

Generelle vilkår og betingelser

for bruk av FAIRTIQ-appen («appen») og kjøp av elektroniske billetter. Følgende generelle vilkår gjelder for alle elektroniske billetter bestilt via appen.

Innholdsfortegnelse

I. Bestemmelser som gjelder	2
II. FAIRTIQ-appen	2
A. Funksjoner og nedlasting av appen	2
B. Bruk av appen	3
C. Lisens	3
D. Oppsigelse og sperring av bruken	4
E. Ansvar	4
III. Elektroniske billetter	5
A. Utvalg av elektroniske billetter	5
1. Tilgjengelige billetter	5
2. Medpassasjerer	5
B. Elektroniske billetter kan ikke overføres	5
C. Generelle vilkår for bruk av elektroniske billetter	5
D. Kundens ansvar for tekniske forutsetninger	6
E. Betalingsmetode og oppgjør for tjenestene	7
F. Gyldighet, reisetillatelse og kjøp av elektroniske billetter	7
1. Pris og billettinformasjon	7
2. Reisemoduser og prioritet for særlige bestemmelser	8
3. Reiserett, kjøpsavtale og beregning av billettpris	8
4. Innsamling og behandling av data	9
5. Sjekk inn/Sjekk ut (Check-in/Check-out)	9
6. Sjekk inn/Automatisk utsjekk (Check-in/Be-out – «Smart Stop»)	10
7. Automatisk inn- og utsjekk (Be-in/Be-out – «FAIRTIQ Go»):	10
G. Kontroll av elektroniske billetter	11
1. Elektronisk registrering og kontrollbevis	11
2. Kontroll	11
H. Tilleggsavgifter, gebyrer og bøter for reisende uten billett	12
I. Ingen endring, bytte eller refusjon – ingen angrerett	12
J. Korrigering av feilaktig billettpris	12
K. Prisberegning og -optimalisering	12
L. Registrering av abonnement	13
IV. Kampanjer	13
V. Personopplysninger	13
VI. Endringer i billettpriser og generelle vilkår	13
VII. Gjeldende lov og jurisdiksjon	14
VIII. Alternativ tvisteløsning (ADR) og garanti for passasjerrettigheter	14
IX. Spørsmål og hjelp, FAIRTIQ kundesupport	14
X. Salvatorisk klausul (delvis ugyldighet)	15
XI. Mulighet til å oppdage og korrigere inndatafeil	15
XII. Tilgjengelighet og nedlasting av generelle vilkår	15

I. Bestemmelser som gjelder

Appen gjør det mulig å kjøpe elektroniske billetter fra deltakende takstselskaper, transportselskaper, deltakende nettverk («partnerselskaper») og reiser på tvers av takstsoner/områder i henhold til kapittel III. [Elektroniske billetter A. Utvalg av elektroniske billetter](#). De nåværende generelle vilkårene dekker vilkårene som regulerer forholdet mellom brukere av appen eller eiere av elektroniske billetter («kunder») og Fairtiq Ltd. («FAIRTIQ») eller partneren. Appen hjelper kunder og medpassasjerer med å kjøpe elektroniske billetter, men FAIRTIQ fungerer ikke som selger. Avtalen om billettkjøp inngås mellom FAIRTIQs partner-transportsselskap eller takstselskapet («partner», se <https://fairtiq.com/> → Reise med FAIRTIQ → Gyldighetsområde) og kunden. Disse generelle vilkårene gjelder hver gang appen brukes, uavhengig av gyldighetsområdet. I disse generelle vilkårene dekker begrepene «elektronisk billett» og «billett» også enhver reisetillatelse eller ethvert kontrollbevis som oppgis i appen for den aktuelle bruksmåten, med mindre en bestemmelse uttrykkelig sier noe annet.

For transport av passasjerer, hunder eller sykler med elektroniske billetter kjøpt via appen, gjelder prisbetingelser, transportvilkår og de generelle vilkårene til de respektive forbindelsene / våre partnere. Disse prisbetingelsene finnes hos de enkelte transportselskapene og i enkelte tilfeller under følgende lenke (kun tilgjengelig på transportselskapets respektive nasjonale språk):

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

II. FAIRTIQ-appen

A. Funksjoner og nedlasting av appen

Appen gjør det mulig for kunden å kjøpe elektroniske billetter fra deltakende partnere. Avhengig av bruksområde og tilgjengelighet kan kunden bruke appen i ulike reisemoduser:

- I. **Sjekk inn/Sjekk ut:** Kunden starter og avslutter reisen manuelt i appen.
- II. **Sjekk inn/Be-out («Smart Stop»):** Kunden starter reisen manuelt i appen. Under visse forutsetninger kan reisens slutt registreres automatisk og utsjekking utløses automatisk.
- III. **Automatisk inn- og utsjekk (Be-in/Be-out – «FAIRTIQ Go»):** Kunden aktiverer og deaktiverer denne reisemodusen i appen. FAIRTIQ Go kan i første omgang tilbys som et pilotprosjekt eller en begrenset testfase og gir eventuelt ennå ikke alle funksjonene til en fullt automatisert Be-in/Be-out-løsning. Mens FAIRTIQ Go er aktivert og kunden er klar til å reise, kan appen automatisk registrere og lagre kollektivreiser uten at kunden må sjekke inn eller ut for hver reise. Ved en full utrulling kan det hende at aktivering og deaktivering fra kundens side ikke lenger er nødvendig.

I disse generelle vilkårene anses reisemoduser som innebærer automatisk registrering eller automatisk støtte, særlig Smart Stop og FAIRTIQ Go, som automatiske reisemoduser («Automatiske reisemoduser»). Reiser som registreres ved bruk av en Automatisk reisemodus, omtales samlet som «Automatisk registrert reiser».

Avhengig av valgt reisemodus startes og/eller avsluttes reisen manuelt eller registreres automatisk. Appen beregner den tilhørende billettprisen basert på de registrerte reisedataene.

Appen distribueres via Google Play og Apple App Store («Appbutikken»). Kundens bruk av FAIRTIQ-tjenesten/-appen reguleres av disse generelle vilkår. Appbutikkens egne vilkår regulerer kundens forhold til appbutikken. Ved konflikt gjelder appbutikkens vilkår kun overfor appbutikken.

