

ZVV-App

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Funktion Check-in-Check-out (CICO) in der App des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV)

I. Anwendungsbereich

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten spezifisch für die Nutzung der CICO-Funktion und für den Erwerb elektronischer Fahrtberechtigungen, die durch die Fairtiq AG im Namen des ZVV ausgegeben werden.

II. Funktionsweise

Die CICO-Funktion ermöglicht den Erwerb von elektronischen Fahrtberechtigungen durch einen vom Kunden zu tätigenden Check-in-Vorgang vor dem Einsteigen ins Transportmittel und einen Check-out-Vorgang nach dem Verlassen des Transportmittels.

Die CICO-Funktion kann für eigene Fahrten und bis zu acht Mitreisende eingesetzt werden. Für Hunde oder Velos können ebenfalls Fahrausweise erworben werden. Die Fahrausweise können nicht übertragen und bzw. auf ein anderes Smartphone weitergeleitet werden.

Die Fahrtberechtigung bei der Nutzung der CICO-Funktion ist immer ab dem Zeitpunkt des Check-in-Vorgangs gültig. Die Gültigkeit der Fahrtberechtigung endet mit dem Check-out-Vorgang.

Der Fahrpreis wird auf Basis der Check-in- und Check-out-Daten, der erhobenen Reisedaten (Geolokalisierung) und der jeweils relevanten Tarifbestimmungen der Verbünde bzw. des Nationalen Direkten Verkehrs Schweiz und unter Berücksichtigung der vom Kunden gewählten Klasse sowie der Abonnemente (exkl. Lokalnetaabos des ZVV), die auf seinem persönlichen SwissPass referenziert sind, berechnet.

Pro Kalendertag können beliebig viele Fahrten mit der CICO-Funktion gemacht werden.

Bei der Berechnung des Fahrpreises für alle an einem Kalendertag getätigten Fahrten werden die insgesamt günstigsten Ticketkombinationen verwendet, sofern dies gemäss den für die Fahrt geltenden Tarifbestimmungen möglich ist. Dies gilt nur unter der Bedingung, dass der Kunde sämtliche dieser Fahrten mit denselben Login-Daten durchführt.

Der berechnete Fahrpreis für alle an einem Kalendertag getätigten Reisen wird jeweils nach Betriebsschluss definitiv abgerechnet und dem Kunden direkt auf das in der App erfasste Zahlungsmittel belastet.

Für die Preisauskunft vor oder während der Fahrt stehen die klassischen Auskunftsmitteln (direkt in der ZVV-App, auf der ZVV-Webseite, an den Ticketautomaten oder auch auf Kanälen anderer Transportunternehmen) zur Verfügung. Wird die Fahrt nicht gemäss der Abfrage durchgeführt, können sich Preisunterschiede zum angezeigten Fahrpreis ergeben.

III. Geltungsbereich und Vertragsparteien

Mit der CICO-Funktion werden schweizweit Verbundtickets und Tickets für verbundübergreifende Fahrten sowie für den Nationalen Direkten Verkehr Schweiz verkauft. Berücksichtigt werden jeweils die durch die jeweiligen Tarifeigner für die CICO-Funktion freigegebenen Sortimente. Sparbillette sind kontingentiert und nur im Vorverkauf erhältlich. Sie gehören daher nicht zum CICO-Angebot.

Die Transportverträge für alle mit der CICO-Funktion getätigten Fahrten kommen jeweils zwischen dem Kunden und denjenigen Transportunternehmen zustande, die die konkrete Beförderungsleistung erbringen.

IV. Tarifarische Grundlagen

A) Allgemeine Bestimmungen

Für den Erwerb von elektronischen Fahrausweisen über die CICO-Funktion sowie für die Beförderung der Nutzer gelten die Tarifbestimmungen der Verbünde und Transportunternehmen, die im Geltungsbereich gem. Ziff. III. tätig sind, in der jeweils gültigen Fassung, einschliesslich der darin angeführten Tarif- und anderen Bestimmungen, sofern nicht anders durch die vorliegenden AGB geregelt.

Überdies gilt der „Allgemeine Personentarif T600“ der Schweizerischen Transportunternehmen.

