

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (CGC)

per l'acquisto e l'uso dell'app di vendita di biglietti lezzgo (di seguito app lezzgo) nel settore di validità.

## A DISPOSIZIONI D'UTILIZZO

### 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Tramite l'app lezzgo è possibile prenotare e conteggiare biglietti di imprese di trasporto e comunità tariffarie operative nel settore di validità dell'app lezzgo. Il settore di validità dell'app lezzgo, le imprese di trasporto e le comunità collegate sono indicate all'indirizzo [www.lezzgo.ch](http://www.lezzgo.ch).

### 2. PARTI CONTRAENTI

Il contratto per l'acquisto di un biglietto (elettronico) tramite l'app lezzgo si stipula tra il viaggiatore (di seguito denominato cliente o utente) e l'impresa di trasporto pubblico che eroga concretamente la prestazione. BLS SA è il gestore dell'app lezzgo.

### 3. DISPOSIZIONI APPLICABILI

Per l'acquisto di biglietti elettronici tramite l'app lezzgo e il trasporto di viaggiatori si applicano le disposizioni tariffarie delle comunità e delle imprese di trasporto operative nel settore di validità di lezzgo, ognuna nella rispettiva versione in vigore, nonché le condizioni tariffarie e di altra natura in esse indicate, se non altrimenti regolamentato dalle presenti CGC. La tariffa applicabile si definisce in base al tragitto effettivamente percorso.

Oltre a ciò vale la «Tariffa generale per viaggiatori T600» delle imprese svizzere di trasporto pubblico.

Le informazioni e le condizioni tariffarie delle comunità e delle imprese di trasporto operative nel settore di validità dell'app lezzgo possono essere consultate direttamente presso i medesimi erogatori del servizio (es. presso i punti vendita serviti da personale oppure online).

### 4. FUNZIONAMENTO DELL'APP LEZZGO

Prima di iniziare il viaggio, l'utente si registra presso il luogo di partenza (check-in). In questo momento l'utente stipula il contratto di trasporto con l'impresa di trasporto erogante il servizio. Al termine del viaggio, invece, avviene il check-out eseguito dall'utente (check-out) oppure, in caso di omissione del check-out da parte dell'utente, dal sistema. Durante il viaggio, grazie al servizio di geolocalizzazione dello smartphone (Wi-Fi, GPS ecc.), l'app lezzgo rileva l'itinerario e quindi la base per il calcolo del prezzo di trasporto.

Dopo il check-out, l'app lezzgo indica il prezzo provvisorio del trasporto, in base alle condizioni tariffarie applicabili per la tratta percorsa. A fine servizio viene calcolato e conteggiato definitivamente il prezzo più basso («miglior prezzo») per le tratte percorse, secondo l'assortimento considerato.

Per il controllo del biglietto, l'app lezzgo genera un elemento di controllo elettronico (autorizzazione di viaggio) che può essere verificato da parte del personale incaricato sullo smartphone dell'utente.

Se al termine del viaggio l'utente non esegue il check-out, il check-out viene eseguito dal sistema a fine servizio, per permettere il conteggio giornaliero dei viaggi effettuati.

## **5. DOWNLOAD**

L'app lezzgo può essere scaricata gratuitamente dall'App Store (Apple Trademark) e da Google Play Store. L'utilizzo dell'app lezzgo è soggetto alle presenti condizioni.

## **6. MEZZO DI PAGAMENTO**

Per l'impiego dell'app lezzgo secondo le disposizioni, al primo utilizzo dell'app lezzgo, l'utente deve registrarsi inserendo tra l'altro i dati della sua carta di credito o di altri sistemi di pagamento. I dati della carta di credito o del sistema di pagamento vengono salvati solo presso il Payment Service Provider, ma non nell'app lezzgo dell'utente o in altri sistemi backend di BLS SA.

## **7. DISPOSITIVO MOBILE**

Per l'utilizzo dell'app lezzgo è necessario un cellulare compatibile (smartphone) dotato del sistema operativo iOS (iOS 9.3 o superiore) o Android (5.0 o superiore). L'utente è responsabile per la protezione dello smartphone contro l'accesso di terzi e per il suo corretto funzionamento al momento del check-in o check-out e per l'intera durata del viaggio (tipo di dispositivo/sistema operativo; scheda SIM funzionante; servizio di geolocalizzazione attivato tra il check-in e il check-out; sufficiente carica della batteria).

