

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

für den Erwerb und die Nutzung der FAIRTIQ App und der elektronischen Fahrkarten. Die nachfolgenden AGB gelten für alle über die FAIRTIQ App («Applikation») bestellten elektronischen Fahrkarten.

INHALT

I. Anwendbare Bestimmungen	2
II. Applikation FAIRTIQ	2
A. Funktion und Download der Applikation	2
B. Nutzung der Applikation	2
C. Lizenz	3
D. Kündigung und Sperrung	3
E. Haftung	3
III. Elektronische Fahrkarten	4
A. Sortiment an elektronischen Fahrkarten	4
1. Erhältliche Fahrkarten	4
2. Elektronische Fahrkarten für andere Fahrgäste, Hunde oder Fahrräder	4
B. Keine Übertragbarkeit der elektronischen Fahrkarten	5
C. Voraussetzungen für den Kauf elektronischer Fahrkarten	5
D. Garantie der technischen Voraussetzungen	6
E. Zahlungsmittel und Verrechnung der Leistung	6
F. Gültigkeit der elektronischen Fahrkarte	7
1. Tarif	7
2. Sonderbedingungen für elektronische Fahrkarten	7
3. Check-in und Check-out	8
4. Smart Stop	9
G. Kontrolle der elektronischen Fahrkarte	10
1. Registrierung der elektronischen Fahrkarte	10
2. Kontrolle	10
H. Gebühr zu Lasten von Reisenden ohne Fahrausweis	11
I. Keinerlei Änderungen oder Umtausch, kein Widerrufsrecht	11
J. Anpassung nicht korrekter Fahrpreise	11
K. Preisberechnung und -optimierung	11
L. Abohinterlegung	12
IV. Promotionen und Aktionen	12
V. Personendaten	12
VI. Änderungen der Tarife und der AGB	13
VII. Anwendbares Recht und Gerichtsstand	13
VIII. Verbraucherschlichtung und Sicherstellung Fahrgastrechte	14
IX. Fragen und Hilfe, FAIRTIQ-Kundendienst	14
X. Salvatorische Klausel	14
XI. Hinweis zur Informationspflicht über die Möglichkeit, Eingabefehler zu erkennen und zu korrigieren	14
XII. Zugänglichkeit und Download der AGB	15

I. Anwendbare Bestimmungen

Die Applikation ermöglicht den Kauf von elektronischen Fahrkarten von teilnehmenden Tarifverbünden, Transport-/Verkehrsunternehmen und beteiligten Netzen („Partner-Verbünde“) und für verbundübergreifende Reisen gemäss [Kapitel III.A. Sortiment an elektronischen Fahrkarten](#). Die vorliegenden AGB beinhalten die Bestimmungen zur Regelung der Beziehungen zwischen den Benutzerinnen/Benutzern der Applikation bzw. den Inhaberinnen/Inhabern von elektronischen Fahrkarten („Kunde“) und der Fairtiq AG („FAIRTIQ“) bzw. den Partnern. Die Applikation unterstützt den Kunden und allfällige Mitreisende beim Erwerb von elektronischen Fahrkarten. FAIRTIQ tritt nicht als deren Veräusserer auf. Der Beförderungsvertrag kommt direkt zwischen den in Partnerschaft mit FAIRTIQ stehenden Transport-/Verkehrsunternehmen und Verbünden („Partner“; siehe <https://fairtiq.com/> → Fahrgäste → Gültigkeitsbereich) und dem Kunden zustande. Diese AGB gelten unabhängig vom Gültigkeitsbereich bei jeder Nutzung der Applikation.

Für die Beförderung von Personen, Hunden oder Fahrrädern mit elektronischen Fahrkarten, welche über die Applikation erworben worden sind, gelten die jeweiligen Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen und AGB des öffentlichen Personenverkehrs bzw. unserer Partner („Tarifbestimmungen“). Sie können bei den Transport- / Verkehrsunternehmen sowie in einzelnen Fällen unter folgendem Link eingesehen werden:

https://fairtiq.com/docs/fairtiq-gtc_partner-conditions.pdf

II. Applikation FAIRTIQ

A. Funktion und Download der Applikation

Die Applikation ermöglicht den Erwerb von elektronischen Fahrkarten durch einen vom Kunden zu tätigenden Check-in-Vorgang vor dem Einsteigen ins Transport-/Verkehrsmittel bzw. vor Betreten des fahrkartenpflichtigen Bereichs und einen Check-out-Vorgang nach dem Verlassen des Transport-/Verkehrsmittels bzw. des fahrkartenpflichtigen Bereichs. Der Fahrweg des Kunden wird aufgezeichnet und die Applikation berechnet nach dem Check-out den entsprechenden Fahrpreis. Die Applikation kann kostenlos auf den Download-Plattformen Google Play Store und Apple App Store heruntergeladen werden. Die Nutzung der Applikation unterliegt den vorliegenden Bedingungen. Die Nutzungsbedingungen des verwendeten App Stores bleiben vorbehalten.

B. Nutzung der Applikation

Zur ordnungsgemässen Nutzung der Applikation muss der Kunde vor dem ersten Kauf elektronischer Fahrkarten die Applikation herunterladen, auf seinem Mobiltelefon installieren und die Registrierung mit der Eingabe folgender Informationen durchführen: Gültige Mobiltelefonnummer; gültiges Zahlungsmittel (siehe Kapitel [III.E. Zahlungsmittel](#)); allfällige Angaben zum gewählten Tarif (z.B. 1./2. Klasse, allfällige Ermässigungen); Personendaten: Vor- und Nachname, Geburtsdatum (gilt auch für allfällige mitreisende Personen, siehe Kapitel [III.A. Sortiment an elektronischen Fahrkarten](#)); E-Mail-Adresse für den Versand des Kaufbelegs (je nach Nutzungsgebiet zwingend / freiwillig); Angabe zu eventuell vorhandenen Zonenabonnements, Wochen-, Monats- oder personalisierte Jahreskarten,

Zeitkarten (in der Folge "Zonenabo") oder Rabattberechtigungen (siehe Kapitel [III.L. Abohinterlegung](#)).