B. Bruk av appen

For å kunne bruke appen, må kunden laste den ned, installere den på sin mobiltelefonen og registrere følgende opplysninger før første billettkjøp : gyldig mobilnummer; gyldig Betalingsmetode (se kapittel Betalingsmetode og oppgjør for tjenestene); eventuell spesifikasjon om valgt takst (f.eks. 1. eller 2. klasse, eventuelle andre rabatter); personopplysninger: for- og etternavn, fødselsdato (gjelder også for eventuelle medpassasjerer, se kapittel [III A 2. Medpassasjerer](#)); e-postadresse for opprettelse av konto og/eller sending av kvittering (obligatorisk avhengig av bruksområde/valgt påloggingsmetode); samt opplysning om kunden har et personlig sonetilbud eller rabattrettigheter (se kapittel [III L Registrering av abonnement](#)).

Kundens opplysninger lagres av FAIRTIQ. De innhentede opplysningene kan gjøres tilgjengelige for underleverandører og tredjeparter dersom det er nødvendig for bruk eller utvikling av appen. Disse partene er primært kontraktpartnere til FAIRTIQ som er ansvarlige for utvikling, drift og oppdatering av appen, betalingstjenesteleverandører, partnere og akademiske institusjoner. FAIRTIQ følger gjeldende personvernlovgivning (se kapittel [V Personopplysninger](#)). Se også personvernerklæringen for detaljer.

Av sikkerhetsmessige årsaker lagres betalingsopplysninger kun hos betalingstjenesteleverandøren og ikke på kundens mobiltelefon. Registreringen av betalingsmåten behandles direkte av en FAIRTIQ-betalingspartner uten FAIRTIQs involvering. Hvis betalingsmåten blir sperret, vil det ikke lenger være mulig å kjøpe elektroniske billetter via appen med den aktuelle betalingsmåten.

Brukerkontoen i appen er personlig og kan ikke deles med eller overføres til andre personer.

FAIRTIQ kan etter eget skjønn endre, begrense eller avslutte appen eller enkelte funksjoner uten å oppgi grunn. Dette gjelder særlig tilgjengeligheten av enkelte reisemoduser, som Smart Stop eller FAIRTIQ Go. FAIRTIQ kan aktivere, begrense eller deaktivere enkelte reisemoduser avhengig av bruksområde, partner, takstbestemmelser, teknisk tilgjengelighet, operativsystem, type enhet eller testfase. Kunden kan bare bruke de reisemodusene som er tilgjengelige i appen for det aktuelle bruksområdet. FAIRTIQ vil, der det er rimelig mulig, varsle om endringer, begrensninger eller avvikling på forhånd. I hastesaker gis varsel uten ugrunnet opphold etterpå. Lovpålagte rettigheter, særlig retten til refusjon av saldo og andre ufravikelige kundebeskyttelsesrettigheter, påvirkes ikke av dette.

FAIRTIQ Go og andre nye reisemoduser kan i første omgang bare gjøres tilgjengelige som del av testfaser eller pilotprosjekter, for utvalgte kunder, i utvalgte bruksområder eller på visse vilkår. Slike testfaser og pilotprosjekter kan være underlagt ytterligere deltakelsesvilkår.

C. Lisens

I forhold til kunden forblir alle rettigheter til appen hos FAIRTIQ.

Når kunden registrerer seg, gir FAIRTIQ kunden en ikke-eksklusiv og ikke-overførbar lisens til å bruke appen og dens funksjoner til det tiltenkte formålet. Enhver lisens på selve programvaren er uttrykkelig unntatt. Det er forbudt å lage kopier eller sende underlisenser

eller andre lisensrettigheter til tredjeparter. Innholdet i appen og underliggende programvare må ikke endres, sammenstilles, tilpasses eller på annen måte bearbeides.

D. Oppsigelse og sperring av bruken

FAIRTIQ har rett til når som helst å si opp lisensavtalen inngått med kunden og/eller trekke appen tilbake fra markedet.

FAIRTIQ forbeholder seg retten til å suspendere eller blokkere en kundes tilgang til appen dersom det foreligger rimelige indikasjoner på misbruk eller uredelig bruk. FAIRTIQ og partnerne forbeholder seg også retten til å suspendere eller blokkere en kundes tilgang til enhver billettløsning som drives av FAIRTIQ, dersom det foreligger rimelige indikasjoner på misbruk i forbindelse med en løsning som drives av FAIRTIQ. Kunder kan sperres uten forhåndsvarsel.

Kunder som etter FAIRTIQs vurdering har begått svindel eller misbruk, kan føres opp i et register for å forhindre ytterligere svindel eller misbruk og for å håndheve rettslige krav. Ytterligere informasjon om behandling av personopplysninger i forbindelse med dette registeret finnes i FAIRTIQs personvernerklæring.

E. Ansvar

FAIRTIQ og partnerne har rett til å gjøre endringer i informasjonen i appen.

Bruken av appen skjer for kundens egen risiko, innenfor de tekniske og praktiske begrensningene som gjelder. Kunden er ansvarlig for å beskytte sin mobiltelefon mot uautorisert tilgang, herunder ved bruk av passord eller annen sikkerhetsmekanisme.

Ethvert ansvar fra FAIRTIQ eller partnerne med hensyn til innholdet, funksjonaliteten og bruken av appen, inkludert ansvar for skadelig programvare, er utelukket innenfor de grenser som loven tillater.

FAIRTIQ og partnerne fraskriver seg alt ansvar for tap eller skader som oppstår dersom appen ikke fungerer som den skal eller det er umulig å kjøpe elektroniske billetter på grunn av tekniske problemer.

Kundener alltid ansvarlig for å ha en gyldig billett i samsvar med gjeldende takstbestemmelser. Når kunden bruker Sjekk inn/sjekk ut eller Smart Stop, må de gjennomføre korrekt innsjekk før reisen starter. Når kunden bruker FAIRTIQ Go, må de forsikre seg om før reisen starter at FAIRTIQ Go er aktivert og operativ i appen for det aktuelle bruksområdet, og at de tekniske kravene i disse generelle vilkårene er oppfylt.

