il vostro biglietto o la vostra card cliente per la convalida.
- Quando fornite i vostri dati (dati di contatto e altri dati specifici per lo scopo) ai fini di un eventuale tracciamento dei contatti per il Covid-19.
- Quando ci pronunciamo con un'esclusione permanente o temporanea dal trasporto.
- Se prenotate e usufruite di una sessione di consulenza online in un'agenzia di viaggio ÖBB oppure di un appuntamento informativo per l'app presso una biglietteria.
- Se prenotate e usufruite di un webinar Schulcard.

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 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.
- Quando prenotate un viaggio aereo e per questo motivo utilizzate un treno passeggeri da e per l'aeroporto.
  - In questo caso comunichiamo alla compagnia aerea interessata o a uno dei suoi partner addetti alle vendite i seguenti dati: nome e cognome, numero del volo e ora di partenza prevista, classe della carrozza, appartenenza a un gruppo, numero del posto a sedere. Nella fattispecie, documentazione e corrispondenza di reclami da parte dei clienti.
  - Questi dati vengono utilizzati per le seguenti finalità: convalida dei documenti di viaggio sul treno passeggeri e in caso di perturbazione del servizio (in particolare in casi di emergenza).
  - Quando riceviamo i dati da una banca o da un fornitore di servizi di pagamento (ad es. PayPal) allo scopo di gestire un caso di reclamo. In questo caso possono essere messi a disposizione i dati seguenti: nome e cognome, codice e importo della transazione, numero della fattura e numero di elaborazione, esposizione dei fatti della banca e di altri interessati, nonché accordi, documentazione, ora della presa di contatto.
- Se in qualità di assistente o personale infermieristico prendete un treno speciale da Vienna (aeroporto Schwechat/stazione centrale di Vienna) a Timisoara andata e ritorno. In questo caso, il responsabile della protezione dei dati BTU Business Travel Unlimited Reisebürogesellschaft mit beschränkter Haftung ci fornirà i seguenti dati:
  - Dati del passeggero (nome e cognome, data di nascita, nazionalità e numero del documento di viaggio, luogo di origine e regione in Romania e numero di telefono).
  - Dati dell'agenzia e dell'agente in Romania (nome e titolo, indirizzo, dati di contatto di ciascuno).
  - Informazioni sul viaggio (numero di carrozza e del treno, numero di posto a sedere, data, stazione ferroviaria di partenza e di arrivo in Romania, luogo di partenza/destinazione (città) da/per la Romania, mezzi di trasporto da/per la stazione ferroviaria di Timisoara Nord).

- Questi dati vengono utilizzati per l'elaborazione e la gestione del servizio di trasporto, nel rispetto dei vincoli imposti dal COVID-19. Non trasmetteremo questi dati a terzi e li cancelleremo dopo 14 giorni.

Nella fattispecie e a seconda della rispettiva finalità, i dati trattati per queste finalità vengono resi noti alle seguenti **categorie di destinatari**:

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 ed estera che ha competenza nel singolo caso per la gestione del risarcimento, del servizio di mobilità o nell'ambito di un viaggio internazionale (per le finalità di esecuzione del contratto, articolo 6 par. 1 lett. b 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 Westbahn Management GmbH e Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (SCHIG mbH) per la durata del riconoscimento reciproco dei biglietti (motivi generali di prevenzione ai sensi dell'articolo 6 par. 1 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).
- Alle autorità nazionali ed estere nell'ambito del tracciamento dei contatti per il Covid-19 (articolo 6 par. 1 lett. a e c RGPD).

Il trattamento che noi facciamo dei dati si basa quindi in particolare sulle seguenti condizioni quadro giuridiche, qui di nuovo riepilogate (nella versione attualmente in vigore):

- 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 amministrative 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).
- Leggi riguardo al COVID-19, nonché i regolamenti e i decreti emanati in relazione ad esse.

**Non intendiamo trasmettere dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale.**



## Periodo di archiviazione

**In generale, i dati personali vengono** da noi memorizzati solo nella misura assolutamente necessaria e vengono generalmente cancellati dopo il termine legale di prescrizione in ambito civile di tre anni (ad es. corrispondenza con il cliente) o, in caso di dati rilevanti per la fatturazione, dopo dieci anni (ad es. biglietti prenotati, card cliente) ai sensi dell'art. 212 UGB o degli art. 132s BAO. Un periodo di conservazione più lungo si ha soltanto in casi debitamente giustificati, ad esempio motivato da una controversia civile o amministrativa ancora in corso.

In particolare, desideriamo evidenziare i diversi campi tematici che seguono:

- Se si tratta di **dati rilevanti per la fatturazione** per via di altri acquisti di biglietti, acquisto di card cliente, viaggi prenotati, richieste di rimborso, richieste di pagamento della tariffa o noleggio di un'auto, ecc., questi dati vengono conservati per dieci anni. Questo periodo di conservazione più lungo serve a garantire che ÖBB-Personenverkehr AG sia in grado di adempiere ai propri obblighi legali di fornire prove in relazione a un'eventuale revisione contabile (art. 207ss BAO).
- **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.
- Vi consideriamo come **test user o cliente abbonato**, se vi siete registrati a tale scopo. In caso di cancellazione, questi dati resteranno archiviati per un periodo di tre anni.
- **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.
- **Le informazioni in riferimento a suggerimenti e indicazioni utili**, visualizzate dal nostro software, vengono da noi memorizzate fintanto che esiste il vostro account ÖBB o fintanto che non viene cancellata la cronologia del vostro browser. Solo così possiamo garantire che non visualizzate consigli inutili o che non visualizzate gli stessi consigli più volte.
- **Revoca di una dichiarazione di consenso** o esercizio di un **diritto di opposizione al marketing diretto** ai sensi dell'articolo 21s 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.
- I dati relativi all' **affidavit** da voi presentato vengono conservati e archiviati in linea di principio per tre anni, nella fattispecie fino allo scadere della controversia giudiziaria.
- 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.
- I dati personali che ci vengono comunicati dalla compagnia aerea operativa o da suoi partner di cooperazione vengono cancellati dai sottosistemi di riferimento dopo un mese, nella misura in cui si tratti di dati personali utilizzati per la convalida dei documenti di viaggio a bordo del treno passeggeri. Altrimenti i dati vengono conservati per tre anni per la finalità di gestione di controversie giuridiche o amministrative.
- I dati personali raccolti nell'ambito del tracciamento dei contatti per il Covid-19 saranno automaticamente cancellati o opportunamente distrutti entro 30 giorni dalla data di raccolta.

## I vostri diritti

### (1) Diritti degli interessati

Voi, in qualità di persone interessate nel singolo caso, siete autorizzati ad esercitare i seguenti **diritti degli interessati** presso di noi, nel caso in cui siamo i responsabili del trattamento dei dati:

#### 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.

Se desiderate far valere un diritto degli interessati, vi preghiamo di contattarci. Potete utilizzare a tale scopo le seguenti **Kontakmöglichkeiten** opzioni di contatto:

#### Dati di contatto servizio clienti:

Servizio clienti ÖBB

(Oggetto: esercizio del diritto degli interessati)

Casella postale 222

1020 Vienna

E-Mail: [datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at](mailto:datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at)

#### Vi preghiamo di allegare alla vostra richiesta 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.

Questo perché dobbiamo verificare la vostra **identità**, prima di poter rispondere alla vostra richiesta o avviare le procedure necessarie. 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).

Risponderemo alla vostra richiesta, dopo aver avuto prova della vostra identità, entro **quattro settimane**. Qualora avessimo necessità di porvi determinate domande per poter rispondere alla vostra richiesta, vi contatteremo per chiedervi **collaborazione e assistenza**.

## **(2) Reclami**

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](mailto:dsb@dsb.gv.at)

[www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)

## **(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 nel capitolo "Marketing diretto - Offerte pubblicitarie generiche e personalizzate".