Die Informationen werden von FAIRTIQ gespeichert. Sie können Dritten zur Verfügung gestellt werden, wenn sich dies für die Nutzung oder Weiterentwicklung der Applikation als notwendig erweist. Dabei handelt es sich in erster Linie um Vertragspartner von FAIRTIQ, die für die Entwicklung, den Betrieb und die Aktualisierung der Applikation verantwortlich sind, um den Zahlungsdienstleister, um Partner sowie um wissenschaftliche Forschungsanstalten. FAIRTIQ hält sich an die geltenden Datenschutzgesetze (siehe Abschnitt [V Personendaten](#)). Details finden sich in den [Datenschutzhinweisen](#).

Aus Sicherheitsgründen werden die Daten zu den Zahlungsmitteln nur beim Dienstleister des Zahlungsdienstes gespeichert und nicht auf dem Mobiltelefon des Kunden. Auch die Registrierung des Zahlungsmittels erfolgt ohne Eingreifen von FAIRTIQ direkt bei einem Zahlungsdienstleister von FAIRTIQ. Falls das registrierte Zahlungsmittel gesperrt ist, können damit keine weiteren elektronischen Fahrkarten mehr über die Applikation erworben werden.

Das Benutzerkonto in der Applikation ist persönlich und darf nicht mit anderen Personen geteilt oder an diese übertragen werden.

Es besteht keinerlei Anspruch auf die Nutzung der Applikation oder einzelner Funktionalitäten.

C. Lizenz

Alle Rechte an der Applikation stehen im Verhältnis zum Kunden FAIRTIQ zu.

Durch die Registrierung des Kunden erteilt FAIRTIQ dem Kunden eine Lizenz zur Nutzung der Applikation zum bestimmungsgemässen Gebrauch der Funktionen, welche diese anbietet (erbrachte Dienstleistungen). Eine Lizenz für die Software selbst ist ausdrücklich ausgeschlossen. Es ist verboten, Kopien zu erstellen oder Sublizenzen zu erteilen oder auf jegliche Art und Weise sonstige Rechte der Applikation an Dritte zu übertragen. Weder der Inhalt der Applikation noch das Material, auf dem sie beruht und das einen Teil oder ein Element des Inhalts bildet, dürfen verändert, entstellt, angepasst, zerlegt oder korrigiert werden.

D. Kündigung und Sperrung

FAIRTIQ ist berechtigt, jederzeit den mit den Kunden abgeschlossenen Lizenzvertrag zu beenden sowie seine Applikation vom Markt zurückzuziehen.

Insbesondere behält sich FAIRTIQ das Recht vor, in begründeten Fällen einzelne Kunden für die Nutzung von FAIRTIQ zu sperren (z. B. bei Hinweisen auf eine missbräuchliche Nutzung). FAIRTIQ und seine Partner behalten sich das Recht vor, Benutzer von allen von FAIRTIQ betriebenen Check-in/out-Lösungen auszuschliessen, wenn es Hinweise auf einen Missbrauch in einer der von FAIRTIQ betriebenen Lösungen gibt.

Betrügerische/missbräuchliche Kunden können in ein Register eingetragen werden.

E. Haftung

FAIRTIQ bzw. die Partner haben jederzeit das Recht, die in der Applikation enthaltenen Informationen zu ändern.

Die Nutzung der Applikation erfolgt im Rahmen der jeweils bestehenden technischen und praktischen Kapazitäten ausschliesslich auf eigenes Risiko des Kunden. Insbesondere sind die Kunden dafür verantwortlich, dass ihr Mobiltelefon vor unbefugtem Zugriff geschützt ist.

Jegliche Haftung von FAIRTIQ bzw. den Partnern im Hinblick auf Inhalt, Funktionalität und Benutzung der Applikation, einschliesslich der Haftung für Schadprogramme (Malware), wird innerhalb der gesetzlichen Grenzen ausgeschlossen.

Ist die Benutzung der Applikation bzw. der Erwerb einer elektronischen Fahrkarte aus technischen Gründen nicht möglich, so lehnen FAIRTIQ bzw. die Partner jede Haftung für allfällige daraus entstehende Schäden ab.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, jederzeit ein gültiges Ticket gemäss den geltenden Tarifbestimmungen vorweisen zu können. Ist ein Check-in über die Applikation nicht möglich, muss der Kunde ein gültiges Ticket über einen anderen Vertriebskanal erwerben. Im Falle einer Fehlfunktion oder eines Fehlers nach dem Check-in, der die korrekte Nutzung der Applikation verhindert, muss der Kunde unverzüglich ein gültiges Ticket über einen alternativen Kanal erwerben und wird gebeten, sich zur Klärung der Situation an den FAIRTIQ-Kundendienst zu wenden.

III. Elektronische Fahrkarten

A. Sortiment an elektronischen Fahrkarten

1. Erhältliche Fahrkarten

Mit der Applikation können Fahrkarten der Partner-Verbünde und je nach Nutzungsgebiet auch Fahrkarten für verbundübergreifende Reisen in Form von elektronischen Fahrkarten gemäss dem auf <https://fairtiq.com> → *Passagiere* → *Gültigkeitsbereich* angegebenen Nutzungsgebiet erworben werden. Fahrkarten für Reisen ausserhalb dieses Nutzungsgebiets sind nicht mit der Applikation erwerbbar; vor dem Antritt solcher Reisen ist eine gültige Fahrkarte auf andere Weise zu erwerben. Details zu den verfügbaren Fahrkarten sind auf <https://fairtiq.com/> zu finden.