Dersom bruk av appen, sjekk inn eller den valgte reisemodusen ikke er mulig, må kunden kjøpe en gyldig billett gjennom en annen salgskanal. Ved feil eller teknisk svikt etter innsjekk, aktivering av FAIRTIQ Go eller bekreftelse av status som reiseklar som hindrer korrekt bruk av appen, må kunden umiddelbart skaffe seg en gyldig billett gjennom en alternativ kanal og bør kontakte FAIRTIQs kundeservice straks for å avklare situasjonen.

III. Elektroniske billetter

A. Utvalg av elektroniske billetter

1. Tilgjengelige billetter

Avhengig av bruksområdet (se <https://fairtiq.com/en/> → Travel with FAIRTIQ → Area of validity), kan elektroniske billetter kjøpes via appen. Billetter for reiser utenfor dette bruksområdet kan ikke kjøpes med appen. Før du starter en slik reise, må du kjøpe gyldige billetter på annen måte. Detaljer om tilgjengelige billetter finnes på <https://fairtiq.com/>.

Appen gir ikke mulighet til å kjøpe billetter på forhånd for fremtidige reiser. De aktuelle reisetillatelsene genereres i stedet på grunnlag av reiser som faktisk gjennomføres etter at kunden begynner å bruke appen. Tidspunktet for når en billett anses kjøpt, samt når gyldigheten begynner og slutter, avhenger av reisemodusen som kunden bruker i samsvar med kapittel III.F. Gyldighet, reisetillatelse og kjøp av elektroniske billetter. Ved Sjek inn/sjekk ut og Smart Stop begynner gyldigheten ved vellykket innsjekk. Ved FAIRTIQ Go begynner gyldigheten av reisetillatelsen når FAIRTIQ Go er vellykket aktivert og appen bekrefter at de tekniske og operative kravene for å reise er oppfylt («Reiseklar»). Den aktuelle billetten og billettprisen beregnes på grunnlag av reisene som registreres under bruk av appen.

2. Medpassasjerer

FAIRTIQ forbeholder seg retten til å tillate passasjerer å bruke appen til å kjøpe elektroniske billetter for hunder eller sykler eller mer enn én passasjer («medpassasjerer») per reise og mobilenhet. Det er ingen rett til denne funksjonen eller til at FAIRTIQ belaster for den billigste billett-kombinasjonen ved kjøp av flere billetter.

Kunden er ansvarlig for å sikre at deres medpassasjerer overholder prisreglene og disse vilkårene. Før de kjøper elektroniske billetter for medpassasjerer, skal kunden sikre at medpassasjerene er informert om behandlingen av deres personopplysninger og den tilhørende [personvernerklæringen](#) i forbindelse med bruken av appen, at de er korrekt registrert i appen og at kjøp av tilhørende billetter er tillatt i henhold til prisreglene (f.eks. rett til redusert pris).

Den samme reisen danner grunnlaget for beregning av billettprisen for kunden og alle medpassasjerer. Sjek inn, sjekk ut og Automatisk detekterte reiser gjelder samtidig for kunden og alle medpassasjerer. Dersom medpassasjerer starter eller avslutter reisen på et annet tidspunkt eller sted enn kundene, tas dette ikke hensyn til ved beregning og fakturering av reisen og billettprisen.

B. Elektroniske billetter kan ikke overføres

De elektroniske billettene er personlige, ikke-overførbare og kan ikke videresendes til en annen mobiltelefon. Kunder har ikke lov til å gjøre mobiltelefonene sine tilgjengelige for tredjeparter for transport med elektroniske billetter, med unntak av medpassasjerer.

C. Generelle vilkår for bruk av elektroniske billetter

For å bruke elektroniske billetter og de tilhørende reisemodusene i appen må kunden oppfylle følgende betingelser:

- I. De må ha en gyldig Betalingsmetode tilgjengelig (se kapittel [III. E. Betalingsmetode og oppgjør av tjenestene](#)).
- II. De må ha lastet ned og installert appen på en mobiltelefon og fullført registreringen.

- III. Mobiltelefonen som kunden bruker, må ha operativsystemet Android (Google) uten «rooting» eller iOS (Apple) uten «jailbreak» og et aktivert, fungerende SIM-kort som sikrer at mobildata kan mottas når man kobler seg til et mobiltelefonnettverk. Minimumsversjonen av operativsystemet som kreves for å kjøre appen, vises i FAIRTIQ-kontoen i [Apple App Store](#) (iPhones), [Google Play Store](#) (Android) eller i FAIRTIQ Help Centre ([support.fairtiq.com → Registrering og konto → Kom i gang med FAIRTIQ → Bruke FAIRTIQ: Krav](#)). Videre må stedstjenester med høy nøyaktighet være aktivert på mobiltelefonen under hele bruken av appen for en reise, særlig fra sjekk inneller aktivering av FAIRTIQ Go og minst til reisen er fullført ved Sjekk inn/sjekk utog Smart Stop, eller til FAIRTIQ Go er deaktivert. FAIRTIQ og partnerne påtar seg ikke ansvar for kostnader til mobiltrafikk som følge av bruk av appen.
- IV. Kunden må ha aktivert appens tilgang til mobiltelefonens innebygde bevegelsessensorer, samt tillatt at appen sender meldinger(push-varslar). Ved bruk av automatiske reisemoduser, særlig Smart Stop eller FAIRTIQ Go, må kunden sørge for at appen har tillatelse til å kjøre i bakgrunnen, og at de nødvendige tillatelsene og systeminnstillingene for den aktuelle reisemodusen forblir aktivert.
- V. Dersom kunden ønsker å motta en kvittering for reisen etter å ha brukt appen, må de oppgi en gyldig e-postadresse. Avhengig av bruksområdet er det obligatorisk å oppgi en e-postadresse.
- VI. Kunden må sørge for at valgt klasse og, eventuell tillatelse eller rett til redusert pris samsvarer med innstillingene i appen og gjeldende takstvilkår.
- VII. Ved bruk av Medreisende-modus må medpassasjerer sørge for at de reiser sammen med den som eier mobiltelefonen der de elektroniske billettene ligger, og at denne personen oppfyller alle gjeldende krav for kjøp og bruk av elektroniske billetter.
- VIII. Hvis kunden ikke overholder disse vilkårene, har de ikke rett til å bruke appen. Det samme gjelder medpassasjerer.
- IX. Kunder og medpassasjerer må til enhver tid overholde prisbetingelser, transportbetingelser og vilkårene for de respektive forbindelsene / FAIRTIQs partnere.