## Tutto sulla raccolta occasionale dei dati nell'ambito del tracciamento dei contatti per il Covid-19

A causa di particolari disposizioni di legge nazionali ed estere, ÖBB-Personenverkehr AG è obbligata in alcuni casi a raccogliere i dati dei passeggeri e a trasmetterli, su richiesta, alle autorità competenti nazionali ed estere. In altri casi, ÖBB-Personenverkehr AG cerca di contribuire al contenimento della pandemia da Covid-19 raccogliendo i dati volontariamente. Naturalmente, tratteremo i dati che ci avete fornito in modo confidenziale e li utilizzeremo esclusivamente per il tracciamento necessario delle catene di infezione, in caso di richiesta o di obbligo legale specifico. Nella fattispecie, il tracciamento dei contatti serve a contenere la pandemia, cioè a proteggere la vostra salute e quella degli altri passeggeri.

In ogni caso, i dati vengono cancellati da parte di ÖBB-Personenverkehr AG o di un partner coinvolto al massimo alla scadenza dei 30 giorni. La base giuridica è costituita dall'art. 6 par. 1 lett. c e dall'art. 9 par. 2 lett. i RGPD, vale a dire le specifiche disposizioni di legge speciali nazionali ed estere che servono a garantire le strategie di protezione e di igiene nazionali ed estere per contenere rischi sanitari gravi (anche) transfrontalieri, nonché, in alcuni casi, dal consenso che avete prestato ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a RGPD.

Esiste un obbligo legale **in caso si visitino le lounge ÖBB**.

- A questo scopo vengono raccolti i seguenti dati: nome e cognome, numero di telefono (facoltativo), indirizzo e-mail, giorno e ora della visita alla lounge, numero di tavolo (in caso di utilizzo dell'elenco fisico), ubicazione della lounge e data di nascita (facoltativa).
- A tal fine, saranno disponibili nelle lounge dei moduli, che siete gentilmente pregati di compilare correttamente e di consegnare al collaboratore responsabile di ÖBB.
- In alternativa, potete anche inserire i vostri dati in un modulo online. Per farlo, si prega di scansionare il codice QR messo a disposizione in loco. Dopo l'inserimento dei dati e la conferma (cioè facendo clic sull'e-mail di conferma inviata da noi al vostro indirizzo e-mail), potete utilizzare la lounge ÖBB. La conferma richiesta serve come misura di sicurezza per garantire che nessun terzo non autorizzato possa rivelare il vostro indirizzo e-mail come indirizzo di tracciamento.
- Sui **treni passeggeri ÖBB** è disponibile per voi un **elenco volontario dei passeggeri**.
- In questo caso non vi è alcun obbligo legale. La comunicazione dei dati è volontaria da parte dell'interessato.
- A tale scopo, mettiamo a disposizione dei clienti un modulo elettronico. Dopo il primo inserimento dei dati e la conferma (cioè facendo clic sull'e-mail di conferma inviata da noi al vostro indirizzo e-mail), riceverete un messaggio che potrete utilizzare per dichiarare ulteriori viaggi o un'eventuale revoca.
- La conferma richiesta serve anche in questo caso come misura di sicurezza, in modo che nessun terzo non autorizzato possa rivelare il vostro indirizzo e-mail come indirizzo di tracciamento.
- I seguenti dati vengono raccolti per l'elenco dei passeggeri: nome e cognome, numero di telefono (facoltativo), indirizzo e-mail, data e ora del consenso prestato o di una revoca, notifica se si tratta di una corsa pendolare, dettagli obbligatori del viaggio: data, ora, punto di salita e di discesa, dettagli facoltativi del viaggio: numero del treno, numero della carrozza, numero del posto a sedere e data di nascita (facoltativa).

Sui **treni a lunga percorrenza** verso la Germania vengono registrati anche i dati di contatto in caso di utilizzo del ristorante di bordo, a causa di specifici obblighi di legge nella Repubblica Federale di Germania:

- I dati vengono registrati in forma cartacea oppure elettronica. A tale scopo, sono disponibili volantini sui tavoli del ristorante di bordo.
- Quando si utilizza il ristorante di bordo, vengono raccolti i seguenti dati: nome e cognome, numero di telefono, indirizzo e-mail, dati dell'indirizzo (via, città, codice di avviamento postale e paese), dati relativi al treno (numero del treno, numero della carrozza), informazioni sugli accompagnatori dello stesso nucleo familiare.
- Se i dati vengono raccolti in forma cartacea compilando il modulo, Donhauser GmbH (DON), il partner che ÖBB-Personenverkehr AG utilizza per il ristorante di bordo, garantisce la conservazione sicura e la corretta eliminazione dei dati.
- Se i dati vengono raccolti in modalità elettronica mediante un codice QR, i dati vengono registrati e memorizzati nei sistemi informatici di DB-Fernverkehr AG, che nella fattispecie (cioè in caso di richiesta) li comunicherà all'autorità sanitaria tedesca competente.

## Quali sono i vostri dati personali che vengono esplicitamente utilizzati quando acquistate un biglietto o una card cliente online o quando vi avvalete di qualsiasi altro servizio da noi offerto?

In merito alla vostra persona archiviamo in particolare i seguenti dati:

- Nome
- Data di nascita, se ce la comunicate o se dovesse essere necessaria per i nostri prodotti e servizi. Se registrate minori come viaggiatori, vi chiediamo sempre la loro data di nascita. Poiché i limiti di età variano a seconda dei nostri partner associati e delle ferrovie partner internazionali, soltanto così possiamo offrirvi il biglietto giusto.
- Età del bambino, in linea di principio comunque soltanto per l'acquisto del biglietto in corso. Nel momento in cui desiderate memorizzare sull'app ÖBB un bambino, vi chiediamo la sua data di nascita. Soltanto così per l'acquisto successivo potremo offrirvi il biglietto giusto.
- Colore scelto per i viaggiatori registrati
- Dati sul colore scelto e dati personali relativi a "IO", se sono stati indicati
- Card per riduzioni, se ci sono state comunicate
- Numero di una card cliente, se al vostro account ÖBB si può attribuire un acquisto di card. Non archiviamo queste informazioni per i compagni di viaggio.
- Attribuzione a un account ÖBB privato o aziendale
- Attribuzione a un tipo di cliente (privato o aziendale)
- Nella sezione aziendale: attribuzione a una determinata persona giuridica o a un'altra terza parte
- Viaggiatore (adulto/bambino/giovane)
- Informazioni su viaggi con limitazioni di mobilità, se si desidera memorizzarle. Al successivo acquisto di un biglietto potrete così cercare in automatico collegamenti con i mezzi di trasporto per persone con mobilità ridotta.
- Se lo desiderate, memorizziamo le card per riduzioni per famiglia delle associazioni di trasporto. Memorizziamo anche i legami familiari rilevanti, di modo che al successivo acquisto di biglietti possiamo applicare la tariffa per famiglia dell'associazione di trasporto.

**Memorizziamo le seguenti impostazioni relative alle soluzioni di viaggio:**

- Richiesta di collegamenti diretti
- Richiesta di tempi di coincidenza prolungati
- Richiesta di collegamenti senza barriere
- Richiesta di utilizzo esclusivo di collegamenti in treno o treno regionale
- Richiesta di mezzi di trasporto con possibilità di trasporto bicicletta
- Richiesta di una soluzione di viaggio con indicazione di una stazione di cambio e del tempo di sosta desiderato per la stazione di cambio

**Memorizziamo le seguenti ulteriori impostazioni:**

- Lingua desiderata
- Richiesta di ricevere in automatico il biglietto come biglietto elettronico quando l'acquisto viene effettuato dal dispositivo mobile
- Attivazione/disattivazione di animazioni

**I seguenti dati vengono da noi memorizzati a livello centrale:**

- Dati riguardanti il carrello
- Informazioni sull'utilizzo frequente del nostro sito web e della nostra app, oppure
- Informazioni per proposte relative a collegamenti cercati frequentemente.