Alle elektronischen Fahrkarten sind ab dem Zeitpunkt des Abschlusses des Check-in-Vorgangs gültig. Es ist nicht möglich, im Voraus Fahrkarten zu kaufen, die zu einem späteren Zeitpunkt Gültigkeit erlangen.

2. Elektronische Fahrkarten für andere Fahrgäste, Hunde oder Fahrräder

FAIRTIQ behält sich das Recht vor, den Kunden zu ermöglichen, mit der Applikation elektronische Fahrkarten für Hunde oder Fahrräder oder mehr als einen Fahrgast (für den Kunden und mit ihm reisende Personen) ("Mitreisende") pro Reise und mobiles Gerät zu kaufen. Es besteht kein Anspruch auf diese Funktion oder darauf, dass FAIRTIQ beim Kauf mehrerer Fahrkarten für den Kunden und Mitreisende die günstigste Ticketkombination verrechnet.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Einhaltung der Tarifbestimmungen und dieser AGB durch seine Mitreisenden. Er stellt vor dem Kauf elektronischer Fahrkarten für

Mitreisende sicher, dass diese korrekt in der Applikation registriert wurden, dass sie über die Verarbeitung ihrer Personendaten und entsprechenden [Datenschutzhinweise](#) im Rahmen der Nutzung der Applikation informiert wurden, und dass der Kauf entsprechender Fahrkarten gemäss Tarifbestimmungen zulässig ist (z. B. Anrecht auf einen ermässigten Fahrpreis).

Für den Kunden und Mitreisende wird dieselbe Reise verrechnet. Check-in und Check-out betreffen jeweils gleichzeitig den Kunden und alle Mitreisenden. Wenn Mitreisende ihre eigene Fahrt vor oder nach dem Kunden unterbrechen, wird dies bei der Berechnung und Abrechnung der Fahrt und des Fahrpreises nicht berücksichtigt.

B. Keine Übertragbarkeit der elektronischen Fahrkarten

Die elektronischen Fahrkarten sind persönlich und dürfen nicht übertragen oder auf ein anderes Mobiltelefon weitergeleitet werden. Kunden dürfen ihr Mobiltelefon (abgesehen von der Mitreisenden-Funktion) nicht anderen Personen zur Reise mit den elektronischen Fahrkarten zur Verfügung stellen.

C. Voraussetzungen für den Kauf elektronischer Fahrkarten

Um elektronische Fahrkarten kaufen zu können, muss der Kunde folgende Bedingungen erfüllen:

1. Er muss im Besitz eines gültigen Zahlungsmittels sein (siehe [III E. Zahlungsmittel und Verrechnung der Leistungen](#)).
2. Er muss die Applikation heruntergeladen, auf seinem Mobiltelefon installiert und die Registrierung durchgeführt haben.
3. Er muss über ein funktionsfähiges Mobiltelefon mit dem Betriebssystem Android (Google) ohne „Rooting“ oder iOS (Apple) ohne „Jailbreak“ und eine aktivierte und funktionsfähige SIM-Karte verfügen, welche den Empfang von mobilen Daten beim Zugang zu einem Mobiltelefonnetz garantiert. Die für den Betrieb der Applikation minimal notwendige Version des Betriebssystems wird im FAIRTIQ-Account im [Apple App Store](#) (für iPhones) beziehungsweise im [Google Play Store](#) (für Android-Mobiltelefone) angezeigt oder ist im FAIRTIQ Help Center ([support.fairtiq.com](#) → *Anmeldung & Account* → *Anforderungen für die Verwendung von FAIRTIQ*) zu finden. Der Kunde muss zudem ab dem Check-in-Vorgang und mindestens bis zum Abschluss des Check-out-Vorgangs die Ortungsdienste (hohe Genauigkeit) seines Mobiltelefons aktiviert haben. FAIRTIQ oder die Partner übernehmen keine Haftung für die durch die Nutzung der Applikation allenfalls entstehenden Kosten der Mobilfunkverbindung.
4. Er muss den Zugriff der Applikation auf die im Mobiltelefon verbauten Bewegungssensoren aktiviert haben und der Applikation das Senden von Mitteilungen durch die Applikation erlauben (Push-Benachrichtigungen).
5. Falls der Kunde wünscht, dass er nach der Nutzung der Applikation einen Beleg über die zurückgelegte Reise erhält, muss er eine gültige E-Mail-Adresse hinterlegen. Je nach Nutzungsgebiet kann dies obligatorisch sein.

6. FAIRTIQ muss die Möglichkeit haben, die noch nicht bezahlten vergangenen Reisen auf das vom Kunden angegebene Zahlungsmittel zu belasten. Sollte FAIRTIQ nicht in der Lage sein, vergangene Reisen zu belasten, wird die Nutzung von FAIRTIQ durch den Kunden gesperrt. Die Sperrung kann ausschliesslich durch die erfolgreiche Belastung der vergangenen Reisen auf ein gültiges Zahlungsmittel aufgehoben werden. Bei einer Sperrung bleibt die Verpflichtung des Kunden bestehen, die Kosten für noch nicht bezahlte vergangene Reisen zu begleichen.
7. FAIRTIQ behält sich das Recht vor, den Kunden insbesondere bei Missbrauchsverdacht von der Nutzung von FAIRTIQ auszuschliessen. Dies kann ohne Vorankündigung geschehen.
8. Eine mitreisende Person hat bei der Nutzung der Funktion für den Kauf mehrerer Fahrkarten sicherzustellen, dass der Inhaber des Mobiltelefons, auf dem die elektronischen Fahrkarten verfügbar sind, alle Voraussetzungen für den Kauf elektronischer Fahrkarten erfüllt.
9. Sofern die vorliegenden AGB durch den Kunden nicht erfüllt werden, verliert dieser das Recht zur Nutzung der Applikation. Dasselbe gilt für allfällige Mitreisende.