D. Kundens ansvar for tekniske forutsetninger

Kunden har selv ansvaret for å sikre at smarttelefonen deres oppfyller de tekniske kravene for bruk av tjenestene, er korrekt konfigurert og fungerer som den skal. Dette inkluderer, nettverkstilgang og tilstrekkelig batterikapasitet.

Kunden må sørge for å ha en fungerende datatilkobling og aktiverte stedsstjenester under inn- og utsjekk og gjennom hele reisen. De må også sørge for at enheten har nok strøm under hele reisen. Kunden må gi tillatelse til at appen kjører i bakgrunnen og sikre at ingen systeminnstillinger, strømsparingsfunksjoner, tilgangsbegrensninger eller andre inngrep hindrer eller svekker posisjonering, bevegelsesdeteksjon, dataoverføring, varsler eller automatisk registrering av reisen.

Aktivering av strømsparingsmodus er ikke tillatt, da dette kan negativt påvirke nøyaktigheten av posisjonstjenester som samles inn av kundens enhet..

Det er ikke tillatt å slå av enheten, stedstjenester eller appens tilgang til stedstjenester, eller å aktivere flymodus under en reise som registreres via appen. Dette kan føre til at reiseretten eller billetten blir ugyldig. Manipulering av data som enheten sender til appen, er forbudt.

Bruk av appen og dens funksjoner kan være umulig eller bare mulig i begrenset grad dersom du mangler datatilkobling, eller dersom de tekniske kravene ikke er oppfylt. Dersom den valgte funksjonen ikke kan brukes på grunn av manglende dekning eller andre tekniske problemer, eller dersom kunden ikke er reiseforberedt når og der dette kreves, må kunden kjøpe billetter på annen måte.

Kunden må sette av tilstrekkelig tid for innsjekking eller aktivering av FAIRTIQ Go dersom det er dårlig dekning, for eksempel EDGE, E eller GPRS, eller i områder der posisjonering er vanskelig.

E. Betalingsmetode og oppgjør for tjenestene

Kunden må sørge for at de valgte betalingsmåtene har tilstrekkelig dekning til å betale for kjøpene og forhindre at betalingsmetoden blir sperret. Avhengig av bruksområdet er ulike betalingsmåter gyldige.

Som hovedregel er det den betalingsmåten som er valgt og aktiv ved slutten av dagens siste reise som belastes, og denne er avgjørende for prisoptimalisering (se kapittel [III.K. Prisberegning og -optimalisering](#)).

Dersom kunden har registrert flere betalingsmåter, har FAIRTIQ rett til å belaste en sekundær betalingsmetode dersom beløpet ikke kan belastes den primære betalingsmåten.

FAIRTIQ har rett til å ekskludere kunder fra å bruke enkelte betalingsmidler. Detaljer finnes på <https://support.fairtiq.com/hc> → Fakturaer og betaling → betaling → Betalingskort avvises

Kunder skylder FAIRTIQ reisekostnadene som påløper for medreisende.

Belastning av tjenesten, samt tilbakebetaling ved feilaktige reise- og prisberegninger til kundens betalingsmiddel, skjer på uregelmessige tidspunkter. Som regel blir flere tjenester og refusjoner belastes eller refunderes i bolker. Dette kan skje med en tidsforsinkelse på opptil 30 dager etter bruk av tjenesten, eller etter at feilaktig belastede reiser er varslet og godkjent.

FAIRTIQ har rett til å belaste betalingsmåten som kunden har oppgitt, for billettpriser knyttet til tidligere reiser. Dersom FAIRTIQ ikke kan kreve inn betaling for slike reiser, kan FAIRTIQ suspendere kundens tilgang til appen. Tilgangen gjenopprettes først etter at alle utestående beløp er betalt med en gyldig betalingsmetode. En eventuell sperring påvirker ikke kundens plikt til å betale alle utestående beløp for tidligere reiser.

Dersom kunden bruker «PayPal» som betalingsmetode for reiser innenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet, vil FAIRTIQ Deutschland GmbH, Kopernikusstrasse 35, 10243 Berlin, Tyskland, fungere som mellomledd for billettsalg og betaling i stedet for FAIRTIQ Ltd., Aarberggasse 29, 3011 Bern, Sveits. Dette unntaket gjelder ikke for reiser nær den sveitsiske grensen innenfor gyldighetsområde for GA-reisekortets utenfor Sveits eller for reiser i Liechtenstein.

F. Gyldighet, reisetillatelse og kjøp av elektroniske billetter

1. Pris og billettinformasjon

Med mindre annet er spesifisert i disse generelle vilkår, gjelder takstvilkårene for de strekningene som brukes, samt transportørens for billetter kjøpt via appen.

Elektroniske billetter, reisetillatelser eller kontrollbevis som gjøres tilgjengelig i appen, inneholder den informasjonen som kreves etter gjeldende takstbestemmelser. Avhengig av

reisemodus kan relevante reisedetaljer aktiveres manuelt eller registreres og beregnes automatisk av appen.

Priseberegningen for billetter kjøpt i appen baserer seg, avhengig av reisemodus, på data om innsjekk og utsjekk, aktiverings- og deaktiveringsdata, reiseklar-status, automatisk registrerte reisedata, innhentede posisjonsdata og gjeldende takstvilkår. Gjeldende billettpris beregnes og belastes basert på reisene som registreres under bruk av appen.

For å sjekke den estimerte billettprisen før eller under en reise, kan kunden bruke billettautomater, nettsidene til transportørene eller partnerorganisasjonene eller andre tilgjengelige kilder om prisinformasjon. Dersom den faktiske reisen avviker fra reisen som ble brukt for å hente inn prisestimatet, kan den endelige prisen avvike fra den estimerte beløpet.