## Tutto sulle card cliente di ÖBB

Vi mettiamo a disposizione un'ampia scelta di card cliente, per ogni vostra esigenza: per viaggiare a prezzi ridotti, per viaggiare senza complicazioni per tutto l'anno in Austria, per effettuare regolarmente gite con la famiglia o per viaggiare per affari.

Se ordinate una card cliente ÖBB (Vorteilscard, Österreichcard), è necessario comunicare preventivamente i dati personali. Si tratta in particolare dei dati relativi alla persona (nome, data di nascita), dei dati di indirizzo e, nel caso di un mandato SEPA, dei dati di pagamento (IBAN e BIC). Comunicare un numero di telefono è facoltativo e serve per potervi contattare in caso di domande. I dati menzionati permettono di personalizzare la card cliente e vengono trattati da ÖBB-Personenverkehr AG per evadere il vostro ordine. Poiché la comunicazione dei dati è obbligatoria, qualora rifiutaste di comunicare i vostri dati nella misura sopra indicata, non potremo fornirvi la card cliente (si ricorda che il numero di telefono non è obbligatorio).

Un ordine online o un ordine tramite la nostra app ÖBB presuppone l'esistenza di un account ÖBB. Il presupposto è comunicare (e memorizzare) un indirizzo e-mail e una password.

La produzione di per sé della card viene gestita da un partner contrattuale di fiducia. A questo proposito abbiamo prestato la massima attenzione al trasferimento sicuro dei dati. I dati vengono scambiati esclusivamente in forma crittografata e nella misura strettamente necessaria.

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

Durante il viaggio in treno, il nostro personale di bordo convalida la vostra card cliente, la card annuale e/o il vostro biglietto o la vostra carta d'imbarco (pass AIRail), cioè tramite scansione e verifica della validità. Grazie al riconoscimento temporaneo dei biglietti di Westbahn Management GmbH, anche questi biglietti vengono convalidati dal nostro personale di bordo.

Con la scansione sul dispositivo del personale di bordo sono visibili quei dati che si trovano anche sulla vostra card cliente o sul vostro biglietto (ad esempio numero della card, validità della card, nome 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). Se un treno passeggeri viene utilizzato con un'autorizzazione rilasciata da Westbahn Management GmbH, viene scansionato l'URL contenuto nel codice QR e quindi il codice e il numero del biglietto. Con le nostre card cliente, anche la data di nascita del titolare della card viene visualizzata sul dispositivo del personale di bordo per facilitarne l'identificazione. Il nostro personale di bordo riceve così anche le 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).

Vengono inoltre acquisiti i dati del nostro personale di bordo, cioè quale collaboratore/collaboratrice 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.

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.

La convalida si basa su due diverse basi giuridiche equivalenti, di fatto (1) sul contratto di trasporto stipulato con voi, vale a dire sull'articolo 6 par. 1 lett. b RGPD e (2) sui legittimi interessi prevalenti ai sensi dell'articolo 6 par. 1 lett. f RGPD, che sussistono nell'esecuzione di una necessaria verifica di titolarità, nella messa fuori circolazione di card cliente e biglietti non più validi, nonché nella prevenzione di altri casi di abuso (prevenzione generale) e nel rispetto degli obblighi contrattuali. Westbahn Management GmbH e Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (SCHIG mbH) trasmetteranno i seguenti dati per la durata del riconoscimento dei biglietti per i suddetti motivi generali di prevenzione: numero del treno, orario di convalida e informazioni sul codice QR scansionato.

## Tutto sul mio account cliente

### Account privato ÖBB

Per utilizzare tutte le funzionalità del nostro sito web e della nostra app, voi vi registrate e noi creiamo un account ÖBB per voi. Per farlo utilizziamo tutti i dati memorizzati, indipendentemente dal dispositivo e dal browser, e semplifichiamo e acceleriamo la ricerca di soluzioni di viaggio e l'acquisto di biglietti.

**Per creare un account ÖBB abbiamo bisogno** almeno delle seguenti informazioni su di voi: indirizzo e-mail, password, appellativo, nome e cognome e data di nascita.

Dopo aver inserito i dati ed esservi registrati, riceverete una e-mail per la conferma dell'indirizzo e-mail e l'attivazione dell'account ÖBB. Dopo aver confermato il , il vostro account ÖBB sarà attivo. Quando accederete la prossima volta, i dati disponibili a livello locale saranno trasferiti nel vostro account ÖBB, se ne avete dato preliminarmente il consenso.

Per consentirvi di sfruttare **altri vantaggi** del vostro account ÖBB oppure di acquistare un prodotto personalizzato, come una card cliente, necessitiamo anche di **ulteriori dati personali**, di fatto data di nascita e indirizzo, facoltativamente anche titolo e numero di telefono. In questo modo possiamo offrirvi il prodotto per voi rilevante. La vostra card cliente ÖBB, in formato carta di credito, vi sarà recapitata per posta; ricordatevi di rinnovarla per tempo prima della scadenza.

L'account ÖBB vi permette di acquistare con comodità e rapidità un biglietto, senza dover immettere sempre gli stessi dati, in quanto potete memorizzare i vostri **dati di pagamento come preferiti per il pagamento**.

- I vostri dati di pagamento vengono memorizzati dal nostro Payment Service Provider che li tratta secondo lo standard internazionale PCI-DSS. Se avete memorizzato più preferiti per il pagamento, vi proponiamo l'ultimo utilizzato per il successivo acquisto di un biglietto. Naturalmente potete cambiare la modalità di pagamento anche durante la procedura di acquisto del biglietto.
- Potrete cancellare in qualsiasi momento il preferito per il pagamento da voi memorizzato.

### 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 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, in cui vengono spiegate le funzionalità dell'account aziendale in modo che il cliente aziendale possa adattare il proprio account alle sue esigenze specifiche. Questi webinar spiegheranno come accedere per la prima volta all'account aziendale, come gestirlo (struttura, voci e dati della fattura, fattura PDF e AirPlus, inserimento di una persona, spiegazione dei ruoli, autoregistrazione), come prenotare i biglietti e la rendicontazione, così come una panoramica delle tariffe ÖBB.

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.

## Personalizzazione

Avete la possibilità di personalizzare il vostro account ÖBB, memorizzando la vostra persona come **IO** e scegliendo un colore per il vostro profilo. Il vostro account cliente sarà immediatamente visualizzato nel colore da voi scelto.

Qualora non voleste più utilizzare il vostro account ÖBB, avete la possibilità di **chiudere** il vostro **account ÖBB**.

- La vostra registrazione verrà annullata e i vostri dati di accesso, l'indirizzo e-mail e la password saranno cancellati.
- A seconda del rispettivo scopo d'uso, i periodi (legali) di conservazione possono essere prorogati fino a sette anni.
- L'indirizzo e-mail o il numero cliente potrà essere riutilizzato subito dopo la cancellazione per la creazione di un nuovo account cliente personale.
- I viaggi e le impostazioni memorizzati dell'account ÖBB cancellato non possono essere ripristinati.
- Ogni nuova creazione viene effettuata con impostazioni di sistema generali.

- Se chiudete il vostro account ÖBB, saremo noi a ricordarvi separatamente i futuri viaggi memorizzati per i quali avete acquistato dei biglietti. Potete comunque chiudere il vostro account ÖBB. In tal caso riceverete i biglietti acquistati tramite il link "Ricevi biglietti" della e-mail di conferma dell'acquisto.

Se non utilizzate il vostro account ÖBB per più di un anno, vi invieremo automaticamente un promemoria all'indirizzo e-mail che ci avete comunicato. A questo punto avrete ancora due settimane di tempo per accedere al vostro account ÖBB. **Possiamo chiudere automaticamente il vostro account ÖBB, se per un periodo prolungato non utilizzate tale account, poiché in tal caso supponiamo che non volete più utilizzarlo.**

## Tutto sul Ticketshop ÖBB e sull'app ÖBB

### Ci siamo posti l'obiettivo di consentirvi:

- un utilizzo semplice del nostro Ticketshop,
- di poter prenotare biglietti in modo semplice in quanto clienti aziendali in relazione alla struttura della vostra azienda,
- di ricevere rapidamente la vostra soluzione di viaggio e i vostri biglietti,
- di ricevere soltanto le informazioni rilevanti per il vostro viaggio e
- di utilizzare con piacere il nostro sito web e la nostra app.