D. Garantie der technischen Voraussetzungen

Allein der Kunde ist verantwortlich für die Kapazität seines Mobiltelefons, die Garantie der technischen Parametrierung und die Funktionstauglichkeit des Geräts (einschliesslich des Zugangs zum Netz und zur Stromversorgung).

Der Kunde muss für eine funktionsfähige Datenverbindung und eingeschaltete Ortungsdienste während den Check-in- und Check-out-Vorgängen sowie während der ganzen Reise sorgen und eine ausreichende Akkuleistung für die gesamte Dauer der Reise garantieren.

Die Aktivierung des Stromsparmodus ist nicht erlaubt, da dies die Präzision der Ortung negativ beeinflussen kann.

Check-in- und Check-out-Vorgang sind nicht möglich ohne Datenverbindung. Sofern der Check-in-Vorgang aufgrund fehlender Datenverbindung oder aus anderen technischen Gründen nicht möglich ist, muss der Kunde eine Fahrkarte über einen alternativen Verkaufskanal kaufen (siehe dazu Kap. II.E. [Haftung](#)).

E. Zahlungsmittel und Verrechnung der Leistung

Der Kunde muss sicherstellen, dass die von ihm verwendeten Zahlungsmittel über ein ausreichendes Limit bzw. ausreichende Deckung verfügt, um seine Einkäufe zu decken, und dass diese nicht gesperrt sind. Je nach Nutzungsgebiet sind unterschiedliche Zahlungsmittel verfügbar.

Innerhalb eines Tages gemachte Reisen werden grundsätzlich demjenigen Zahlungsmittel belastet, das bei der letzten Reise als primäres Zahlungsmittel hinterlegt wurde. Dies gilt auch für die Preisoptimierung (siehe dazu Kapitel [III K Preisberechnung und -optimierung](#)).

Sofern der Kunde mehrere Zahlungsmittel hinterlegt hat, hat FAIRTIQ das Recht, die Einkäufe auf ein sekundäres Zahlungsmittel zu verrechnen, sofern die Einkäufe auf dem primären Zahlungsmittel nicht belastet werden können.

FAIRTIQ hat das Recht, Kunden von der Nutzung einzelner Zahlungsmittel auszuschliessen. Einzelheiten können auf <https://support.fairtiq.com/hc> → *Zahlungsmittel wurde nicht akzeptiert* eingesehen werden.

Der Kunde schuldet FAIRTIQ die für Mitreisende anfallenden Reisekosten.

Die Verrechnung der Leistung sowie Rückerstattungen im Fall von fehlerhaften Reise- und Preisberechnungen auf das Zahlungsmittel des Kunden geschehen in unregelmässigen Abständen, wobei in der Regel mehrere Leistungen und Rückerstattungen gebündelt verrechnet bzw. zurückerstattet werden. Dies kann mit zeitlicher Verzögerung bis zu 30 Tage nach Bezug der Leistung bzw. Meldung und Anerkennung der nicht korrekt berechneten Reisen geschehen.

Nutzt der Kunde für Reisen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums "PayPal" als Zahlungsmittel, wird die Rolle der Vermittlerin des Fahrkartenverkaufs und der Bezahlung durch die FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlin, Deutschland anstelle der FAIRTIQ AG, Aarberggasse 29, 3011 Bern, Schweiz wahrgenommen. Diese Ausnahme gilt nicht für grenznahe Reisen innerhalb des GA-Gültigkeitsbereichs ausserhalb der Schweiz sowie für Reisen in Liechtenstein.

F. Gültigkeit der elektronischen Fahrkarte

1. Tarif

Vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen der vorliegenden AGB gelten für über die Applikation gekaufte Tickets die für die genutzten Strecken geltenden Tarifbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beförderungsdienstleister.

2. Sonderbedingungen für elektronische Fahrkarten

Die elektronischen Fahrkarten enthalten Informationen über das Tarifgebiet, die Abfahrtshaltestelle, Gültigkeit der Fahrkarte (Datum und Uhrzeit), Datum und Uhrzeit des Kaufs und die Tarifkategorie.

Es ist nicht möglich, elektronische Fahrkarten zu kaufen, die zu einer späteren Uhrzeit oder einem späteren Datum gültig sind. Elektronische Fahrkarten sind ab der erfolgreichen Durchführung des Check-in-Vorgangs gültig. Mit dem Auslösen des Check-out-Vorgangs endet die Gültigkeit der Fahrausweise. Eine Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Fahrausweise nach Abschluss des Check-out-Vorgangs ist nicht möglich. Jedoch wird bei mehreren Reisen an einem Tag jeweils der optimale Preis über alle Reisen in einem Partner-Verbund ermittelt. Für den gleichzeitigen Kauf mehrerer Fahrkarten für Mitreisende kann dies nicht zugesichert werden (siehe Kapitel [III K. Preisberechnung und Optimierung](#)).

Der Fahrpreis für die mittels der Applikation gelösten Fahrkarten ergibt sich auf Basis der Check-in- und Check-out-Daten, der erhobenen Standortdaten und der jeweils geltenden tariflichen Regelungen.