Die Tarifinformationen und -bestimmungen der beteiligten Verbünde und Transportunternehmen innerhalb des Geltungsbereichs können direkt bei ebendiesen Anbietern konsultiert werden (z.B. online oder an den während den Öffnungszeiten an den bedienten Verkaufsstellen).

Bezüglich Reisen in der 1. Klasse gilt:

- Falls ein Abo der 2. Klasse hinterlegt ist oder in einer Zone bereits in der 2. Klasse gereist wurde und sich (direkt im Anschluss) ein Nutzer neu in der 1. Klasse eincheckt, so wird ihm für die (abonnierten) Zonen ein Klassenwechsel verrechnet.
- Bei der Abrechnung wird automatisch berücksichtigt, wenn in einem Verkehrsmittel (Tram / Bus) keine 1. Klasse verfügbar ist. In diesem Fall wird ein Ticket der 2. Klasse verrechnet, auch wenn beim Check-in die 1. Klasse gewählt wurde.

B) Besondere Bestimmungen im ZVV

Im Gebiet des Zürcher Verkehrsverbundes gelten spezifisch für die CICO-Funktion folgende besondere Bestimmungen in Abweichung zum offiziellen ZVV-Tarif:

- Für Reisen, die über die Gültigkeitsdauer eines Einzeltickets hinausgehen, wird abgestimmt auf das definierte Abrechnungszeitfenster eine Tageskarte bzw. ein Anschlussticket mit der Gültigkeit eines Kalendertags verrechnet. Diese Tickets sind aufgrund der eingeschränkten zeitlichen Gültigkeit 10% günstiger als die bestehende 24-Stunden-Tageskarte bzw. das Anschlussticket für 24 Stunden gemäss ZVV-Tarif (T651.8).
- Bei der Verrechnung eines ZVV-9-Uhr-Passes ist für die Festlegung des Reisestarts immer der Soll-Fahrplan relevant. Reisen, die in einem Verkehrsmittel mit fahrplanmässiger Abfahrt vor 9 Uhr beginnen, können aus technischen Gründen nicht für den 9-Uhr-Pass berücksichtigt werden, auch wenn die effektive (d.h. verspätete) Abfahrt nach 9 Uhr erfolgt. Der Nutzer kann in einem solchen Fall beim Kundendienst (Ziff. XI) eine nachträgliche Prüfung und ggf. Rückerstattung beantragen.
- Ist die Fahrt mit einem bis zu zwei Stunden gültigen Verbundfahrausweis auf direktem und ununterbrochenem Weg gemäss Fahrplan nicht innerhalb der Gültigkeitsdauer möglich, kann die Fahrt mit einem konventionellen Fahrausweis bis zum Reiseziel fortgesetzt werden (d.h. kein Zuschlag im Falle einer Kontrolle; Ziff. 3.97 des ZVV-Tarifs 651.8). Die CICO-Funktion wird hingegen in diesen Fällen automatisch eine Tageskarte verrechnen, da das System nicht erkennt, dass eine Verbindung fahrplanmässig nicht innerhalb der zwei Stunden möglich ist. Der Nutzer kann in einem solchen Fall beim Kundendienst (Ziff. XI) eine nachträgliche Prüfung und ggf. Rückerstattung beantragen.

Des Weiteren werden im Rahmen der CICO-Funktion die Haustarife der Polybahn, der Zürichsee-Fähre Meilen-Horgen und der Schifffahrts-Genossenschaft Greifensee nicht berücksichtigt. In diesen Fällen wird der normale ZVV-Zonentarif verrechnet, der dort auch anerkannt wird.

V. Nutzungsbedingungen

A) Voraussetzungen für den Kauf

Um eine elektronische Fahrtberechtigung kaufen bzw. die CICO-Funktion nutzen zu können, muss der Kunde folgende Bedingungen erfüllen:

1. Er muss im Besitz eines gültigen Zahlungsmittels mit ausreichender Deckung sein.
2. Er muss die Applikation heruntergeladen und auf seinem Mobiltelefon installiert 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, die den Empfang von mobilen Daten beim Zugang zu einem Mobiltelefonnetz garantiert.