Il nostro sito web [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) e la nostra app ÖBB offrono alcuni servizi personalizzati in base alle vostre esigenze, che semplificano l'acquisto di biglietti.

**I biglietti cumulativi** possono essere acquistati in tutta l'Austria in base alle soluzioni di viaggio. Per questo è sufficiente inserire la partenza e la destinazione del viaggio per ricevere subito la soluzione di viaggio e il rispettivo biglietto ÖBB o biglietto cumulativo. Potete acquistare i biglietti per autobus, treni o tram senza dover conoscere esattamente la tariffa.

**Il completamento automatico** per semplificare la scelta della partenza e della destinazione memorizza gli ultimi dati inseriti. La volta successiva, la procedura di ricerca delle soluzioni di viaggio sarà più rapida. Gli utenti registrati possono utilizzare questo servizio su tutti i canali di vendita e tutti i dispositivi, accedendo con il proprio account. Che prenotiate il vostro viaggio in Internet dal computer o con l'app ÖBB sullo smartphone, con un account ÖBB registrato salviamo i vostri dati relativi a partenza e destinazione, così compariranno all'inizio dei risultati della ricerca delle stazioni.

Alla prossima ricerca, le soluzioni di collegamento cercate di recente saranno disponibili come **selezione rapida personale** per la vostra prossima ricerca di soluzioni di viaggio.

- Alla successiva prenotazione di biglietti, potete accedere alle vostre ricerche di soluzioni di viaggio frequenti senza dover immettere partenza e destinazione del viaggio.
- A tale scopo, quando effettuate una ricerca di soluzioni di viaggio, noi memorizziamo la località di partenza e quella di destinazione (e l'eventuale stazione di cambio) da voi preferite per il viaggio. Memorizziamo inoltre se avete cercato una soluzione di viaggio per l'offerta di biglietti singoli o di card giornaliera, oppure di card settimanali o mensili, oppure se avete cercato la prenotazione di un posto a sedere senza biglietto.
- Alla successiva prenotazione di biglietti, potete accedere alle vostre soluzioni di viaggio frequenti senza dover selezionare partenza e destinazione del viaggio.
- In questo contesto non memorizziamo però la vostra posizione attuale.

### Con la funzione "Memorizza persona":

- potete salvare i dati di tutte le persone con le quali viaggiate regolarmente. Così al successivo acquisto di biglietti, sarà più veloce aggiungerli al viaggio. In questo modo evitate di immettere nuovamente i dati, come nomi o numeri di card per riduzioni, necessari per l'acquisto di biglietti.
- Salvate i dati di tutte le persone con le quali viaggiate regolarmente. Memorizzate il nome, i tipi di riduzione disponibili e la data di nascita di bambini e anziani. Così al successivo acquisto di biglietti, sarà più veloce aggiungere tali persone al viaggio, senza dover inserire nuovamente i rispettivi dati. Se lo desiderate, potete attribuire un colore ai viaggiatori.

- Salvate i dati dei vostri collaboratori o di altre persone a voi associabili e li classificate in una business unit. Così avrete una panoramica migliore nella fatturazione e potrete prenotare più facilmente i biglietti per le persone memorizzate.

Se lo desiderate, al momento della memorizzazione dei vostri dati personali di viaggio, potete poi comunicarci che voi stessi siete tale persona. Noi memorizzeremo queste informazioni per il vostro prossimo viaggio come **IO**.

- Da subito, per i vostri prossimi viaggi, terremo conto del vostro "IO" ogni volta che verrà creata un'offerta, inserendo i vostri dati specifici, come nome, riduzioni, colore e, su richiesta, data di nascita.
- Ogni nuovo viaggio che prenotate avrà automaticamente il vostro "IO" come partecipante. Dovete aggiungere soltanto gli altri passeggeri che viaggiano con voi.
- Se una volta acquistate un biglietto per qualcun altro, rimuovete semplicemente da questo viaggio il vostro "IO" come viaggiatore.
- Se avete aggiunto una card per riduzioni, ad esempio una Vorteils card, al vostro IO, alla successiva ricerca di una soluzione di viaggio vi saranno indicate subito le informazioni sul prezzo, inclusa la relativa riduzione. Questi dati vengono salvati nella memoria locale del vostro computer o nell'app, se utilizzate le nostre applicazioni senza account ÖBB.
- Questi dati vengono salvati nella memoria locale del vostro computer o nell'app, se utilizzate le nostre applicazioni senza account ÖBB.
- Se possedete un account ÖBB e utilizzate i nostri servizi in qualità di utente registrato, questi dati vengono memorizzati a livello centrale, così da poter essere utilizzati su tutti i canali di vendita.

**Memorizziamo l'itinerario di viaggio relativo al biglietto acquistato.** SCosì potete verificare in qualsiasi momento, nell'anteprima del viaggio, se i dati di viaggio sono cambiati. Se siamo a conoscenza di una recente variazione nell'orario della soluzione di viaggio da voi scelta, ve la mostriamo. Cancelliamo l'orario pianificato e lo sostituiamo con l'orario effettivamente previsto. Ci preoccupiamo di tenervi sempre informati al meglio, per consentirvi di reagire tempestivamente ad eventuali variazioni dei dati di viaggio.

Poco prima della partenza, l'anteprima del viaggio da voi prenotato diventerà il vostro accompagnatore personale. In seguito vi indichiamo le prossime azioni rilevanti per il vostro viaggio, ad esempio: "Cambio tra 10 minuti."

**Sul nostro sito web e nella nostra app, come prima offerta trovate sempre l'offerta con il prezzo migliore.** Se è disponibile un'altra offerta che risponde alle vostre esigenze e che offre maggiore flessibilità per l'orario o il rimborso dei biglietti, ve la presentiamo come alternativa. Ad ogni viaggio potete dunque decidere se per voi è più importante il prezzo o la flessibilità.

**Entro 3 minuti dal pagamento potete annullare un acquisto sul sito [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) o nell'app ÖBB.** Questa operazione è possibile solo se non avete ancora ricevuto il vostro titolo di viaggio come biglietto. Verrete riportati al carrello dove potete effettuare le modifiche al vostro acquisto.

Potete acquistare **il vostro biglietto velocemente con 2 clic**, registrandovi e salvando i vostri dati di pagamento nel vostro account ÖBB. Se impostate una visualizzazione rapida dell'offerta desiderata sulla pagina iniziale, potete utilizzare subito questa funzione. Memorizziamo la vostra offerta preferita per la soluzione di viaggio desiderata (ad es. miglior prezzo, richiesta di prenotazione, classe di viaggio preferita, numero di viaggiatori). Successivamente sarà sufficiente inserire il viaggio nel carrello con un semplice clic e con un altro clic effettuare il pagamento.



Se viaggiate regolarmente sulla stessa tratta con le stesse preferenze, salvate le **soluzioni di viaggio speciali come preferiti**. Fra questi rientrano, tra gli altri:

- passeggeri
- filtri selezionati per le soluzioni di viaggio, ad esempio "solo collegamenti diretti" o "ora di cambio modificata"
- viaggio in prima classe
- richiesta di una prenotazione del posto a sedere
- viaggio in determinati giorni della settimana.

Memorizziamo questi dati solo su vostra esplicita richiesta. Questo preferito rimane sulla vostra pagina iniziale personale e vi permette di visualizzare le informazioni sulle vostre soluzioni di viaggio o sulle offerte con un clic direttamente all'apertura dell'applicazione, senza dover reinserire i dati attuali per l'acquisto o per la soluzione di viaggio desiderati.

Create un preferito sulla pagina iniziale, così possiamo memorizzare la vostra preferenza di viaggio.