## **8. RETE MOBILE**

Il funzionamento dell'app lezzgo presuppone il trasferimento di dati tramite un operatore di telefonia mobile. Pertanto si presuppone un contratto di telefonia valido con un gestore di rete mobile, corredato da una carta SIM attiva e funzionante.

## **9. SERVIZI DI GEOLOCALIZZAZIONE DELLO SMARTPHONE**

Per il calcolo del prezzo di trasporto secondo le condizioni tariffarie valide, tra il check-in e il check-out viene verificata periodicamente la posizione dello smartphone tramite il servizio di geolocalizzazione dello smartphone stesso. Al più tardi entro l'inizio del viaggio, l'utente deve aver attivato il servizio di geolocalizzazione tramite le impostazioni del suo smartphone. Tra il check-in e il check-out l'utente deve tenere lo smartphone acceso e in una modalità funzionante per l'uso dell'app. In particolare, l'utente non può limitare la disponibilità della trasmissione dei dati mobili e il servizio di geolocalizzazione dello smartphone, perché ciò gli pregiudica la disponibilità di un

biglietto valido. Per l'attivazione dei servizi di localizzazione si rimanda alle rispettive CGC valide del fornitore (es. CGC di Apple Inc, Cupertino, California, USA ecc.).

## **10. PROCESSO DI PAGAMENTO E CONTEGGIO**

Quale gestore dell'app lezzgo, BLS SA accetta i seguenti mezzo di pagamento:

- VISA
- MasterCard
- American Express
- PostFinance Card
- Reka-Card
- TWINT

L'utente deve assicurarsi che il mezzo di pagamento selezionato disponga di un limite sufficiente per gli acquisti e che la carta non sia bloccata.

A fine servizio, il prezzo di trasporto calcolato per i viaggi dell'utente dell'app lezzgo viene addebitato giornalmente e automaticamente all'utente sul mezzo di pagamento impostato. Se l'addebito non va a buon fine (es. a causa di un blocco della carta di credito), l'accesso all'app lezzgo viene bloccato per l'utente (check-in non possibile).

## **11. COSTI DI TELEFONIA MOBILE**

In fase di download e di utilizzo dell'app lezzgo sono possibili costi di telefonia mobile per il trasferimento dei dati. L'ammontare di tali costi è definito dal contratto dell'utente con l'operatore di telefonia mobile. I costi vengono addebitati all'utente direttamente dall'operatore di telefonia mobile.

## **12. LICENZA**

Tutti i diritti d'autore e di protezione dell'app lezzgo spettano a BLS SA. Con l'installazione dell'app lezzgo, BLS SA concede all'utente una licenza semplice, non trasferibile e non esclusiva per l'utilizzo dell'app secondo le disposizioni. La trasmissione a terzi di copie, sottolicensenze o altri diritti relativi all'app è vietata in qualsiasi forma. Il contenuto dell'app e il presente materiale di supporto, che ne costituisce una parte o un elemento, non possono essere oggetto di modifica, variazione, adeguamento, scomposizione, regressione (determinazione del codice sorgente), correzione o pubblicazione.

È esclusa ogni rivendicazione all'uso dell'app.

## **13. DISDETTA**

BLS SA può disdire il contratto di licenza con l'utente in ogni momento ed è autorizzata a ritirare l'app dal mercato in qualsiasi momento. In casi specifici, BLS SA si riserva inoltre il diritto di bloccare l'uso dell'app lezzgo per singoli clienti (es. in caso di abuso).

## **14. RESPONSABILITÀ**

BLS SA può modificare le informazioni contenute nell'app lezzgo in qualsiasi momento. L'utente deve preoccuparsi personalmente di proteggere lo smartphone da accessi non autorizzati. In base a quanto previsto per legge, si esclude ogni responsabilità di BLS SA in relazione a contenuto, funzionalità e utilizzo dell'app lezzgo, inclusa la responsabilità per malware. Qualora il funzionamento dell'app lezzgo o di sue parti, e quindi l'acquisto di un biglietto (elettronico), risultasse impossibile o limitato, BLS SA declina ogni responsabilità per eventuali danni derivanti.

## **15. DISPOSIZIONI PER LA PROTEZIONE DEI DATI**

Nella gestione dei dati personali, BLS SA si attiene alle disposizioni dell'Unione europea e disposizioni svizzere per la protezione dei dati; inoltre, si rimanda esplicitamente alla cifra 9 (Istruzione sulla protezione dei dati personali e dei clienti) della Tariffa generale per viaggiatori T600 delle imprese svizzere di trasporto pubblico.