2. Reisemoduser og prioritet for særlige bestemmelser

Avhengig av bruksområde og tilgjengelighet kan appen brukes i følgende reisemoduser:

- I. **Sjekk inn/Sjekk ut:** Kunden starter og avslutter reisen manuelt i appen.
- II. **Check-in/Be-out («Smart Stop»):** Kunden starter reisen manuelt i appen. På vilkårene i kapittel III.F.6 Sjekk inn/Automatisk utsjekk (Smart Stop) kan appen automatisk registrere reisens slutt og utløse utsjekk.
- III. **Automatisk inn- og utsjekk (Be-in/Be-out – «FAIRTIQ Go»):** Kunden aktiverer og deaktiverer denne reisemodusen i appen. Så lenge FAIRTIQ Go er aktivert og kunden er reiseklar, kan appen automatisk registrere og loggføre kollektivreiser uten at kunden må foreta en innsjekk eller utsjekk for hver reise.

Med mindre annet fremgår av disse generelle vilkårene, gjelder de generelle forpliktelser for kunder for alle reisemoduser. Bestemmelser som gjelder en bestemt reisemodus, går foran generelle bestemmelser.

3. Reiserett, kjøpsavtale og beregning av billettpris

Kunden må fullføre innsjekkingen eller aktivere FAIRTIQ Go og sørge for at de er reiseklar før de går om bord på transportmiddelet på holdeplassen/stasjonen, eller før de går inn i et område hvor det kreves billett. En sen innsjekk, aktivering eller manglende status som reiseklar, kan føre til at kunden anses som reisende uten gyldig billett og kan føre til gebyr, tilleggsavgift eller bot i samsvar med gjeldende takstreglement.

Når kunden sjekker inn eller aktiverer FAIRTIQ Go, fremsetter kunden et bindende tilbud om å kjøpe en elektronisk billett for kollektivreiser som registreres under den aktuelle reisemodusen.

Etter vellykket innsjekk eller, ved FAIRTIQ Go, etter vellykket aktivering og bekreftelse i appen på at kunden er reiseklar, gir appen en reiserett. Denne reiseretten gir kunden rett til å starte eller fortsette reisen i samsvar med disse generelle vilkårene og gjeldende takstvilkår. Tildeling av reiserett innebærer ikke i seg selv det endelige kjøpet av en elektronisk billett for en bestemt reise.

Kjøpsavtalen med partneren inngås, og den aktuelle elektroniske billetten kjøpes, først dersom og når appen registrerer en kollektivreise. Etter utsjekk, deaktivering av FAIRTIQ Go eller annen avsluttende handling for den aktuelle reisemodusen, beregner appen reiseruten og tilhørende billettpris basert på de registrerte reisedataene, og belaster beløpet på den valgte betalingsmetoden.

Vellykket innsjekk og, ved FAIRTIQ Go, vellykket aktivering og status som reiseklar, bekreftes i appen. Dersom innsjekksprosessen eller aktivering av FAIRTIQ Go ikke er mulig, eller dersom status som reiseklar ikke kan bekreftes av tekniske problemer, vises en melding om dette på mobiltelefonen. I slike tilfeller må kunden kjøpe billett på annen måte. Ellers kan kunden anses som reisende uten gyldig billett.

Kunden må holde sjekk innaktiv eller holde FAIRTIQ Go aktivert og forbli travel ready til reisen er fullført og de har forlatt transportmiddelet eller området der gyldig billett kreves. Dersom kunden sjekker ut eller deaktiverer FAIRTIQ Go før reisen er fullført, mister status som reiseklar eller ikke lenger oppfyller gjeldende tekniske eller operative krav, kan reisetillatelsen opphøre å være gyldig, og kunden kan behandles som reisende uten gyldig billett.

Kunden må følge alle meldinger, advarsler og forespørsler om korrigerende som vises i appen. Dersom kunden oppdager at de ikke er sjekket inn, at FAIRTIQ Go ikke er aktivert, at de ikke har status som reiseklar, at appen eller relevante deler av den ikke fungerer, eller at det ikke finnes gyldig reiserett for reisen, må kunden kjøpe en gyldig billett via en alternativ salgskanal dersom de ønsker å starte eller fortsette reisen. Dersom kunden i etterkant oppdager at en reise ikke ble registrert, ble feilregistrert eller kun delvis registrert, må dette meldes til kundeservice uten ugrunnet opphold.

4. Innsamling og behandling av data

For å fastsette gjeldende bruksområde og nærmeste holdeplass, starter innsamlingen av reisedata når appen åpnes.

Innsamlingen av reisedata avsluttes senest fem minutter etter at utsjekkingen er fullført, etter deaktivering av FAIRTIQ Go eller etter at reisen er fullført i den aktuelle reisemodusen. Slik behandling er nødvendig for å forhindre svindel og bidrar til å kontinuerlig forbedre den automatiske registreringen av riktig tidspunkt for utsjekk, deaktivering eller reisens slutt og dermed optimalisere tjenesten.

Personopplysninger behandles i samsvar med appens personvernerklæring.

Registrering av reiser er basert på tekniske signaler og sannsynlighetsberegninger, og er ikke alltid helt presis. Kunden kan derfor bli bedt om å bekrefte, korrigere eller rapportere reiser i appen eller via kundeservice.

5. Sjekk inn/Sjekk ut (Check-in/Check-out)

Ved bruk av Sjekk inn/Sjekk ut starter og avslutter kunden reisen manuelt i appen.

Reiseretten er gyldig fra vellykket innsjekk til utsjekkingprosessen startes, med mindre de tekniske forutsetningene ikke lenger er oppfylt, eller disse generelle vilkårene, gjeldende takstvilkår eller meldinger i appen sier noe annet.

Kunden må gjennomføre utsjekkingen i tide ut fra sine tekniske og praktiske muligheter. Utsjekking må startes umiddelbart etter at de har gått av transportmiddelet, har forlatt området på stasjonen der billett kreves, eller etter at de har nådd grensen for gyldighetsområdet. Det er ikke nødvendig å sjekke ut dersom kunden venter på neste korresponderende avgang innenfor samme gyldighetsområde. Reiseretten opphører i det øyeblikket utsjekkingprosessen startes.

Dersom appen bruker sensorene installert i mobiltelefonen til å beregne at kunden mest sannsynlig ikke reiser lenger, men utsjekk ikke er startet, kan appen vise en advarsel på mobiltelefonen og minne kunden om at de kan ha glemt å sjekke ut. En forutsetning for at advarselen vises, er at kunden tillater varsler på mobiltelefonen. Ansvar for utsjekking er

fortsatt kundens ansvar. Det at et utsjekkingsvarsel vises på feil tidspunkt eller ikke vises i det hele tatt, påvirker ikke kundens ansvar å sjekke ut i tide.