4. Er muss zudem ab dem Check-in-Vorgang und mindestens bis zum Check-out-Vorgang die Ortungsdienste (hohe Genauigkeit) seines Mobiltelefons aktiviert haben. Bei iPhones ist es aus technischen Gründen erforderlich, die Berechtigung der Standortdienste auf «immer» zu setzen. Die Aktivierung des Stromsparmodus ist nicht erlaubt, da dies die Präzision der Ortung negativ beeinflussen kann.
5. 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-Notifikationen).
6. Er muss für eine funktionsfähige Datenverbindung während den Check-in- und Check-out-Vorgängen sowie während der ganzen Fahrt sorgen und eine ausreichende Akkuleistung für die gesamte Dauer der Fahrt garantieren. Check-in- und Check-out-Vorgänge sind nicht möglich ohne Datenverbindung.
7. 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.
8. 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.

Der ZVV und Fairtiq behalten sich das Recht vor, einzelne Mobiltelefon-Modelle von der Nutzung auszuschliessen, wenn aufgrund der technischen Voraussetzung des Mobiltelefons die Funktionalität der Reiseerfassung nicht ausreichend gegeben ist.

Der ZVV sowie Fairtiq übernehmen keine Haftung für die durch die Nutzung der Applikation allenfalls entstehenden Kosten der Mobilfunkverbindung.

B) Check-in und Check-out

Im Gegensatz zu herkömmlichen Tickets funktioniert die CICO-Funktion nach dem Prinzip von Check-in und Check-out. Mit dem Aktivieren des entsprechenden Schalters in der Applikation (Check-in-Vorgang) wird die Standorterfassung aktiviert und die Fahrkarte wird gültig. Die Applikation zeichnet anschliessend den Fahrweg auf. Nach dem Deaktivieren des Schalters in der Applikation (Check-out-Vorgang) berechnet die Applikation die gefahrene Strecke und den entsprechenden Fahrpreis und veranlasst die Belastung des entsprechenden Betrags beim hinterlegten Zahlungsmittel. Zur Standortbestimmung nutzt die Applikation die in Mobiltelefonen verbauten Sensoren und die darauf installierte Software. 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 und

darf nicht unterbrochen werden (z.B. durch das Einschalten des Energie-Sparmodus), solange der Check-out-Vorgang nicht abgeschlossen ist.

Die Gültigkeitsdauer der Fahrkarte beginnt mit dem abgeschlossenen Check-in-Vorgang und endet mit Abschluss des Check-out-Vorgangs. Das Ende der Reise muss mit dem Check-out-Vorgang bestätigt werden. Sofern es während der Reise (nach dem Check-in-Vorgang) aus technischen Gründen zu einem Unterbruch der Mobilfunkverbindung kommt oder die Applikation nicht mehr funktionsfähig ist (z.B. Akku leer, Systemabsturz, Gebiet ohne Mobilfunkverbindung, Deaktivierung der Ortungsdienste), wird nach 15 Minuten ein automatischer Check-out-Vorgang durchgeführt und die Fahrtberechtigung verliert ihre Gültigkeit. Sofern innerhalb der 15 Minuten die Mobilfunkverbindung wieder aufgebaut werden kann bzw. die CICO-Funktion wieder funktionsfähig ist (z.B. durch Neustart des Systems), bleibt die Fahrtberechtigung gültig, bis der Kunde den Check-out-Vorgang durchgeführt hat.

Die Erfassung von Aktivitäts- und Ortungsdaten endet einige Minuten nach Abschluss des Check-out-Vorgangs. Das verzögerte Abschalten der Erfassung von Aktivitäts- und Ortungsdaten dient der kontinuierlichen Verbesserung der Check-out-Warnung und damit der Optimierung der von Fairtiq gegenüber dem Kunden erbrachten Dienstleistungen. Die nach Abschluss des Check-out-Vorgangs erhobenen Ortungsdaten werden durch Fairtiq nur in anonymisierter Form ausgewertet. Die bei der Anmeldung aktivierten Ortungsdienste des Mobiltelefons müssen zwischen Check-in und Check-out kontinuierlich aktiviert bleiben.