Le disposizioni di protezione dei dati personali specifiche per l'utilizzo dell'app lezzgo sono riportate ai seguenti paragrafi 16 – 18. Tutte le ulteriori informazioni sulla protezione dei dati da parte di BLS si trovano nella nostra Dichiarazione di protezione dei dati, disponibile su [www.bls.ch/Datenschutz](http://www.bls.ch/Datenschutz).

## **16. RACCOLTA DI DATI E SCOPO APPLICATIVO**

BLS SA raccoglie ed elabora solo i dati necessari per l'utilizzo dell'app lezzgo, per l'acquisto di biglietti (elettronici) tramite l'app lezzgo, per l'assistenza, per il conteggio dei viaggi effettuati e per il controllo successivo (dati personali e di viaggio). Se necessario per il funzionamento dell'app lezzgo, i dati vengono trasmessi al fornitore di servizi di BLS SA (provider per i conteggi) e al fornitore della carta di credito (solo importi di conteggio). I dati non saranno trasmessi ad altre aziende terze. BLS SA e i suoi fornitori di servizi impiegano sistemi di sicurezza idonei a proteggere i dati dai rischi prevedibili.

Per rilevare gli abusi, BLS SA può utilizzare i dati di controllo KoServ (dati personali, raccolti da FFS SA). In più, i dati di viaggio anonimizzati che indicano un abuso possono essere analizzati da Microsoft Azure. La deduzione dell'utilizzatore è possibile solo dopo un'analisi ed esclusivamente da BLS SA.

Per il miglioramento tecnico dell'app, i dati di crash anonimizzati vengono raccolti attraverso errori tecnici e inviati a un terzo operatore (Fabric).

Inoltre, i dati personali e di viaggio in forma anonima e i dati statistici (es. spesa complessiva, numero di viaggi effettuati) vengono impiegati a scopo di ulteriore sviluppo per il miglioramento dell'app lezzgo da parte di BLS SA.

I biglietti (elettronici) acquistati tramite l'app lezzgo vengono registrati presso BLS SA a scopo di conteggio nel trasporto pubblico.

Utilizzando l'app lezzgo l'utente acconsente a questo trattamento dei dati.

## **17. DATI PERSONALI**

Con la registrazione BLS SA raccoglie i seguenti dati personali: cognome, nome, data di nascita, numero di telefono cellulare e indirizzo e-mail a scopo di contatto, nonché in collegamento ai dati di viaggio, a scopo di assistenza clienti, conteggio e controllo successivo. Se intende disinstallare o smettere di utilizzare l'app lezzgo, l'utente può richiedere la cancellazione dei propri dati personali.

## **18. DATI DI VIAGGIO**

I dati di viaggio sono informazioni relative a itinerari e prezzi, che vengono determinati da BLS SA sulla base delle informazioni di check-in e check-out risultanti (fermata, orario, numero di identificazione del dispositivo) e dei dati di localizzazione rilevati durante il viaggio tramite il servizio di geolocalizzazione dello smartphone (supportato da Wi-Fi, GPS ecc.) nonché delle possibilità di viaggio (orario). I dati di viaggio servono per il calcolo della corsa effettuata (ricerca percorso, calcolo delle zone) e del prezzo del trasporto, per l'assistenza in caso di reclami dell'utente, per il controllo successivo e per impedire abusi. Inoltre, tramite i dati dei viaggi, è possibile indicare all'utente eventuali possibilità di risparmio in base ai suoi comportamenti di viaggio.

I dati di viaggio vengono cancellati dopo un anno o utilizzati ulteriormente in forma anonima per raccogliere informazioni collegate alla ricerca del percorso e alla definizione dell'itinerario (ulteriore sviluppo dell'app lezzgo).

## **B DISPOSIZIONI TARIFFARIE**

### **19. CHECK-IN E CHECK-OUT**

Utilizzando l'app lezzgo, viene meno il concetto di acquisto e convalida di un biglietto nel senso finora noto. L'utente esegue un check-in sull'app lezzgo alla fermata appena prima della partenza e, una volta terminato il viaggio, un check-out in corrispondenza della fermata di arrivo. L'app lezzgo riconosce la fermata in base ai dati di geolocalizzazione. Se, per motivi tecnici, viene visualizzata una fermata diversa da quella effettivamente usata, l'utente può correggerla, selezionando dall'elenco la fermata effettiva.