Dersom det av tekniske årsaker ikke er mulig å sjekke ut etter at reisen er avsluttet, må kunden kontakte FAIRTIQs kundeservice umiddelbart og oppgi detaljert reiserute, sted og tidspunkt for reisens slutt samt reise-ID, hvis tilgjengelig. Det samme gjelder alle andre klager. Henvendelser til kundeservice kan sendes direkte via kontaktskjemaet i appen, via e-post til feedback@fairtiq.com eller via kontaktskjemaet tilgjengelig på <https://fairtiq.ch/en/contact>.

6. Sjekk inn/Automatisk utsjekk (Check-in/Be-out – «Smart Stop»)

Smart Stop er reisemodusen for Sjekk inn/Automatisk utsjekk. Kunden må starte reisen manuelt ved å sjekke inn. Under visse forutsetninger kan reisens slutt støttes eller gjennomføres automatisk av appen. Smart Stopfunksjonen kan aktiveres eller deaktiveres manuelt av kunden i appen.

Reglene om innsjekk i kapittel III.F.5 Sjekk inn/sjekk ut gjelder tilsvarende. Reiseretten er gyldig fra vellykket innsjekk og frem til utsjekkeingen startes manuelt eller automatisk via Smart Stop, med mindre de tekniske forutsetningene ikke lenger er oppfylt eller disse generelle vilkårene, gjeldende takstvilkår eller meldinger i appen sier noe annet.

Kunden mottar et varsel på smarttelefonen så snart appen registrerer at kollektivreisen er avsluttet. Varselet inneholder en lenke til en nedtellingsklokke som viser gjenstående tid til automatisk utsjekk. Nedtellingene kan avbrytes manuelt ved å klikke på knappen i varselet dersom kunden planlegger å reise videre med kollektivtransport. I så fall fortsetter reiseregistreringen. Dersom nedtellingene ikke avbrytes manuelt, startes utsjekkingsprosessen automatisk når tiden renner ut. Dermed opphører reiseretten gyldighet.

Forutsetningen for å bruke Smart Stop er at kunden tillater varsler på smarttelefonen og at det finnes en fungerende datatilkobling. I tillegg må de tekniske kravene i kapittel [III.C Generelle vilkår for bruk av elektroniske billetter](#) og [III.D Kundens ansvar for tekniske forutsetninger](#) være oppfylt.

Ansvaret for utsjekkingen er fortsatt kundens ansvar. Kunden har selv ansvar for å avbryte nedtellingene i tide dersom kollektivreisen ikke er fullført, og dermed sikre at reiseretten forblir.

7. Automatisk inn- og utsjekk (Be-in/Be-out – «FAIRTIQ Go»):

FAIRTIQ Go er reisemodusen for automatisk inn- og utsjekk (*Be-in/Be-out*). Den kan i første omgang bare gjøres tilgjengelig som del av et pilotprosjekt, for utvalgte kunder, i utvalgte bruksområder eller med ekstra krav. Det er ikke sikkert at FAIRTIQ Go ennå tilbyr alle funksjonene til en helautomatisert Be-in/Be-out-løsning.

Bruk av FAIRTIQ Go er frivillig. Kunden kan bare bruke FAIRTIQ Go dersom funksjonen er tilgjengelig for dem i appen for det aktuelle bruksområdet og har blitt aktivert før reisen starter. Kunden kan alternativt bruke andre tilgjengelige reisemoduser.

Når kunden bruker FAIRTIQ Go, aktiverer og deaktiverer de reisemodusen i appen. Aktivert og deaktivert av FAIRTIQ Go regnes ikke som en innsjekkings- eller utsjekkingsprosess etter disse generelle vilkårene, med mindre det er uttrykkelig angitt noe annet. Så lenge FAIRTIQ Go er aktivert og kunden er reiseklar, kan appen automatisk registrere og loggføre reiser

med offentlig transport uten at kunden må gjennomføre en innsjekk eller utsjekk for hver enkelt reise.

Kunden er reiseklar når FAIRTIQ Go er aktivert og appen bekrefter at de tekniske og operative kravene for å reise med FAIRTIQ Go er oppfylt. Dette inkluderer nødvendige innstillinger, tillatelser, tilkobling, batterinivå og bakgrunnsdrift.

Reiseretten er bare gyldig så lenge FAIRTIQ Go er aktivert og kunden forblir reiseklar. Det tas forbehold om avvikende takstreglement eller spesielle meldinger i appen.

G. Kontroll av elektroniske billetter

1. Elektronisk registrering og kontrollbevis

Reisetillatelser, elektroniske billetter og kontrollbevis som gjøres tilgjengelige i appen, registreres elektronisk og, der det kreves, sentralt av FAIRTIQ. Kunden mottar reiseretten, den elektroniske billetten eller det kontrollbeviset som kreves for den enkelte reisemodusen, på mobiltelefonen sin.

Ved Sjekk inn/sjekk ut og Smart Stop gjøres reiseretten tilgjengelig etter en vellykket innsjekk. Ved FAIRTIQ Go kan reiseretten gjøres tilgjengelig i appen eller registreres sentralt etter vellykket aktivering av FAIRTIQ Go og bekreftelse i appen på at kunden er reiseklar.

Kjøpsavtalen med partneren og kjøpet av den aktuelle elektroniske billetten reguleres av kapittel III.F.3 Reisetillatelse, kjøpsavtale og beregning av billettpris. Særlig inngås kjøpsavtalen først hvis og når appen detekterer og registrerer en reise med offentlig transport.

Kunden har ikke lov til å slette reiseretten, den elektroniske billetten eller kontrollbeviset før reisen er avsluttet. Kunden har heller ikke rett til å kopiere, overføre eller sende den til en annen smarttelefon.

2. Kontroll

Kunden må vise smarttelefonen sin til kontrolløren og, på oppfordring, vise alle kontrollelementer via billettknappen og visningselementer, for eksempel detaljvisningen. Dette gjelder uavhengig av hvilken reisemodus som brukes. Kontrolløren har rett til å kontrollere de samme billettene flere ganger under samme reise.