- Potete impostare manualmente queste informazioni di collegamento e così definire filtri per le soluzioni di viaggio, i viaggiatori e i giorni da visualizzare.
- Se siete registrati, queste informazioni di collegamento per i vostri viaggi possono essere visualizzate su tutti i dispositivi registrati (indifferentemente smartphone o browser Internet). Troverete così sulla vostra pagina iniziale i dati delle vostre soluzioni di viaggio abituali all'apertura dell'app o del sito web e troverete rapidamente i successivi collegamenti per il prossimo viaggio personale che desiderate effettuare.

Oppure potete salvare anche **un'informazione di collegamento come preferito** per una determinata soluzione di viaggio. In questo caso, potete utilizzare un ulteriore e pratico servizio di localizzazione: "Mostra solo quando sono vicino alla destinazione e mostra la partenza quando sono vicino al luogo di partenza".

**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. **enete 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 Land. 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.

**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 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.

**Noi utilizziamo le informazioni sulla posizione** che avete memorizzato nell'app ÖBB soltanto se ce ne concedete l'autorizzazione.



- Se attivate i servizi di localizzazione, risparmiate tempo nella ricerca della soluzione di viaggio.
- In questo modo potete effettuare la ricerca di un collegamento anche dalla vostra posizione attuale.
- Se avete salvato un preferito per una soluzione di viaggio o un'offerta e avete specificato che desiderate vi sia indicato il ritorno basato sulla posizione, noi utilizziamo il **vostro calendario** dell'app ÖBB soltanto se ce ne avete fornito l'autorizzazione.
- **Se inserite il vostro viaggio nel calendario**, i dati della soluzione di un viaggio prenotato vengono importati nel calendario.
- A tale scopo, dalle impostazioni del dispositivo dovete consentire all'app ÖBB l'accesso al vostro calendario.

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 una prenotazione nello specifico, memorizziamo la modalità di pagamento (PayPal) o il tipo di carta (VISA, MasterCard, ecc.) e le ultime 4 cifre.

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 si svolge in questi casi soltanto per la finalità di gestione del pagamento tramite terminali certificati (ad es. distributori automatici di biglietti, biglietterie, ecc.) oppure sulla pagina [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) o ancora tramite l'app ÖBB. In linea generale questi fornitori di servizi di pagamento sono autonomi, pertanto trattano i vostri dati quali diretti responsabili del trattamento 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'identificazio-

ne 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.

L'app ÖBB viene distribuita tramite **Apple App Store e Google Play Store** (di seguito "Store"). L'accesso, la distribuzione e l'utilizzo dell'app ÖBB sono pertanto soggetti anche alle particolari condizioni di questi due Store, sulle quali non possiamo esercitare alcuna influenza e che vengono redatte e fatte valere sotto l'esclusiva responsabilità degli Store.

Se utilizzate il nostro sito web [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) o la nostra app ÖBB, i dati relativi al vostro acquisto di biglietti vengono **memorizzati nella memoria Html del browser web o nella memoria locale del vostro smartphone**. In questo modo si assicura che tutte le funzioni come "Memorizza persona" o la selezione rapida personalizzata possano essere utilizzate anche nel caso in cui desideriate utilizzare il nostro software senza registrazione. Se lo desiderate, noi memorizziamo i dati personali necessari per velocizzare la procedura di acquisti futuri.

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).

Se non volete che memorizziamo queste informazioni sulla vostra persona, **utilizzate il nostro sito web o la nostra app ÖBB senza effettuare la registrazione**. Così non siamo in grado di associare tali informazioni alla vostra persona.

Anche se memorizziamo queste 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.

---

## **Vendita di biglietti tramite terzi (su piattaforme di prenotazione di terzi)**

Abbiamo ampliato i nostri canali di vendita a vostra disposizione. Così ora potete trovare i nostri collegamenti anche su piattaforme partner e, in parte, anche prenotare il vostro biglietto direttamente sulla piattaforma dei nostri partner. Se effettuate una prenotazione presso un partner, con tale partner noi scambiamo soltanto le informazioni sulla soluzione di viaggio e sul biglietto necessarie per emettere il biglietto. Il rispettivo partner è responsabile della protezione dei dati trattati sulla sua piattaforma.

## Tutto sui servizi di mobilità integrata

### Shuttle ÖBB

In alcuni comuni su tutto il territorio austriaco potete prenotare un servizio navetta che vi permette di raggiungere comodamente e rapidamente la vostra destinazione (Shuttle ÖBB). Nell'ambito del servizio navetta ÖBB vi verranno a prendere direttamente in stazione, vi porteranno all'hotel scelto al momento della prenotazione e il giorno della vostra partenza sarete di nuovo accompagnati dall'hotel 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 Shuttle 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 Shuttle ÖBB si trovano anche nel manuale per viaggiare con ÖBB in Austria.

Il conducente del veicolo usato per il transfer (bus o taxi) vi attende alla stazione, oppure davanti all'hotel scelto nel caso del tragitto di ritorno. Il servizio di transfer viene effettuato dai nostri partner di cooperazione (attualmente ÖBB-Postbus GmbH).

Per l'utilizzo di questo servizio di transfer, nell'ambito della prenotazione vengono raccolti i seguenti dati: nome e cognome, luogo di prelievo e di destinazione, numero delle persone da trasportare, dati per la validazione, prezzo e metodo di pagamento scelto.

Per la fornitura del servizio di transfer eventualmente prenotato, i dati sopra menzionati vengono trasmessi al partner di cooperazione (attualmente ÖBB-Postbus GmbH) che a sua volta li fornirà nella fattispecie al soggetto terzo incaricato di eseguire il servizio (ad esempio aziende di taxi presenti nel luogo di destinazione), qualora il partner di cooperazione non esegua lui stesso il servizio di transfer.

ÖBB-Personenverkehr AG (per quanto riguarda il servizio di trasporto in treno) come pure il singolo partner di cooperazione o il soggetto terzo incaricato dal 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 o del soggetto terzo incaricato.

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

### 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 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](mailto: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>).

## **Servizio per utenti giornalieri e pendolari (utilizzo di veicoli a noleggio)**

Per migliorare le condizioni di viaggio dei pendolari, nonché nella prospettiva di facilitare gli accessi al trasporto pubblico e i vantaggi economici a ciò connessi, è nostra volontà portare un contributo all'utilizzo responsabile delle risorse e alla salvaguardia dell'ambiente: per questo nolegiamo veicoli e li mettiamo a disposizione degli utenti giornalieri e dei pendolari secondo un modello di car sharing. I veicoli vengono messi a disposizione di una cerchia di utenti ristretta, di fatto esclusivamente a quelle persone che sono state designate e autorizzate nei rispettivi contratti d'utilizzo.

Un utente giornaliero può utilizzare il veicolo durante il giorno nei giorni lavorativi. A un pendolare è invece concessa l'autorizzazione a un utilizzo del veicolo nelle prime ore del mattino e la sera dei giorni lavorativi e anche nei fine settimana e nei giorni festivi.

Oltre ai dati personali (come nome, indirizzo, numero di telefono), per gli utenti giornalieri o pendolari vengono memorizzati anche la durata e i dati dell'autorizzazione all'utilizzo, i dati di identificazione (permessi di guida, certificati di legittimazione), i dati rilevanti per i pagamenti, i dati relativi ai danni causati e alle infrazioni al codice della strada.

Per assicurare la riconsegna del veicolo, agli utenti giornalieri e pendolari vengono assegnati i rispettivi dati utente a vicenda. I dati che vengono scambiati sono limitati alla misura strettamente necessaria, vale a dire nome e numero di telefono. Nei contratti abbiamo esplicitamente vietato l'utilizzo di questi dati per altre finalità.

## **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.

## Tutto quello che c'è da sapere sul webinar Schulcard

ÖBB-Personenverkehr AG offre webinar per i clienti Schulcard per chiarire le possibili domande riguardo alla prenotazione con la Schulcard e per discutere le tematiche a proposito di viaggi ferroviari e ambiente, sicurezza in stazione e il mondo di offerte per i viaggi di gruppi di giovani con ÖBB.