Für die Abfrage des Fahrpreises vor oder während der Reise stehen die Auskunftsmitteln (z.B. Fahrkartenautomaten, Homepages der Partner) zur Verfügung. Wird die Reise nicht gemäss der Abfrage durchgeführt, können sich Preisunterschiede zum Fahrpreis ergeben.

3. Check-in und Check-out

Die Applikation funktioniert nach dem Prinzip von Check-in und Check-out. Die Erfassung der Reisedaten beginnt mit dem Öffnen der Applikation. Mit dem Aktivieren des entsprechenden Schalters in der Applikation (Check-in-Vorgang) wird der Standort markiert und es kommt zu einem Vertragsabschluss im Namen des Partners. Die Annahme des Vertrags durch den Partner erfolgt konkludent durch die Bereitstellung der Fahrkarte in Form eines Barcodes in der Applikation. Nach dem Deaktivieren des Schalters in der Applikation (Check-out-Vorgang) berechnet die Applikation die zurückgelegte Strecke und den entsprechenden Fahrpreis und veranlasst die Belastung des entsprechenden Betrags auf das hinterlegte Zahlungsmittel. Zur Standortbestimmung nutzt die Applikation die durch das Mobiltelefon und die darauf installierte Software zur Verfügung gestellten Standortdaten. Damit diese korrekt funktioniert, ist der Kunde verpflichtet, bei der Nutzung der Applikation auf dem Mobiltelefon die Funktion der Standortbestimmung in der höchstmöglichen Genauigkeitsstufe (Ortungsdienste (GPS) und WLAN aktiviert) zu aktivieren bzw. zuzulassen, wenn das Mobiltelefon beim Start der Applikation nach der entsprechenden Erlaubnis fragt. Diese muss aktiviert bleiben, solange der Check-out-Vorgang nicht abgeschlossen ist.

Die Gültigkeitsdauer der Fahrkarten beginnt mit dem abgeschlossenen Check-in-Vorgang und endet mit dem Start des Check-out-Vorgangs.

Personendaten werden entsprechend den [Datenschutzhinweisen](#) der Applikation verarbeitet.

Die Deaktivierung des Mobiltelefons, der Ortungsdienste, des Zugriffs der Applikation darauf und die Aktivierung des Flugmodus im eingetragenen Modus sind nicht erlaubt und können zur Ungültigkeit der Fahrkarte führen.

Die Erfassung der Reisedaten endet spätestens 5 Minuten nach Abschluss des Check-out-Vorgangs und ist notwendig zur Betrugsprävention und hilft der kontinuierlichen Verbesserung der automatischen Erkennung des korrekten Zeitpunkts des Check-outs, was zur Optimierung der Service-Leistung beiträgt. Die Standorterfassung muss ununterbrochen vom Start des Check-in-Vorgangs bis zum Ende des Check-out-Vorgangs aktiviert und für die Applikation freigegeben sein.

Der Kunde hat unmittelbar vor dem Einsteigen ins Transportmittel an der Haltestelle/am Bahnhof bzw. vor Betreten des fahrkartenpflichtigen Bereichs den Check-in-Vorgang über die Applikation auf seinem Mobiltelefon durchzuführen.

Der Kunde muss sicherstellen, dass die gewählte Klasse und allenfalls vorhandene Rabattberechtigung den in der Applikation konfigurierten Einstellungen entsprechen. Check-in-Vorgänge zum Kauf einer elektronischen Fahrkarte, die vorgenommen wurden, nachdem der Kunde in das Transportmittel eingestiegen ist bzw. den fahrkartenpflichtigen

Bereich betreten hat, sind ungültig. Die entsprechenden elektronischen Fahrkarten sind in diesem Fall ebenfalls ungültig und der Kunde gilt als Reisender ohne gültigen Fahrausweis.

Beim Check-in-Vorgang muss eine zusätzliche Zeitspanne für den Kaufvorgang berücksichtigt werden, falls die Leistung des Netzes schwach (z.B. EDGE, E, GPRS) oder die Ortungsmöglichkeit eingeschränkt ist.

Ein erfolgreich durchgeführter Check-in-Vorgang und somit die Gültigkeit der Fahrausweise werden auf dem Display des Mobiltelefons durch die Applikation entsprechend bestätigt.

Ist der Check-in-Vorgang aus technischen Gründen nicht möglich, wird dies auf dem Display des Mobiltelefons entsprechend angezeigt. In diesem Fall muss der Kunde über einen anderen Verkaufskanal eine gültige Fahrkarte beziehen, ansonsten gilt er als Reisender ohne gültigen Fahrausweis.

Unmittelbar nachdem der Kunde aus dem Transportmittel ausgestiegen ist bzw. den fahrkartenpflichtigen Bereich verlassen hat, ist der Check-out-Vorgang durchzuführen. Mit Initiieren des Check-out-Vorgangs endet die Gültigkeit der Fahrkarten. Bei einem Umstieg zum Fortsetzen der Reise ist beim Umsteigen kein Check-out notwendig. Der Check-out-Vorgang ist erst nach Abschluss der gesamten Reise notwendig. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, rechtzeitig den Check-out-Vorgang durchzuführen. FAIRTIQ bzw. die Partner oder andere verantwortliche Organe übernehmen keine Verantwortung für Kosten, die dem Kunden entstehen, weil der Check-out-Vorgang nicht rechtzeitig durchgeführt wird.

Errechnet die Applikation mittels der im Mobiltelefon verbauten Sensorik, dass sich der Kunde mutmasslich nicht mehr auf der Reise befindet, und wurde der Check-out-Vorgang noch nicht durchgeführt, so meldet dies die Applikation mittels Warnung auf dem Mobiltelefon und weist darauf hin, dass möglicherweise der Check-out-Vorgang vergessen wurde. Voraussetzung für das Anzeigen der Warnung ist, dass der Kunde Benachrichtigungen auf seinem Mobiltelefon zulässt. Der Check-out-Vorgang bleibt in der Verantwortung des Kunden. Sofern die Check-out-Warnung zu einem falschen Zeitpunkt oder gar nicht erscheint, hat dies keine Auswirkungen auf die Verantwortung des Kunden, rechtzeitig den Check-out-Vorgang durchzuführen.