Eventuell dokumentasjon på rett til rabattert billett skal fremvises sammen med smarttelefonen. På forespørsel fra kontrolløren skal smarttelefonen overleveres til kontrolløren for kontroll. Kontrolløren har rett til å bruke smarttelefonen for å gjennomføre en ordinær kontroll.

Kunden skal følge instruksjonene fra kontrolløren. I henhold til gjeldende takstreglement må kunden vise gyldig legitimasjon dersom kontrolløren ber om det.

For å gjøre kontrollen lettere anbefales det å bruke standard skriftstil, skrifttype, skriftstørrelse og lysstyrke på skjeren. Ved avvikende innstillinger påtar kunden seg ansvaret for at de elektroniske billettene er helt eller delvis uleselige.

Dersom kunden ikke kan vise reisetillatelsen, den elektroniske billetten eller kontrollbeviset på alle visningsnivåer og med alle kontrollelementer, eller hvis disse ikke kan kontrolleres fordi smarttelefonen ikke oppdateres eller fungerer som den skal, eller som følge av en uleselig skjerm eller skriftinnstillinger, vil kunden bli ansett som en reisende uten gyldig billett. Elektroniske billetter er personlige og kan ikke vises frem på et senere tidspunkt.

H. Tilleggsavgifter, gebyrer og bøter for reisende uten billett

Hvis kunder av en eller annen grunn ikke kan eller ikke vil vise frem en gyldig og kontrollerbar elektronisk billett, vil vedkommende bli ansett som reisende uten gyldig billett. Kunden og eventuelle medreisende som reiser uten gyldig billett, kan bli ilagt tilleggsgebyr i henhold til gjeldende takstvilkår og lovbestemmelser.

I. Ingen endring, bytte eller refusjon – ingen angrerett

Det er ikke mulig å endre eller bytte elektroniske billetter etter at de er utstedt. Billetter kjøpt med appen er unntatt fra angreretten.

J. Korrigering av feilaktig billettpris

Dersom kunder etter reisen oppdager at appen har belastet feil billettpris, må de kontakte kundestøtte **innen 12 måneder fra reisedatoen**, men senest på datoen for deaktivering av FAIRTIQ i den aktuelle regionen, ved å bruke kontaktskjemaet i appen. Dersom FAIRTIQs kundesservice avdekker at det er belastet feil pris uten at kunden har gjort noe galt, vil differansen til riktig pris bli utlignet når kunden bruker appen neste gang i samme bruksområde. Dersom denne kreditten ikke brukes fullt ut i løpet av inneværende måned, vil gjenværende beløp automatisk bli refundert til ved utgangen av måneden.

FAIRTIQ og de tilhørende partnerorganisasjonene eller partnertransportselskapene er ikke forpliktet til å refundere reisens pris eller deler av den dersom kunder som bruker Sjekk inn/ Sjekk ut, men ikke gjennomfører utsjekksprosessen i tide, eller dersom kunder som bruker Smart Stop, ikke avbryter en nedtelling utløst av Smart Stop i tide selv om de ønsker å fortsette reisen med offentlig transport. Ved FAIRTIQ Go gjelder det samme dersom feil pris eller billettens ugyldighet skyldes sen aktivering, sen reiseklar-status, tidlig deaktivering, tap av status som reiseklar eller andre tilfeller der kunden ikke har overholdt de tekniske forutsetningene, medvirkningsplikten eller meldinger i kapittel III.F.7 Be-in/Be-out (FAIRTIQ Go).

Dersom det oppgis eller belastes en billettpris som ikke tilsvarer den gjeldende taksten, har FAIRTIQ rett til å korrigere prisen innen 12 måneder fra reisedatoen og, om nødvendig, belaste kunden for differansen. Kunden vil bli informert om korrigeringen minst 48 timer før differansen belastes.

K. Prisberegning og -optimalisering

Når dette er tillatt etter gjeldende takstbestemmelser og teknisk mulig, kombinerer FAIRTIQ enkeltbilletter som belastes for reiser til gunstigere billettkombinasjoner, i den grad dette er mulig i henhold til takstreglementet som gjelder for reisen. Dette gjelder kun under forutsetning av at kunden bruker appen for alle de aktuelle periodene med samme registrerte kundeprofil. FAIRTIQ kan ikke garantere at den billigst mulige billettkombinasjonen alltid blir belastet.

Prisoptimalisering gjelder kun innenfor én og samme betalingsprofil/betalingsmåte. Det gjelder ikke på tvers av forskjellige profiler (f.eks. privat og jobb) eller mellom forskjellige betalingsmidler, og den gjelder heller ikke ved kjøp av flere billetter samtidig for medreisende.

På grunn av prisoptimalisering kan verken totalprisen eller de enkelte billettene som belastes for en reise med medpassasjerer, spesifiseres per enkeltpassasjerene i etterkant av reisen.

Prisoptimaliseringsfunksjonen kan sees på <https://support.fairtiq.com/hc/no> → Fakturaer og betaling → Pris på en reise → Den beste tilgjengelige prisen

L. Registrering av abonnement

Kunder som har et personlig, gyldig sonekort eller ukentlig/månedlig/årlig reisekort (heretter kalt «abonnement»), kan registrere sonene i appen som dekkes av abonnementet («registrerte soner»). FAIRTIQ garanterer ikke at alle typer abonnement kan registreres, og tilgjengeligheten av denne funksjonen kan variere fra region til region.

Når billettprisen beregnes blir reisestrekninger som ligger innenfor en registrert sone ikke belastet. Dette gjelder både når en reise starter innenfor en registrert sone og fortsetter utenfor, og når en reise starter utenfor men passerer gjennom eller avsluttes innenfor en registrert sone. De registrerte sonene vises på billetten og sjekkes ved billettkontroll.

Kunden må før reisen starter sørge for å ha et gyldig abonnement for de registrerte sonene og må kunne fremvise abonnementet ved billettkontroll. På forespørsel fra FAIRTIQ skal kunden kunne sende inn et bilde eller en kopi av abonnementet som bevis.

Dersom kunden registrerer soner som vedkommende ikke har et gyldig abonnement for, regnes reisen som en reise uten gyldig billett eller med delvis gyldig billett.

IV. Kampanjer

Kampanjetilbud er begrenset i tid og omfang, og underlagt særskilte vilkår. Bruk av appen gir ikke automatisk rett til å benytte seg av slike kampanjer som gjelder FAIRTIQs produkter og tjenester.