Der Kunde hat unmittelbar vor dem Einsteigen ins Transportmittel an der Haltestelle/am Bahnhof den Check-in-Vorgang über die Applikation auf seinem Mobiltelefon durchzuführen. Der Check-in-Vorgang muss durch den Kunden abgeschlossen werden, bevor er in das Transportmittel einsteigt. Er muss sicherstellen, dass die gewählte Klasse der in der Applikation konfigurierten Einstellung entspricht. Check-in-Vorgänge zum Kauf einer elektronischen Fahrtberechtigung, die vorgenommen wurden, nachdem der Kunde in das Transportmittel eingestiegen ist, sind ungültig. Die entsprechende elektronische Fahrtberechtigung ist in diesem Fall bei einer Kontrolle 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 ist (z.B. EDGE, E, GPRS).

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

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

Unmittelbar nach Fahrtende, nachdem der Kunde aus dem Transportmittel ausgestiegen ist, muss er an der Haltestelle/am Bahnhof den Check-out-Vorgang durchführen. Mit Abschluss des Check-out-Vorgangs endet die Gültigkeit der Fahrtberechtigung. Falls der Kunde umsteigen muss, um seine Reise fortzusetzen, ist beim Umsteigen kein Check-out notwendig, sofern beide Fahrten innerhalb des Gültigkeitsbereichs des Generalabonnements (GA-Perimeter) durchgeführt werden. Der Check-out-Vorgang ist erst nach Abschluss der gesamten Reise innerhalb des GA-Perimeters notwendig. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, rechtzeitig den Check-out-Vorgang durchzuführen. Fairtiq bzw. der ZVV übernehmen keine Verantwortung für Kosten, die dem Kunden entstehen, weil er den Check-out-Vorgang nicht rechtzeitig durchgeführt hat.

Errechnet die Applikation mittels der im Mobiltelefon verbauten Sensorik, dass sich der Kunde mutmasslich nicht mehr auf der Reise befindet, und hat der Kunde den Check-out-Vorgang noch nicht durchgeführt, so meldet dies die Applikation mittels Warnung auf dem Mobiltelefon und weist den Kunden darauf hin, dass er möglicherweise den Check-out-Vorgang vergessen hat. 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 an den Kundendienst des ZVV (ZVV-Contact) wenden. Dies gilt gleichermassen für allfällige Beanstandungen.

C) 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.

D) Kontrolle

Alle elektronischen Fahrtberechtigungen werden elektronisch und zentral von Fairtiq registriert. Der Kunde erhält eine elektronische Kopie der Fahrkarte auf seinem 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.

Der Kunde muss das Mobiltelefon und die elektronische Fahrtberechtigung 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 Fahrt berechtigt.

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.

Um die Kontrolle zu vereinfachen, wird die Parametrierung von Standardwerten für Schreibstil, Schriftarten und -grösse empfohlen. Bei jeglicher abweichender 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 Fahrtberechtigung auf allen Anzeigeniveaus und mit allen Kontrollelementen vorzuweisen, oder sollte eine elektronische Fahrtberechtigung 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 Fahrtberechtigungen können nicht im Nachhinein vorgewiesen werden.

E) Reisen ohne gültigen Fahrausweis

Kann oder will der Kunde keine, keine gültige oder keine kontrollierbare elektronische Fahrtberechtigung vorweisen, so gilt er als Reisender ohne gültigen Fahrausweis. Er hat eine Gebühr gemäss den anwendbaren Tarifbestimmungen zu bezahlen.

F) Missbrauch oder Fälschung

Bei Missbrauch oder Fälschung gelten die Bestimmungen des jeweils anwendbaren Tarifs. Zudem behält sich der ZVV das Recht vor, Kunden bei Missbrauchsverdacht von der Nutzung der CICO-Funktion auszuschliessen, wenn sie ihr missbräuchliches Verhalten trotz entsprechender Aufforderung und Warnung nicht einstellen. Die Sperrung

erfolgt dabei systemweit, d.h. über sämtliche Domains, die die Anwendung von Fairtiq nutzen.

Bei Unsicherheiten oder Einwänden im Zusammenhang mit einer Sperrung oder einer erhaltenen Warnung wegen missbräuchlichem Verhalten können Sie sich direkt an die Betrugsabteilung von Fairtiq (fraud@fairtiq.com) oder an den Kundendienst ZVV-Contact (contact@zvv.ch) wenden.