La conferma del check-in eseguito con successo viene indicata sul display dello smartphone con una notifica indicante fermata di partenza, data e orario. Con questa visualizzazione l'utente può iniziare il viaggio. A scopo di controllo è disponibile un relativo elemento di controllo (autorizzazione di viaggio).

La conferma del check-out eseguito con successo viene indicata sul display dello smartphone con la notifica indicante fermata di arrivo, data e orario. In assenza di check-out, a fine servizio viene eseguito un check-out da parte del sistema. In questo caso per il conteggio del prezzo di trasporto vengono considerate le fermate registrate dall'app lezzgo. Un prezzo di trasporto così risultante, eventualmente superiore, non può essere rimborsato.

Per i titolari di un abbonamento metà-prezzo, il prezzo massimo di trasporto al giorno (1a o 2a classe) non supera il prezzo di un biglietto giornaliero. Per gli utenti che non possiedono un abbonamento metà-prezzo non sono stabiliti prezzi massimi di trasporto al giorno (per prodotti TD).

Se non è possibile eseguire il check-in o il check-out per motivi tecnici, l'utente deve rivolgersi al servizio clienti BLS SA telefonicamente o tramite modulo di contatto. Il mancato funzionamento dell'app lezzgo non legittima però l'utente a intraprendere un viaggio senza biglietto valido.

## **20. CONTROLLO**

L'utente dell'app lezzgo è tenuto a verificare se il suo viaggio (fermate di check-in e check-out) è stato registrato in modo veritiero, e a modificare fermate di check-in non corrette prima dell'inizio del viaggio o fermate di check-out errate durante il viaggio. BLS SA si riserva il diritto di verificare i viaggi di un utente corretti manualmente e di escluderlo dall'uso dell'app in caso di abuso.

## **21. CAMBIO**

Con cambio diretto si intende l'uso del prossimo collegamento possibile. In caso di cambio diretto all'interno del settore di validità, non è obbligatorio eseguire il check-in e il check-out. Se l'interruzione del viaggio non è solo volta a cambiare mezzo, è necessario eseguire un check-out e un nuovo check-in alla ripresa del viaggio.

## **22. BIGLIETTO**

### **22.1 Un biglietto per ogni viaggiatore**

L'app lezzgo può essere utilizzata solo per viaggi effettuati dall'utente. Pertanto, tramite l'app lezzgo, l'utente non può acquistare documenti di viaggio per altri viaggiatori, cani o biciclette, né trasferire o inoltrare documenti di viaggio su un altro smartphone.

Il biglietto (elettronico) è valido dal check-in al check-out effettuati.

### **22.2 Biglietto/prezzo di trasporto**

Il biglietto (elettronico) e quindi il prezzo di trasporto effettivo per il viaggio viene elaborato dall'app lezzgo, in base a check-in e check-out, ai dati di viaggio rilevati e alle condizioni tariffarie per l'assortimento di 1a e 2a classe applicabile, nel rispetto del livello di riduzione eventualmente impostato nell'app (abbonamento metà-prezzo) e nel rispetto degli abbonamenti inseriti dall'utente nell'app prima della partenza (abbonamento di zona di una comunità ecc.).

Il prezzo di trasporto calcolato viene visualizzato dopo ogni viaggio sul display dello smartphone, e a fine servizio viene conteggiato e addebitato direttamente all'utente tramite il fornitore della carta di credito. Se durante la giornata vengono eseguiti più viaggi, sul display dello smartphone vengono visualizzati il prezzo di trasporto calcolato per ogni viaggio e la relativa somma.

### **22.3 Validità**

#### **22.3.1 Tariffa**

Se non diversamente indicato nelle presenti CGC, per il calcolo del prezzo di biglietti (elettronici) tramite l'app lezzgo si applicano le condizioni tariffarie delle imprese di trasporto e delle comunità operative nel settore di validità dell'app lezzgo, nonché del trasporto diretto (TD). Nel calcolare il prezzo di trasporto, l'app lezzgo considera solo le fermate che si trovano nel settore di validità come da orario. In caso di viaggio fuori dal settore di validità dell'app lezzgo, è necessario acquistare biglietti separati.

### **22.3.2 Miglior prezzo**

In caso di viaggi in diverse comunità, per gli utenti titolari di un abbonamento metà-prezzo l'app lezzgo considera automaticamente il biglietto giornaliero (1a o 2a classe), se il prezzo del biglietto giornaliero è inferiore alla somma di tutti i biglietti di corsa semplice nel settore di validità.