Il cliente ha la possibilità di prenotare un webinar compilando un modulo (iscrizione all'appuntamento). L'invito al webinar, compreso il link d'invito, sarà poi inviato via e-mail all'indirizzo e-mail fornito dal cliente Schulcard. Il webinar ha luogo esclusivamente su vostra richiesta e non è obbligatorio.

L'iscrizione genera un'e-mail che viene inviata alla casella di posta elettronica della direzione Schulcard all'indirizzo [www.schulcard.oebb.at](http://www.schulcard.oebb.at).

I seguenti dati vengono raccolti nell'ambito dell'iscrizione all'appuntamento: nome e cognome, indirizzo e-mail, scuola, data desiderata dell'appuntamento, fascia oraria desiderata. Questi dati saranno utilizzati solo ai fini del webinar.

## Tutto sugli altri servizi

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

#### Informazioni generali

Il nostro servizio di informazioni sugli orari SCOTTY mobile e web 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.

#### Archiviazione dei dati

SCOTTY mobile e web è un servizio utilizzabile anche senza registrazione. Questo servizio è essenzialmente anonimo, poiché ÖBB non effettua alcuna archiviazione dei vostri dati di contatto, dei dati di posizione, degli appuntamenti nel calendario, dei risultati delle ricerche, ecc. Fa eccezione soltanto il caso in cui utilizzate le nostre notifiche push. 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 SCOTTY mobile?

Per installare SCOTTY mobile sul vostro dispositivo e comunicare con il nostro server informativo, che calcola i risultati per il vostro collegamento, è necessaria una connessione Internet attiva. L'autorizzazione all'utilizzo di Internet viene indicata con "Servizi dati", "Internet" o "Accesso a tutte le reti", a seconda del sistema operativo.

Alla prima installazione di SCOTTY mobile o quando si utilizza l'app, a seconda del sistema operativo installato, alcune piattaforme (ad es. Android) visualizzano avvertenze di sicurezza standard o predefinite dal rispettivo sistema operativo installato. Queste avvertenze esplicative (ad es. lettura di informazioni riservate, come tabulati telefonici) non si riferiscono però a SCOTTY, piuttosto a impostazioni predefinite generali del sistema operativo, pertanto non possono essere modificate da ÖBB.

Per poter utilizzare tutte le funzionalità di SCOTTY mobile, è necessario concedere altre autorizzazioni per l'accesso a determinati dati del vostro dispositivo. Su richiesta, questi diritti possono essere di volta in volta rimossi dall'applicazione. L'opzione di disattivazione è disponibile, a seconda del sistema operativo installato, nelle impostazioni di sicurezza o di sistema e potete impostarla anche voi personalmente.

#### In dettaglio, SCOTTY mobile richiede esplicitamente la concessione dei seguenti diritti, a seconda del sistema operativo installato:

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

**Dati di posizione o localizzazione:** solo se lo desiderate, per ottimizzare la ricerca dei collegamenti, SCOTTY mobile 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.

**Sensore di movimento e direzione, funzione bussola:** questa funzionalità facilita la ricerca di stazioni nelle vicinanze. Noi non memorizziamo questi dati (neppure nella cache).



**Calendario:** SCOTTY mobile 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. A seconda del sistema operativo, anche le relative avvertenze di sicurezza "Leggi appuntamenti nel calendario e informazioni riservate" o "Aggiungi o modifica appuntamenti nel calendario senza informare i proprietari e invia e-mail agli ospiti" fanno riferimento a questa funzione. Non vengono però letti i contenuti veri e propri del calendario.

**Modifica o cancella i contenuti della memoria USB:** questo accesso è necessario solo se si desidera salvare SCOTTY mobile sulla scheda SD.

**Installa collegamenti:** questa autorizzazione è necessaria per creare shortcut per collegamenti e tabelloni delle partenze.

**Leggi lista delle chiamate:** questa autorizzazione viene di norma richiesta dal sistema operativo Android qualora sia possibile leggere i dati di indirizzo dai contatti. Le informazioni della lista delle chiamate non vengono però lette da SCOTTY mobile.

**Biblioteche di foto, musica e video:** questa autorizzazione serve per motivi tecnici per creare i grafici sul pannello live (carte). Non vengono letti dati privati e neppure scritti dati che sarebbero visibili per altre app.

**Videocamera,** ripresa di foto e video: questa autorizzazione serve per utilizzare la realtà aumentata. Non vengono memorizzate foto né video.

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

#### **Come funziona l'opzione "Notifiche" in Scotty mobile e web?**

La funzione di notifica push è disponibile sia in Scotty mobile sia in Scotty web.

#### **Registrazione**

1. Scotty mobile: per impostare la funzione di notifica push, cercate semplicemente, come d'abitudine, il vostro collegamento poi fate clic sul pulsante "Notifiche". Sulla vostra app Scotty mobile riceverete la rispettiva notifica push.
2. Scotty web: con Scotty web potete richiedere l'attivazione dell'invio delle notifiche via e-mail, selezionando un collegamento e facendo clic su "Dettagli sul collegamento". Qui, sotto il collegamento selezionato, trovate il pulsante "Notifiche". Dopo aver inserito 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. Scotty mobile: per farlo, nell'area "Gestisci notifiche" cancellate i vostri servizi o disattivateli per un determinato periodo di tempo.
2. 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.

Se utilizzate la funzione "Notifiche", 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 di Scotty mobile

Se utilizzata, l'app registra le attività dell'utente senza possibilità di risalire a una persona concreta. L'analisi anonima ci aiuta a migliorare ulteriormente l'app e ad adattarla in maniera mirata alle esigenze dei nostri clienti. Se non desiderate comunque che venga eseguita questa analisi, potete disattivarla nell'app (vedere voce menù "Impostazioni" → "Registrazione di attività utente anonime").

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.

## 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, a prescindere dal fatto che vi siate registrati per un servizio push, se avete un biglietto prenotato online o tramite dispositivo mobile con giorno di partenza e orario fisso, prima dell'inizio del viaggio vi inviamo per e-mail una notifica non appena veniamo a conoscenza di nuove informazioni su tale viaggio. Qualora abbiate effettuato una prenotazione presso il servizio clienti o a una cassa passeggeri, riceverete una notifica solo se ci avete comunicato il vostro indirizzo e-mail.

Queste notifiche vengono inviate comunque non prima di 3 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*".

### Skill ÖBB Alexa su Amazon

Con la skill ÖBB Alexa su Amazon potete **cercare i collegamenti di viaggio o richiedere informazioni sulle partenze nelle stazioni (monitor delle partenze)**.

Le informazioni sui collegamenti comprendono informazioni dettagliate sul viaggio, tra cui: numero del treno, durata del tragitto, binario e il prezzo più economico disponibile al momento. Ulteriori dettagli sulle funzioni della skill ÖBB Alexa sono disponibili nella descrizione della skill su Amazon.

Con la skill ÖBB Alexa potete richiedere solo collegamenti, informazioni sui prezzi e altre informazioni di ÖBB. Questo servizio non comprende collegamenti di altre società di trasporto.

Nell'ambito dell'utilizzo della skill ÖBB Alexa, **ÖBB-Personenverkehr AG non rileva né utilizza dati personali dei clienti**. L'utilizzo della skill ÖBB Alexa si svolge in modo anonimo. ÖBB non viene a sapere se utilizzate la skill ÖBB Alexa o quali richieste effettuate, poiché ÖBB non può generare riferimenti alla vostra persona.

Per poter utilizzare il servizio, ÖBB-Personenverkehr AG rileva determinati **dati tecnici, che non consentono di risalire alla vostra persona**:

- data e durata dell'utilizzo,
- richieste effettuate alla skill ÖBB Alexa (ad es. soluzioni di viaggio),
- messaggi di errore nell'utilizzo della skill ÖBB Alexa.

ÖBB inoltra ad Amazon esclusivamente quei dati tecnici che sono necessari per poter utilizzare la skill ÖBB Alexa.