G) Abrechnung

Das relevante Zeitfenster für die Abrechnung der mittels CICO-Funktion getätigten Reisen ist jeweils der Kalendertag bis Betriebsschluss. Die Abrechnung erfolgt jeweils um 05:00 Uhr des Folgetages.

Der ZVV und Fairtiq müssen die Möglichkeit haben, die noch nicht bezahlten vergangenen Fahrten auf dem vom Kunden angegebenen Zahlungsmittel zu belasten. Sollten der ZVV und Fairtiq nicht in der Lage sein, vergangene Fahrten zu belasten, wird die Nutzung der CICO-Funktion für den Kunden gesperrt. Die Sperrung kann ausschliesslich durch die erfolgreiche Belastung der vergangenen Fahrten auf ein gültiges Zahlungsmittel aufgehoben werden.

H) Änderung, Umtausch und Erstattungen

Über die Applikation erworbene elektronische Fahrtberechtigungen können weder geändert noch umgetauscht werden.

Stellt der Kunde nach der Reise fest, dass ihm durch die Applikation ein falscher Reiseweg oder ein unkorrekter Tarif verrechnet wurde, so hat er dies innerhalb von 12 Monaten ab Reisedatum dem Kundendienst des ZVV zu melden. Stellt dieser fest, dass dem Kunden ohne eigenes Verschulden und zu Unrecht ein unkorrekter Fahrpreis verrechnet wurde, wird ihm der Differenzbetrag zum korrekten Fahrpreis nach der Verrechnung des Fahrpreises zurückerstattet. Der ZVV ist nicht zu einer Rückerstattung des Fahrpreises oder von Teilen davon verpflichtet, wenn der Kunde den Check-out-Vorgang nicht oder nicht rechtzeitig durchführt.

VI. Haftung

Die Nutzung der CICO-Funktion erfolgt ausschliesslich auf eigene Gefahr des Kunden. Der Kunde muss insbesondere persönlich dafür sorgen, dass sein Mobiltelefon gegen jeglichen unerlaubten Zugriff geschützt ist.

Jegliche Haftung von Fairtiq bzw. des ZVV im Hinblick auf Inhalt, Funktionalität und Benutzung der Applikation, einschliesslich der Haftung für Schadprogramme (Malwares), wird innerhalb der gesetzlichen Grenzen ausgeschlossen.

Ist die Benutzung der Applikation bzw. der Erwerb eines elektronischen Fahrausweises aus technischen Gründen nicht möglich, so lehnen Fairtiq bzw. der ZVV jede Haftung für allfällige daraus entstehende Schäden ab. Die fehlende Funktionsfähigkeit der Applikation

legitimiert den Kunden in keiner Art und Weise, eine Fahrt ohne gültigen Fahrausweis anzutreten.

VII. Datenschutz

Es gilt die Datenschutzerklärung des Zürcher Verkehrsverbunds, einsehbar unter www.zvv.ch/datenschutz.

Die wichtigsten Informationen zur Datenbearbeitung im Zusammenhang mit der CICO-Funktion werden im Folgenden ausgeführt.

A) Bearbeitete Daten

Allgemeine Angaben zum Kunden (Kundendaten):

- Name, Vorname und Geburtsdatum
- Mobilnummer und E-Mail-Adresse
- Geräteinformationen (Marke / Modell, Betriebssystem, Netzbetreiber, Batteriestand sowie WiFi- und Beacon-Signale)
- Angaben zu vorhandenen Abos
- User-ID und IP-Adresse

Reisedaten:

- Standortdaten und Bewegungsdaten, deren Erfassung kurz vor dem Check-in (sobald die App im Vordergrund ist) beginnt und einige Minuten nach Abschluss des Check-out-Vorgangs endet.
- Routen- und Preisinformationen, die aufgrund der erhobenen Standort- und Bewegungsdaten sowie der Fahrmöglichkeiten (Soll-Fahrplan) ermittelt werden.

Kaufdaten:

- Strecke / Zone, Datum / Zeit
- Produkt und Preis inkl. Klassenangabe (1. oder 2. Klasse)

B) Verarbeitungszwecke und -modalitäten

Personen- und Reisedaten, die der Nutzer Fairtiq übermittelt, werden von Fairtiq ausschliesslich zur Ausgabe elektronischer Fahrtberechtigungen, insbesondere für den Kauf und die Abwicklung, die Ermittlung und Abrechnung der massgebenden Fahrten, den Kundendienst sowie zur Missbrauchsbekämpfung bzw. zu Ermittlung von unrechtmässig bezogenen Fahrten bearbeitet.