Konnte aus technischen Gründen nach Fahrtende kein Check-out durchgeführt werden, muss sich der Kunde unverzüglich unter Angabe von Fahrstrecke, Ort und Zeitpunkt des Fahrtendes und Nummer der Reise (falls verfügbar) an den FAIRTIQ-Kundendienst wenden. Dies gilt gleichermassen für allfällige Beanstandungen.

Kundendienstanfragen können direkt über das Kontaktformular in der Applikation (Menüpunkt 'Kontakt → Problem mit FAIRTIQ'), per E-Mail (feedback@fairtiq.com) oder Website (<https://fairtiq.com/de/kontakt>) eingereicht werden.

4. Smart Stop

Die Funktion «Smart Stop» ermöglicht es, den Check-out-Vorgang unter gewissen Voraussetzungen automatisch durch die Applikation durchführen zu lassen. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Funktion in der Applikation zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Der Kunde erhält eine Benachrichtigung auf das Mobiltelefon, sobald die Applikation erkennt, dass die Reise im öffentlichen Verkehr (ÖV) beendet wurde. Ein Klick auf die Benachrichtigung öffnet einen Timer, der die verbleibende Zeit bis zum automatischen Check-out-Vorgang anzeigt. Sofern der Kunde plant, weitere Reisen mit dem ÖV zu machen, kann er den Timer manuell mittels Klick auf die entsprechende Schaltfläche in der Benachrichtigung unterbrechen. Die Erfassung der Reise wird in diesem Fall entsprechend fortgeführt. Sofern der Timer nicht manuell unterbrochen wird, wird mit Ablauf des Timers automatisch der Check-out-Vorgang initiiert. Die Gültigkeit der Fahrkarte verfällt dadurch. Voraussetzung für die Nutzung von Smart Stop ist, dass der Kunde Benachrichtigungen auf seinem Mobiltelefon zulässt und eine Datenverbindung besteht.

Der Check-out-Vorgang bleibt in der Verantwortung des Kunden. Sofern der Kunde Smart Stop aktiviert hat, trägt er die Verantwortung, rechtzeitig den Timer zu unterbrechen und damit sicherzustellen, dass die Fahrkarte ihre Gültigkeit behält, sofern er seine Reise im ÖV nicht beendet hat.

G. Kontrolle der elektronischen Fahrkarte

1. Registrierung der elektronischen Fahrkarte

Alle elektronischen Fahrkarten werden elektronisch und zentral von FAIRTIQ registriert. Der Kunde erhält eine elektronische Kopie der Fahrkarten auf sein Mobiltelefon.

Der Kunde ist nicht befugt, die elektronische Kopie der Fahrkarte vor dem Fahrtende zu löschen. Er darf sie ebenfalls nicht übertragen oder an ein anderes Mobiltelefon übermitteln.

2. Kontrolle

Der Kunde muss das Mobiltelefon dem Kontrollpersonal vorzeigen und auf Verlangen des letzteren alle Kontrollelemente (via Ticket-Button) und alle Anzeigeniveaus (z.B. Detailanzeige) anzeigen. Das Kontrollpersonal ist zur mehrmaligen Prüfung der Fahrkarte pro Reise berechtigt.

Allfällige Rabattberechtigungen müssen zusammen mit dem Mobiltelefon vorgezeigt werden. Auf Verlangen des Kontrollpersonals muss diesem das Mobiltelefon zu Kontrollzwecken ausgehändigt werden. Das Kontrollpersonal ist befugt, das Mobiltelefon zur Durchführung einer regulären Kontrolle zu benutzen. Der Kunde muss den Anweisungen des Kontrollpersonals nachkommen.

In Übereinstimmung mit anwendbaren Tarifbestimmungen hat der Kunde sich auf Verlangen des Kontrollpersonals mit einem Ausweisdokument auszuweisen.

Um die Kontrolle zu vereinfachen, wird eine Parametrierung von Standardwerten für Schreibstil, Schriftarten und -grösse empfohlen. Bei jeglicher abweichenden Parametrierung trägt der Kunde das Risiko, falls die elektronische Fahrkarte ganz oder teilweise unlesbar ist.

Sollte der Kunde nicht in der Lage sein, die elektronische Fahrkarte auf allen Anzeigeniveaus und mit allen Kontrollelementen vorzuweisen, oder sollte eine elektronische Fahrkarte wegen mangelnder Aktualisierung oder Funktionsfehlern des Mobiltelefons oder aufgrund eines

unlesbaren Displays oder einer unlesbaren Parametrierung des Schrifttyps nicht kontrolliert werden können, wird der Kunde wie ein Reisender ohne gültigen Fahrausweis behandelt. Die elektronischen Fahrkarten können nicht im Nachhinein vorgewiesen werden.

H. Gebühr zu Lasten von Reisenden ohne Fahrausweis

Kann oder will der Kunde, aus welchen Gründen auch immer, keine, keine gültige oder keine kontrollierbare elektronische Fahrkarte vorweisen, so gelten er bzw. seine Mitreisenden als Reisende ohne gültigen Fahrausweis. Die ohne gültigen Fahrausweis reisende Person hat eine Gebühr gemäss den anwendbaren Tarifbestimmungen und gesetzlichen Bestimmungen zu bezahlen.