Per proteggere i vostri dati, la trasmissione da ÖBB ad Amazon o da Amazon a ÖBB avviene tramite la crittografia TLS 1.2.

I dati che vengono acquisiti e trattati ai fini dell'utilizzo della skill ÖBB Alexa vengono memorizzati per un periodo di un anno, allo scadere del quale vengono automaticamente cancellati. L'accesso ai dati è limitato alla misura strettamente necessaria.

## Onboard Portal Railnet & Railnet Regio

Se connessi alla rete wi-fi del treno ("OEBB"), 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 non acquisisce né utilizza dati personali dei clienti**. L'utilizzo dell'ÖBB onboard Portal si svolge quindi in forma anonima.

## Utilizzo di Google Maps

Google 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>)

Per questa finalità viene utilizzato "Google Maps JavaScript API". Non è prevista una personalizzazione né l'API di Google Maps prevede l'utilizzo di cookie.

## Prestazione di un servizio di mobilità per persone a mobilità ridotta

Possiamo organizzare un servizio ottimale gratuito di assistenza in stazione, 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 o bagaglio, (5) tipo di mobilità ridotta (sedia a rotelle, disabilità motoria, disabilità visiva, altra disabilità), (6) comunicazione della necessità di un ausilio (elevatore, sedia a rotelle sul treno...), (7) comunicazione del punto di incontro in stazione e (8) numero di carrozza e posto.

I dati relativi a un servizio fornito vengono memorizzati da ÖBB-Personenverkehr AG per l'ambito nazionale per un periodo massimo di tre anni, scaduto il quale vengono cancellati automaticamente, in modo da essere disponibili in caso di richieste da parte dei clienti.

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, nel singolo caso a seconda della destinazione del viaggio la data di nascita. Per i viaggi transfrontalieri, i suddetti dati vengono cancellati immediatamente al termine del rispettivo viaggio.

## Servizio bagagli porta a porta

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). Vi mettiamo a disposizione il nostro partner di cooperazione (Q Logistics GmbH, 1120 Vienna, Pottendorfer Straße 23-25).

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 del ritiro e della consegna.

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

## Servizi del nostro chatbot

Oltre ad effettuare richieste telefoniche o tramite il modulo di contatto fornito su [www.oebb.at](http://www.oebb.at) avete anche la possibilità di utilizzare il nostro chatbot / ÖBB.Bot. ÖBB.Bot è disponibile per informazioni e servizi relativi ai prodotti VORTEILSCARD e ÖSTERREICH CARD. Si tratta di un sistema di dialogo basato su testo che permette di chattare con un sistema tecnico per le richieste standard e le attività di routine.

Questo vi offre un'altra opportunità per contattarci in modo semplice e veloce. La vostra richiesta può anche essere elaborata più velocemente.

Per le pure informazioni sui prodotti non abbiamo bisogno dei dati del cliente e per questo motivo non li raccogliamo. Solo se utilizzate ÖBB.Bot per la modifica dei dati o in caso di domande relative all'esecuzione del contratto, i dati saranno raccolti ed elaborati nella misura assolutamente necessaria, se ciò è necessario per l'elaborazione della vostra richiesta nel singolo caso.

L'utilizzo del nostro ÖBB.Bot richiede il vostro previo consenso. Tale consenso è limitato nel tempo e deve essere concesso separatamente per ogni nuovo utilizzo. Se durante una richiesta di informazioni doveste decidere di non voler più utilizzare ÖBB.Bot, vi preghiamo di chiudere la finestra della chat. Questa operazione sarà considerata come una revoca del consenso precedentemente concesso.

Qualora la raccolta dei dati fosse necessaria, a seconda del motivo e dell'oggetto della richiesta possono essere raccolti i seguenti dati: nome e cognome, data di nascita, indirizzo completo, indirizzo e-mail, numero di telefono, tipo di card cliente, numero della card, periodo di validità, oggetto della richiesta.

Se nel corso dell'utilizzo del nostro ÖBB.Bot vengono raccolti dati personali nel singolo caso, questi vengono memorizzati per un periodo di 30 giorni e poi automaticamente cancellati, a meno che non vi sia un motivo particolare per la conservazione nel singolo caso (ad es. una controversia civile ancora in corso) che giustifichi o richieda un periodo di memorizzazione più lungo.

## Marketing diretto - Offerte pubblicitarie generiche e personalizzate

### 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). 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.

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
- informazioni su altre misure di fidelizzazione dei clienti.

**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 fornirvi informazioni su misura sulle **card cliente e gli abbonamenti**, utilizziamo i dettagli delle card cliente valide/scadute/rinnovate come ad es. Vorteilscard, Österreich-card ed eventuali mandati SEPA, nonché i dettagli degli abbonamenti acquistati come biglietti orari, biglietti settimanali, biglietti mensili.

Per i **dati sulle riduzioni** si intendono le riduzioni utilizzate per l'acquisto di biglietti, come ad esempio la presentazione di una Vorteilscard, Österreichcard, 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 **geodati** vengono utilizzati per i cosiddetti servizi basati sulla vostra localizzazione. 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, 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 una 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 preparazione e l'invio di offerte su misura utilizziamo le tecnologie di **Emarsys eMarketing Systems AG** (Märzstraße 1, 1150 Vienna, [www.emarsys.com](http://www.emarsys.com)), che funge per noi da incaricato del trattamento. Emarsys ci supporta nella pianificazione, nella realizzazione e nell'analisi, in particolare nella realizzazione tecnica e nell'esecuzione delle nostre misure, come segue:

- Le funzionalità di Emarsys Smart Insight ci permettono di personalizzare le offerte su misura in base alla cronologia delle vostre abitudini di acquisto individuali. I vostri dati vengono analizzati e categorizzati utilizzando procedure matematico-statistiche (para-

metri di scoring eRFM), al fine di identificare modelli tipici di comportamento d'acquisto e di poter adattare le nostre informazioni, le nostre offerte e i nostri servizi ai vostri interessi individuali.

- Inoltre, la tecnologia del nostro incaricato 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 dal server Emarsys 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 par. 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, Info & Service". 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.



### **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.

### **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 CGC per la Vorteils card o la Österreich card), 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.

### **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 par. 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 "Il mio account / Newsletter, Info & Service" 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 24 ore.
- In tutti gli altri casi, si prega di contattare il nostro servizio clienti ÖBB tramite il modulo di contatto all'indirizzo [www.oebb.at/kontakt](http://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, Info & Services" nel vostro account ÖBB.

Se desiderate riattivare i nostri servizi nel vostro account ÖBB alla voce "Newsletter Info & Service" in un secondo momento, siete pregati di contattare il nostro servizio clienti al recapito

Servizio clienti ÖBB

(Oggetto: Newsletter, Info & Service)

Casella postale 222

1020 Vienna

## 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.

## 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 allinearli alle esigenze dei clienti, svolgiamo dei sondaggi tra diversi gruppi target: da una parte con persone che non utilizzano il trasporto ferroviario, dall'altra con persone che utilizzano un'azienda ferroviaria (non importa quale) o con persone che utilizzano ÖBB. Per questi sondaggi incarichiamo società di ricerca di mercato, ma possiamo svolgerli anche autonomamente. La scelta delle persone oggetto del sondaggio può essere casuale, ma anche dipendere da fattori socio-statistici o specifici in merito all'utilizzo. I partecipanti vengono contattati nei pool delle società di ricerca di mercato, nel qual caso la presa di contatto è di esclusiva responsabilità delle società partner, non essendo previsto alcun tipo di intervento da parte nostra. Oppure siamo noi a invitare le persone interessate in generale, senza indirizzamento individuale, alla partecipazione al sondaggio. Per determinate tematiche oggetto dei sondaggi ci rivolgiamo anche a clienti di ÖBB PV AG.

In tutti i sondaggi si esclude un riferimento diretto alla persona. Tutti i sondaggi si svolgono in forma del tutto anonima. 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.

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.