Anonymisierte Reisedaten werden zur Verbesserung des öffentlichen Verkehrsangebots und -tarifs, zur Optimierung und Weiterentwicklung der Applikation und der damit

zusammenhängenden Dienstleistungen sowie zu statistischen Auswertungszwecken verwendet.

Datenspeicherung

Die Kundendaten werden bei Fairtiq grundsätzlich für 12 Monate aufbewahrt und anschliessend gelöscht. Die Reise- und Kaufdaten werden für die Zwecke des Kundendienstes für 12 Monate nach Abschluss der Reise aufbewahrt. Anschliessend erfolgt eine Anonymisierung dieser Daten, sodass keine Rückschlüsse auf die Kunden mehr möglich sind.

In Missbrauchsfällen (siehe Ziff. V Bst. E) werden sämtliche Daten der gesperrten Kunden für 24 Monate seit der letzten Fahrt gespeichert. Anschliessend werden sie gelöscht bzw. anonymisiert.

C) Datenauskunft

Der Kunde kann Einsicht in seine detaillierten Reisedaten verlangen. Zu diesem Zweck ist beim Kundendienst des ZVV per E-Mail an contact@zvv.ch oder per Post an ZVV-Contact, Postfach, 8040 Zürich, ein entsprechender Antrag inkl. Zustellung einer Kopie eines amtlichen Ausweises einzureichen.

D) Datenlöschung

Der Kunde hat jederzeit das Recht, die Löschung seiner Reise- und übrigen Personendaten zu verlangen, sofern er nicht aufgrund eines missbräuchlichen Verhaltens von der Nutzung der Funktionalität ausgeschlossen wurde und der ZVV die Daten nicht zur Wahrung seiner Rechte benötigt.

Mit dem entsprechenden Antrag auf Löschung verzichtet der Kunde ausdrücklich auf sein Recht, Kundendienstleistungen in Anspruch zu nehmen und seine Fahrten zu beanstanden.

VIII. Lizenz

Alle Rechte an der Applikation stehen im Verhältnis zum Kunden dem ZVV und Fairtiq zu.

Durch die Registrierung des Kunden in der ZVV-App erteilt Fairtiq dem Kunden eine Lizenz zur Nutzung der CICO-Funktion zum bestimmungsgemässen Gebrauch der Funktionen, die sie anbietet. Es ist verboten, Kopien zu erstellen oder Unterlizenzen zu erteilen oder auf jegliche Art und Weise sonstige Rechte der Applikation an Dritte zu übertragen. Weder der Inhalt der Funktion noch das Material, auf dem sie beruht und das ein Teil oder ein Element des Inhalts bildet, dürfen verändert, entstellt, angepasst, zerlegt oder korrigiert werden.

IX. Kündigung

Der ZVV und Fairtiq sind berechtigt, jederzeit den mit dem Kunden abgeschlossenen Lizenzvertrag zu beenden sowie ihre Dienstleistung vom Markt zu nehmen. Insbesondere behalten sich der ZVV und Fairtiq das Recht vor, in begründeten Fällen einzelne Kunden für die Nutzung zu sperren.

Ein Ausschluss von der Nutzung kann ohne Angabe von Gründen erfolgen und wird dem Kunden auf elektronischem Weg mitgeteilt. Der ZVV ist nicht verpflichtet, dem Kunden Auskunft zu erteilen.

X. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem materiellem Recht, unter Ausschluss des Kollisionsrechts.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen dem ZVV und dem Kunden ist Zürich ZH.

XI. Fragen und Support

Bei Fragen zur CICO-Funktion können Sie sich an den Kundendienst des ZVV wenden (ZVV-Contact: 0800 988 988 / contact@zvv.ch).

XII. Download der AGB

Die jeweils gültige Fassung dieser AGB kann unter www.zvv.ch/check-in eingesehen werden. Die AGB können von dort heruntergeladen, gespeichert und ausgedruckt werden.

Gültig ab März 2026