I. Keinerlei Änderungen oder Umtausch, kein Widerrufsrecht

Über die Applikation erworbene elektronische Fahrkarten können weder geändert noch umgetauscht werden. Mit der Applikation gekaufte Fahrkarten sind vom Widerrufsrecht ausgeschlossen.

J. Anpassung nicht korrekter Fahrpreise

Stellt der Kunde nach der Reise fest, dass ihm durch die Applikation ein unkorrekter Tarif verrechnet wurde, so hat er dies **innerhalb von 12 Monaten ab Reisedatum**, jedoch bis spätestens zum Zeitpunkt der Deaktivierung von FAIRTIQ, in der entsprechenden Region dem Kundendienst mittels des in der Applikation verfügbaren Kontaktformulars zu melden. Stellt der FAIRTIQ-Kundendienst fest, dass dem Kunden ohne eigenes Verschulden und zu Unrecht ein unkorrekter Fahrpreis verrechnet wurde, wird ihm der Differenzbetrag zum korrekten Fahrpreis verrechnet, wenn die Applikation das nächste Mal im selben Nutzungsgebiet genutzt wird. Wenn dieses Guthaben innerhalb des laufenden Monats nicht vollständig aufgebraucht wird, wird der Restbetrag am Ende des Monats automatisch an den Kunden zurückerstattet.

FAIRTIQ bzw. der entsprechende Partner-Verbund oder das entsprechende Partner-Unternehmen sind nicht zu einer Rückerstattung des Fahrpreises oder von Teilen davon verpflichtet, wenn der Kunde den Check-out-Vorgang nicht rechtzeitig durchführt.

FAIRTIQ steht im Fall einer irrtümlichen Kommunikation und/oder Verrechnung eines nicht dem korrekten Tarif entsprechenden Fahrpreises das Recht zu, den nicht korrekt kommunizierten und/oder verrechneten Fahrpreis innerhalb von 12 Monaten ab Reisedatum zu korrigieren und die Differenz gegebenenfalls dem Kunden zu belasten. Der Kunde wird mindestens 48 Stunden im Voraus über die Korrektur informiert.

K. Preisberechnung und -optimierung

FAIRTIQ kombiniert die für Reisen verrechneten Einzeltickets zu günstigeren Ticketkombinationen, sofern dies gemäss den für die Reise geltenden Tarifbestimmungen möglich ist. Dies gilt nur unter der Bedingung, dass der Kunde die Applikation für sämtliche im fraglichen Zeitraum mit derselben registrierten Mobiltelefonnummer und denselben persönlichen Angaben nutzt. FAIRTIQ garantiert nicht, dass immer die günstigste mögliche Ticketkombination verrechnet wird.

Die Preisoptimierung findet nur innerhalb eines und desselben Zahlungsprofils/Zahlungsmittels statt. Eine zahlungsprofil-/zahlungsmittelübergreifende (z.B. Privat und Arbeit) Preisoptimierung findet nicht statt.

Aufgrund der Preisoptimierung können weder der Gesamtpreis noch die verrechneten Einzeltickets bei einer Reise mit Mitreisenden im Nachgang auf die einzelnen Fahrgäste geschlüsselt werden.

Die Funktionsweise der Preisoptimierung kann auf <https://support.fairtiq.com/hc/de> → Preis der Reise → Der beste verfügbare Preis eingesehen werden.

L. Abohinterlegung

Sofern der Kunde ein persönliches, gültiges Zonenabo, eine Wochen- / Monats- / Jahreskarte oder Zeitkarte ("Abo") besitzt, hat er die Möglichkeit, die Zonen bzw. Waben (in der Folge "Zonen"), für welche das Abo gültig ist, in der Applikation zu registrieren (in der Folge „hinterlegen“). Führt er an einer Station innerhalb dieser Zonen den Check-in Vorgang durch und macht anschliessend eine Reise, die ausserhalb dieser Zonen führt, werden ihm die hinterlegten Zonen nicht verrechnet. Startet er seine Reise ausserhalb der hinterlegten Zonen und führt seine Reise in eine hinterlegte Zone, wird ihm für die hinterlegte Zone ebenfalls nichts verrechnet. In beiden Fällen wird für die Strecke ausserhalb der hinterlegten Zonen eine Anschlussfahrkarte verrechnet. Dies gilt jeweils, sofern es tarifarisch möglich ist. FAIRTIQ kann nicht garantieren, dass alle verfügbaren Abos hinterlegt werden können.

Das Abo für die hinterlegten Zonen muss bei einer Kontrolle immer vorgewiesen werden. Vor jedem Reiseantritt hat sich der Kunde zu vergewissern, dass er das angegebene Abo bei sich trägt und er für die hinterlegten Zonen ein gültiges Abo besitzt. Wenn ein Abo registriert ist, ist der Kunde verpflichtet, FAIRTIQ auf Nachfrage ein Foto oder eine Kopie des Dokuments als Nachweis zur Verfügung zu stellen.

Die hinterlegten Zonen werden auf die Fahrkarte gedruckt und bei einer allfälligen Kontrolle kontrolliert. Sind Zonen hinterlegt worden, für die der Kunde kein gültiges Zonenabo besitzt, so ist dies eine Reise ohne gültigen Fahrausweis respektive Reise mit teilgültigem Fahrausweis.

Die Möglichkeit, Abos zu hinterlegen, unterliegt regionenspezifischen Einschränkungen.

IV. Promotionen und Aktionen

Promotionen und Aktionen sind bezüglich ihrer zeitlichen und räumlichen Gültigkeit eingeschränkt und können an spezielle Bedingungen gebunden sein. Die Nutzung der Applikation führt zu keinem grundsätzlichen Anspruch des Kunden auf Promotionen und Aktionen im Zusammenhang mit dem Angebot von FAIRTIQ.