In ogni caso, non siete 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.

## Cookie, analisi del web e social media

### Utilizzo dei cookie

I cookie sono piccoli file di testo o codici che contengono unità di informazioni. Questi file di testo vengono memorizzati sul vostro disco rigido o nella memoria del vostro browser nel momento in cui visitate le nostre pagine web. I cookie permettono di strutturare più facilmente i contenuti delle nostre pagine web e di riconoscere ogni dispositivo con il quale tali pagine sono già state visitate in precedenza. Noi utilizziamo i cookie per acquisire una migliore conoscenza della modalità di funzionamento di applicazioni e pagine web e per analizzare e ottimizzare l'esperienza degli utenti nell'utilizzo delle nostre pagine web online e su dispositivi mobili.

I cookie che utilizziamo ci permettono anche di mostrare suggerimenti di viaggio sulla home page in base alle richieste e alle prenotazioni del cliente.

### Categorie di cookie

Sulle nostre pagine web utilizziamo in prima linea cookie delle seguenti categorie:

#### Cookie necessari per il funzionamento

Questi cookie sono necessari per consentire l'utilizzo previsto delle nostre pagine web e mettere a vostra disposizione tutte le funzioni. Senza questi cookie non possiamo rendere disponibili i servizi richiesti. Questi cookie non contengono informazioni sulla vostra persona, né memorizzano la localizzazione in Internet. Non è possibile disattivare i cookie assolutamente necessari sul nostro sito. Potete però disattivarli in qualsiasi momento dal browser da voi utilizzato.

#### Cookie funzionali

Questi cookie sono necessari per determinate applicazioni o funzioni del sito web, per consentire la loro regolare esecuzione. Può trattarsi ad esempio di cookie che memorizzano quali impostazioni vengono effettuate, ad esempio la lingua di un visitatore oppure moduli precompilati, previo vostro consenso.

Periodo di archiviazione: nel caso di un cookie di sessione per la durata della sessione, oppure nel caso di un vostro consenso preliminare per la durata del consenso.

#### Cookie analitici

Questi cookie raccolgono informazioni sull'utilizzo abituale dei visitatori delle nostre pagine web. Vengono acquisite informazioni quali, ad esempio, le pagine web più visitate oppure i link cliccati. In questi casi, tutti i dati acquisiti vengono archiviati in forma anonima insieme alle informazioni di altri visitatori. Grazie ai dati acquisiti mediante questi cookie, possiamo generare con Piwik valutazioni analitiche del nostro sito web e migliorare così costantemente l'esperienza di navigazione degli utenti.

Periodo di archiviazione: nel caso di un cookie di sessione per la durata della sessione, in tutti gli altri casi (ad esempio per il nostro servizio di analisi del web PIWIK) al massimo tre anni.

#### Cookie di preferenza

Questi cookie ci permettono di mostrare suggerimenti di viaggio sulla home page in base alle richieste e alle prenotazioni del cliente.

#### Per quanto tempo rimangono memorizzati i cookie sul mio dispositivo?

Il periodo di permanenza di un cookie su un dispositivo dipende dal fatto che si tratti di un cookie persistente o un cookie di sessione. I cookie di sessione rimangono sul dispositivo soltanto fino al termine della sessione del browser. I cookie persistenti rimangono memorizzati sul dispositivo anche dopo il termine della sessione del browser, fino allo scadere del periodo di permanenza preimpostato per il cookie o fino alla sua cancellazione.

Per i cookie basati sul consenso, conserviamo una cronologia dei consensi e delle revocche per un periodo di tre anni.

#### **Revoca del consenso**

Il sito web dispone di un'opzione di revoca che si può utilizzare in caso di revoca. Se avete domande, non esitate a contattare il servizio clienti.

### **Analisi del web PIWIK (Matomo)**

Le nostre pagine web e il nostro dialogo digitale con i clienti (ad es. newsletter) utilizzano il servizio di analisi del web Piwik. Piwik utilizza cookie che permettono di analizzare l'utilizzo delle nostre pagine web.

A tale scopo le informazioni sull'utilizzo generate dal cookie (incluso l'indirizzo IP abbreviato) vengono trasmesse al nostro server e memorizzate per consentire l'analisi dell'utilizzo, al fine di consentirci di ottimizzare le nostre stesse pagine web. Il vostro indirizzo IP verrà immediatamente anonimizzato durante questo processo, in modo che voi rimaniate anonimi per noi.

Le informazioni generate dai cookie sul vostro utilizzo delle nostre pagine web non verranno trasmesse a terzi.

Potete impedire l'uso dei cookie selezionando l'impostazione appropriata sul vostro browser. In tal caso però non tutte le funzioni delle nostre pagine web potrebbero essere utilizzabili pienamente.

Se non intendete acconsentire alla memorizzazione e alla valutazione dei dati inerenti alla vostra visita e il vostro utilizzo delle nostre pagine web, potete opporvi in qualsiasi momento a tale memorizzazione e utilizzo (vedere le condizioni di utilizzo per il sito web [www.oebb.at](http://www.oebb.at)). In tal caso nel vostro browser sarà generato un cosiddetto cookie di opt-out che impedisce a Piwik di rilevare i dati di qualsiasi sessione.

Per motivi tecnici dobbiamo acquisire e memorizzare determinati dati e informazioni relative alla visita delle nostre pagine web, ad es. le pagine utilizzate, l'ora e la durata della visita, nonché i dati che vengono resi disponibili dal browser utilizzato (ad es. relativi al sistema operativo e alle impostazioni di sistema utilizzate). Noi utilizziamo in forma anonima questi dati e queste informazioni, per poter rendere il più semplice possibile l'utilizzo della nostra offerta e consentirne l'ottimizzazione tecnica.

Qualora rendiate disponibili sulle nostre pagine web dati o informazioni personali, noi possiamo riutilizzarli senza la vostra autorizzazione nell'ambito delle disposizioni legali della Legge sulle telecomunicazioni (TKG). Costituisce un'eccezione l'utilizzo per finalità pubblicitarie o di marketing oppure un inoltro a terzi che richieda la vostra preliminare e specifica autorizzazione. Qualora siano intercorse trasmissioni ad altre società del gruppo ÖBB (ad es. per un problema, reclamo, ecc.), vi informeremo adeguatamente in modo specifico.

Qualora richiamaste le sopraddette offerte sulle nostre pagine web o accedeste a tali pagine, inoltreremo a tale operatore i dati resi disponibili dal browser. In linea generale non ci assumiamo responsabilità per i contenuti offerti su queste pagine esterne, sia per quanto riguarda la protezione dei dati sia per la sicurezza tecnica dei dati resi disponibili. In tale contesto, facciamo notare inoltre che i fornitori esterni potrebbero utilizzare tecnologie specifiche per la personalizzazione della pubblicità.

Per quanto sul nostro sito web sia presente una maschera di immissione dati per prendere contatto con noi, questa trasmissione viene eseguita in forma crittografata sul protocollo https. Facciamo notare che non è garantita la riservatezza di altre forme di comunicazione in Internet, in particolare tramite e-mail, pertanto consigliamo di non trasmettere dati e informazioni riservate via e-mail.

## **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.

## 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.

## Come proteggiamo i vostri dati

Per sicurezza delle informazioni intendiamo:

- riservatezza dei dati,
- integrità dei dati e
- disponibilità dei dati.

Per garantire la sicurezza delle informazioni abbiamo definito condizioni quadro organizzative e misure di protezione conformi allo stato della tecnica.

Tra queste rientrano:

- 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 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).

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.



## 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,
- 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,
- 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 alla 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.

## 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 o di un partner di cooperazione (ad es. biglietti, card cliente, servizio di transfer, consultazione degli orari, servizio di mobilità, chatbot / ÖBB.Bot, 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; lo stesso vale per ÖBB-Personenverkehr AG;
- 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 rilasciato il vostro consenso, o includervi nel nostro sistema di garanzia della qualità o nei sondaggi rivolti ai clienti.

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 o altre richieste.