Se durante il giorno vengono fatti solo viaggi all'interno di una comunità tariffaria, si considera automaticamente un biglietto giornaliero della comunità, se il prezzo del biglietto giornaliero è inferiore alla somma di tutti i biglietti di corsa semplice (con o senza abbonamento metà-prezzo).

Il calcolo del prezzo avviene alle 04:59 (periodo di conteggio: dalle 05.00 alle 04.59 del giorno seguente).

### **22.4 Controllo dei biglietti**

In caso di controllo dei biglietti, su invito del personale di controllo, l'utente deve aprire l'app lezzgo e attivare la voce di menu per visualizzare il biglietto. Se titolare di eventuali abbonamenti (es. abbonamento metà-prezzo, abbonamento a zone) dovrà esibirlo unitamente allo smartphone. L'utente deve mostrare i dati visualizzati sullo smartphone al personale di controllo per la verifica.

Se richiesto, lo smartphone deve essere consegnato al personale di controllo per la verifica degli elementi di controllo e la visualizzazione del biglietto. Il personale di bordo è autorizzato a usare lo smartphone dell'utente per poter eseguire un regolare controllo.

Su richiesta, l'utente può essere tenuto a provare la sua identità esibendo una carta d'identità ufficiale munita di fotografia, nel quadro del controllo del biglietto.

### **22.5 Biglietto non valido**

Se l'utente non è in grado di esibire l'elemento di controllo lezzgo (es. a causa di carta di credito bloccata o con limite di credito insufficiente) o nel caso non sia possibile verificare l'elemento di controllo lezzgo a causa di un mancato aggiornamento o del mancato funzionamento dello smartphone (assenza di contratto di telefonia mobile, assenza di scheda SIM funzionante, servizio di geolocalizzazione disattivato, batteria scarica ecc.) o a causa di display illeggibile, l'utente è considerato come viaggiatore privo di biglietto valido. I viaggiatori sprovvisti di biglietto valido, oltre al prezzo di trasporto / tariffa forfettaria del prezzo di trasporto, devono pagare il supplemento secondo le disposizioni della tariffa applicabile. Il supplemento deve essere pagato per intero anche in caso di diritto a prezzi ridotti.

### **22.6 Abuso o falsificazione**

In caso di abuso o falsificazione si applicano le disposizioni della tariffa applicabile. In tali casi, BLS SA si riserva inoltre il diritto di bloccare l'uso dell'app lezzgo.

## **22.7 Rimborso in caso di reclami**

L'utente può presentare al servizio clienti (cifra 25) un reclamo relativo a un calcolo non corretto della tariffa tramite l'app lezzgo entro 12 mesi dalla data del viaggio. Il rimborso della differenza ha luogo se il calcolo non corretto del prezzo del trasporto non è imputabile all'utente e all'utente è stato addebitato tale importo.

## **23. MODIFICHE DELLE TARIFFE E DELLE CGC**

BLS SA può modificare le informazioni contenute nell'app lezzgo in qualsiasi momento.

BLS SA, le imprese di trasporto e le comunità operative nel settore di validità dell'app lezzgo possono modificare le presenti CGC, le condizioni di trasporto e le tariffe in qualsiasi momento. Le modifiche alle presenti CGC diventano effettive dal momento in cui l'utente le accetta nel quadro di un update (aggiornamento) dell'app lezzgo o in altro modo. In caso di mancata accettazione da parte dell'utente, l'app lezzgo non può più essere utilizzata dall'utente.

Eventuali modifiche delle condizioni di trasporto e delle tariffe acquistano validità anche senza il consenso dell'utente.

## **24. DIRITTO APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Salvo altre disposizioni legali, il rapporto tra BLS SA, le comunità e le imprese di trasporto da essa rappresentate e l'utente è soggetto esclusivamente al diritto svizzero.

Foro competente esclusivo, luogo d'adempimento e luogo d'esecuzione, quest'ultimo solo per persone con domicilio all'estero, è Berna, salvo regolamenti diversi previsti da norme costrittive.

## **25. DOMANDE E ASSISTENZA**

In caso di domande, problemi tecnici o assistenza nel quadro dell'utilizzo dell'app lezzgo, l'utente può rivolgersi al seguente recapito:

lezzgo  
c/o BLS SA  
Servizio clienti  
Casella postale  
3001 Berna

Tel. 058 327 31 32 (tutti i giorni ore 07-19)

Ulteriori informazioni e FAQ su: [www.lezzgo.ch](http://www.lezzgo.ch)