V. Personendaten

Personendaten werden entsprechend den [Datenschutzhinweisen](#) der Applikation verarbeitet.

Sofern der Kunde innerhalb der vergangenen 12 Monate eine Reise gemacht hat und vom Recht auf Löschung Gebrauch machen möchte, hat er vorgängig auf sein Recht zu verzichten, die entsprechende Reise zu beanstanden.

Details zur Geltendmachung der Rechte des Betroffenen sind in den [Datenschutzhinweisen](#) zu finden.

VI. Änderungen der Tarife und der AGB

FAIRTIQ ist berechtigt, die in der Applikation enthaltenen Informationen sowie diese AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden dem Kunden in geeigneter Form mitgeteilt (z. B. In-App-Hinweis, Update-Hinweis oder E-Mail) und treten erst in Kraft, nachdem der Kunde der neuen Fassung ausdrücklich zugestimmt hat. Verweigert der Kunde die Zustimmung, ist die weitere Nutzung der Applikation ausgeschlossen. Die Nutzung der Applikation setzt stets die Zustimmung zur jeweils neuesten Version dieser AGB voraus.

Änderungen von Tarif-, Beförderungs-, Transport- oder sonstigen anwendungs- bzw. dienstspezifischen Nutzungsbedingungen (zusammen „Externe Bedingungen“) werden ausschliesslich von den hierfür zuständigen Stellen festgelegt (z. B. Verkehrsunternehmen, Verbund-/Netzorganisationen, Betreiber, Aufgabenträger, Plattformen, Behörden oder sonstige Regelsetzer) und richten sich nach deren Regelwerken. Solche Änderungen erfolgen unabhängig von diesen AGB, liegen nicht im Einflussbereich von FAIRTIQ und werden ohne zusätzliche Zustimmung des Kunden gegenüber FAIRTIQ wirksam. FAIRTIQ holt hierfür keine Zustimmung des Kunden ein und übernimmt keine Verantwortung für Inhalt, Geltung oder Wirksamwerden der Externen Bedingungen.

VII. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Zwingende gesetzliche Bestimmungen betreffend das anwendbare Recht und den Gerichtsstand des Landes, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt als Konsument hat, gehen – soweit anwendbar – vor.

Im Übrigen untersteht das Vertragsverhältnis mit FAIRTIQ dem schweizerischen Recht. Die Anwendung internationaler Übereinkommen, einschliesslich des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 (CISG), ist ausgeschlossen.

Soweit zwingendes Recht nicht etwas anderes bestimmt, ist Bern (Schweiz) ausschliesslicher Gerichtsstand für Streitigkeiten mit FAIRTIQ. Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Beförderungsvertrag richtet sich der Gerichtsstand nach dem Beförderungsvertrag.

Bei Unstimmigkeiten zwischen der deutschsprachigen Version und einer Übersetzung dieser AGB ist die deutschsprachige Fassung massgebend.

VIII. Verbraucherschlichtung und Sicherstellung Fahrgastrechte

Konsumentinnen und Konsumenten können nach geltendem Recht Anspruch auf die Inanspruchnahme aussergerichtlicher Streitbeilegungsstellen («ADR») haben. FAIRTIQ ist grundsätzlich nicht verpflichtet und verpflichtet sich auch nicht freiwillig zur Teilnahme an ADR-Verfahren, ausser wenn dies zwingend vorgeschrieben ist oder ausdrücklich zugesagt wird.

In bestimmten Ländern (z. B. Frankreich) können besondere ADR-Verpflichtungen gelten. Länderspezifische Informationen, einschliesslich zuständiger ADR-Stellen und Kontaktdaten, sind unter <https://support.fairtiq.com/hc/de/articles/29560233906834> abrufbar.

Dadurch wird die Wahrung der Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten nach nationalem Recht gewährleistet und gleichzeitig eine zentrale und aktuelle Informationsquelle zu ADR-Stellen in allen Regionen, in denen die FAIRTIQ-App verfügbar ist, geboten.

Die Gewährleistung der Fahrgastrechte obliegt jeweils ausschliesslich den jeweils die Verkehrsleistung erbringenden Transport-/Verkehrsunternehmen.

IX. Fragen und Hilfe, FAIRTIQ-Kundendienst

Bei Fragen im Zusammenhang mit der Applikation wenden Sie sich bitte an die auf www.fairtiq.com aufgeführten Kontaktstellen bzw. den aufgeführten Kundendienst, benutzen Sie das Kontaktformular in der App, oder senden Sie eine E-Mail an feedback@fairtiq.com.

Die Postanschrift ist am Ende dieser AGB zu finden.

X. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen in der vorliegenden Fassung rechtsunwirksam sein oder werden, so soll dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. Die ungültige Bestimmung wird schnellstmöglich durch eine andere Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Gehalt der rechtsunwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

XI. Hinweis zur Informationspflicht über die Möglichkeit, Eingabefehler zu erkennen und zu korrigieren

Eingabefehler in der Applikation können Sie vor dem Kauf in der Applikation in den jeweiligen Menüpunkten der Applikation selbständig korrigieren. Mit Betätigen des „Check-in“-Buttons haben Sie einen verbindlichen Kauf vorgenommen; Eingabefehler können danach nicht mehr korrigiert werden.

XII. Zugänglichkeit und Download der AGB

Die aktuelle Version der AGB kann eingesehen und ausgedruckt werden auf:

<https://fairtiq.com/de-de/politik/agb>

FAIRTIQ AG

Aarberggasse 29, 3011 Bern, Schweiz

Co-CEOs: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Version 4.7. Letzte Aktualisierung: November 2025