V. Personopplysninger

Personopplysninger behandles i samsvar med [personvernerklæringen](#) til appen. Ved bruk av automatiske reisemoduser, særlig Smart Stop eller FAIRTIQ Go, kan ytterligere posisjonsdata, bevegelsesdata, bruksdata og tekniske data behandles i den grad det er nødvendig for automatisk registrering av reisens start, rute og slutt, utstedelse og kontroll av elektroniske billetter, beregning av billettpris, fakturering, forebygging av svindel og forbedring av tjenesten.

Dersom kunden ber om sletting av data knyttet til tidligere reiser innen 12 måneder, kan FAIRTIQ være ute av stand til å yte kundeservice eller behandle klager knyttet til disse reisene. Kunden må derfor frasi seg eventuelle slike krav eller klager før opplysningene slettes.

Alle detaljer om hvordan du kan utøve dine rettigheter som registrert, finnes i nevnte [personvernerklæringen](#).

VI. Endringer i billettpriser og generelle vilkår

FAIRTIQ forbeholder seg retten til når som helst å endre informasjonen i appen samt disse generelle vilkårer. Endringer vil bli kommunisert til kunden på en hensiktsmessig måte (for eksempel via varsel i appen, oppdateringsmelding eller e-post) og trer først i kraft etter at kunden uttrykkelig har akseptert den nye versjonen. Dersom kunden ikke akseptere oppdateringen, opphører retten til å bruke appen. Videre bruk av appen krever at den nyeste versjonen av disse generelle vilkårene godtas.

Endringer i takst-, transport- eller andre applikasjons- eller tjenestespesifikke vilkår (samlet kalt «eksterne vilkår») fastsettes utelukkende av de kompetente organer (for eksempel transportselskaper, takstsamarbeid, operatører, oppdragsgivere, plattformer, offentlige myndigheter eller andre regelsettende enheter) og reguleres av deres regelverk. Slike endringer skjer uavhengig av disse generelle vilkårene, ligger utenfor FAIRTIQs kontroll og trer i kraft uten ytterligere samtykke fra kunden overfor FAIRTIQ. FAIRTIQ innhenter ikke slikt samtykke og påtar seg intet ansvar for innholdet, gyldigheten eller ikrafttredelsen av eksterne vilkår.

VII. Gjeldende lov og jurisdiksjon

Ufravikelige lovbestemmelser knyttet til gjeldende lov og jurisdiksjon i det landet hvor kunden har sitt vanlige bosted som forbrukere, har forrang der dette er aktuelt.

Forøvrig reguleres avtaleforholdet med FAIRTIQ av sveitsisk lov. Anvendelsen av internasjonale konvensjoner, inkludert De forente nasjoners konvensjon om kontrakter for internasjonalt salg av varer av 11. april 1980 (CISG), er utelukket.

Med mindre ufravikelig lov sier noe annet, er Bern (Sveits) eksklusiv vernetting for tvister med FAIRTIQ. For tvister knyttet til transportavtalen fastsettes vernettingen av transportavtalen.

Dersom det oppstår motstrid eller avvik mellom den tyske versjonen og en oversettelse av disse vilkårene, skal den tyske versjonen ha forrang.

VIII. Alternativ tvisteløsning (ADR) og garanti for passasjerrettigheter

Forbrukere kan, etter gjeldende forbrukerlovgivning, ha rett til å benytte seg av organer for alternativ tvisteløsning («ADR») for å løse tvister utenfor domstolene. FAIRTIQ er som hovedregel ikke forpliktet til å delta i slike tvisteløsningsprosesser og forplikter seg heller ikke frivillig til å gjøre det, med mindre deltakelse er påkrevd ved ufravikelig lovgivning eller uttrykkelig oppgitt.

Særskilte forpliktelser om alternativ tvisteløsning kan gjelde i enkelte jurisdiksjoner (for eksempel i Frankrike). Kunder finner landsspesifikk informasjon, inkludert hvilket tvisteløsningsorgan som er kompetent samt kontaktopplysninger, på <https://support.fairtiq.com/hc/no/articles/29560233906834>.

Denne ordningen sikrer at forbrukernes rettigheter etter nasjonal lovgivning blir ivaretatt, samtidig som den gir en sentral og oppdatert kilde til ADR-informasjon for alle regioner der appen er tilgjengelig.

Garantien for passasjerrettigheter er utelukkende transportoperatørens ansvar.

IX. Spørsmål og hjelp, FAIRTIQ kundesupport

Spørsmål om appen kan rettes til kontaktpunktene angitt på <https://fairtiq.com/en/> eller til kundesupport, henholdsvis ved å bruke kontaktskjemaet i appen eller sende en e-post til feedback@fairtiq.com.

FAIRTIQs postadresse finnes nederst i disse generelle vilkårene.

X. Salvatorisk klausul (delvis ugyldighet)

Dersom enkelte bestemmelser i disse generelle vilkårene skulle være ugyldige, skal ikke dette påvirke gyldigheten av de øvrige bestemmelsene. Den ugyldige bestemmelsen skal så snart som mulig erstattes av en annen bestemmelse som kommer så nær det økonomiske innholdet i den ugyldige bestemmelsen som mulig.

XI. Mulighet til å oppdage og korrigere inndatafeil

Inndatafei, for eksempel feil opplysning om rett til redusert pris, kan korrigeres i appen før innsjekk eller aktivering av FAIRTIQ Go ved bruk av menyvalgene i appen..

Etter innsjekk eller aktivering av FAIRTIQ Go kan inndatafeil bare korrigeres i samsvar med korrigerings- og klageprosessene som er tilgjengelige i appen, særlig kapittel III.J. Korrigering av feilaktig billettpris..

XII. Tilgjengelighet og nedlasting av generelle vilkår

Den nyeste versjonen av vilkårene kan vises og skrives ut på <https://fairtiq.com/no/gtc>

FAIRTIQ Ltd.

Aarbergergasse 29

3011 Bern

Sveits

Administrerende direktører: Dr. Gian-Mattia Schucan, Anne Mellano

UID: CHE-370.720.489

feedback@fairtiq.com

Versjon 5.0. Sist oppdatert juli 2026