

Zürcher Verkehrsverbund

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Erwerb und die Nutzung von E-Tickets

1) Grundlagen

Für die Beförderung von Personen mit elektronischen Tickets (E-Tickets) gelten die Tarife der Schweizerischen Transportunternehmen (TU), insbesondere der Tarif T600 (gemeinsame Tarif-Nebenbestimmungen für den Direkten Verkehr und die beteiligten Verbünde) sowie die Tarifbestimmungen des ZVV-Verbundtarifs 651.8 und des Z-Pass-Verbundtarifs 651.30 in der jeweils gültigen Fassung.

Die Tarifinformationen sind sowohl bei den mit Personal besetzten Verkaufsstellen des ZVV als auch online einsehbar (Web-Links siehe Ziff. 15 der vorliegenden AGB).

Die nachfolgenden Bestimmungen gelangen in Ergänzung zu den Tarifen zwischen den Nutzerinnen und Nutzern des Ticketshops auf zvv.ch (nachfolgend «Ticketshop») und der ZVV-App (nachfolgend «ZVV-App») bzw. den Inhaberinnen und Inhabern von dort erworbenen E-Tickets (nachfolgend «Kunde») und dem ZVV zur Anwendung.

2) Nutzung des Ticketshops bzw. der ZVV-App

Es besteht kein Anspruch auf die Verfügbarkeit des Ticketshops bzw. der ZVV-App. Die fehlende Funktionsfähigkeit der Anwendung legitimiert den Kunden nicht, eine Fahrt ohne gültigen Fahrausweis anzutreten. Er ist verpflichtet, das Ticket vor Antritt der Fahrt über einen der anderen Verkaufskanäle (Schalter, Ticketautomaten etc.) zu beziehen.

3) Erwerb der E-Tickets

a) Persönliche Angaben

Für den Kauf eines E-Tickets muss der Kunde folgende Angaben machen:

- (1) Name, Vorname, Geburtsdatum und ggf. Kundennummer
- (2) Angaben zu gültigem Zahlungsmittel mit ausreichendem Limit
- (3) E-Mail-Adresse für die Zustellung der E-Tickets / Kaufquittungen (in der ZVV-App teilweise optional)

b) Zahlungsmittel

Der Kunde hat sicherzustellen, dass das gewählte Zahlungsmittel über ein ausreichendes Limit für seine Käufe verfügt und nicht gesperrt ist. Zu beachten sind die von den Herausgebern der Zahlungsmittel festgelegten Maximalbeträge pro Transaktion und Zeitfenster.

Wird ein Zahlungsmittel gesperrt, können zulasten desselben keine weiteren E-Tickets mehr über den Ticketshop bzw. die ZVV-App erworben werden.

Falls der Kunde beim Abo-Kauf die Zahlungsart «Kauf auf Rechnung» der CembraPay AG wählt, tritt der ZVV die Kaufpreisforderungen an CembraPay ab. Die Zahlung der Kaufpreisforderungen durch den Kunden erfolgt direkt an CembraPay. Hinsichtlich der Abwicklung der entsprechenden Zahlungstransaktion gelten die jeweils aktuellen [AGB der CembraPay](#).

Gerät der Kunde beim «Kauf auf Rechnung» in Zahlungsverzug, erhält er von CembraPay nach einer Zahlungserinnerung zwei kostenpflichtige Mahnungen (1. Mahnung 20 CHF, 2. Mahnung 30 CHF). Konnte auch nach der zweiten Mahnung kein Zahlungseingang innert der gesetzten Frist verzeichnet werden, ist der ZVV berechtigt, das betreffende Abonnement zu sperren. Das Abonnement kann nicht wieder aktiviert werden. Der Betrag für die Nutzung des Abonnements bis zu dessen Sperrung bleibt weiterhin geschuldet. Die entsprechende Forderung wird durch CembraPay dem Inkasso übergeben. Der gesamte Zahlungs- und Inkassoprozess wird durch CembraPay in eigener Verantwortung abgewickelt.

4) Ausweispflicht

Alle E-Tickets sind personengebunden und nicht übertragbar. Sie gelten nur in Verbindung mit einem dem Kontrollpersonal vorzuweisenden und auf die reisende Person lautenden, gültigen amtlichen Ausweis (Reisepass oder Identitätskarte). Für Fahrten innerhalb der Schweiz kann anstelle eines amtlichen Ausweises auch ein gültiges Halbtax- oder General-Abonnement bzw. ein SwissPass vorgewiesen werden. Bei ermässigten Fahrausweisen muss der entsprechende Ermässigungs-Ausweis (z.B. Halbtax-Abonnement) vorgewiesen werden.

Der Kunde ist selber für die Aktualisierung seiner Daten und der Daten seiner Mitreisenden zuständig.

5) Gültigkeit der E-Tickets

Bei E-Tickets wird das Reisedatum bzw. der Gültigkeitsbeginn beim Kauf bzw. bei der Bestellung definiert. Bei Fahrausweisen mit mehrtägiger Gültigkeit ist die Rückreise an dem beim Kauf bzw. bei der Bestellung festgelegten Tag auszuführen.

6) Ticketkauf vor dem Einsteigen

Der Kunde muss vor Antritt der Reise (tatsächliche Abfahrt des Kurses) im Besitz des E-Tickets sein. Der Kauf- und Bestellvorgang, resp. der Bezug der Fahrtberechtigung muss vor der tatsächlichen Abfahrt des Kurses vollständig abgeschlossen sein. Andernfalls hat der Kunde den Zuschlag gemäss Tarif zu bezahlen.

Der Kunde ist verpflichtet, sich vor der Abfahrt des Kurses zu vergewissern, dass der Kauf- bzw. der Entwertungsvorgang vollständig abgeschlossen wurde. Er muss im Besitz des ausgedruckten E-Tickets sein oder das Ticket muss auf dem Bildschirm seines Endgeräts angezeigt werden.

Bei Nutzung eines Smartphones (ZVV-App oder Ticketshop) muss der Kunde die Netzwerkverfügbarkeit beim Ticketkauf sicherstellen. Dabei ist zu beachten, dass der Kaufvorgang bei geringer Netzwerkleistung länger dauern kann.

7) Kontrolle

E-Tickets des ZVV sind persönlich und nicht übertragbar. Sie gelten ausschliesslich zusammen mit einem gültigen amtlichen Ausweis (z.B. Pass, Identitätskarte) oder / und zusammen mit dem auf die entsprechende Person ausgestellten SwissPass. Dies gilt auch für E-Tickets, welche an Drittpersonen weitergeleitet werden.

a) Einzelfahrausweise auf Papier

E-Tickets, welche im Ticketshop gekauft werden, können ausgedruckt werden. Der Ausdruck muss dem Kontrollpersonal vollständig und im Format A4 vorgewiesen werden können. Der Ausdruck erfolgt in 100%-Grösse (nicht skaliert) mit einem Laser- oder Tintenstrahl-Drucker auf weisses, zuvor unbedrucktes Normalpapier im Format A4 und im Hochformat mit hoher Auflösung. Über Fax oder andere Geräte ausgedruckte bzw. kopierte Tickets werden nicht als gültig anerkannt. Werbung in der unteren Hälfte darf abgetrennt werden. Nicht einwandfrei lesbare Tickets sind ungültig.

b) Einzelfahrausweise auf mobilem Endgerät

E-Tickets, welche über den Ticketshop gekauft werden, können ebenso wie die E-Tickets in der ZVV-App auf einem mobilen Endgerät vorgewiesen werden. Das mobile Endgerät ist – sofern verlangt – zur Kontrolle der Tickets dem Kontrollpersonal auszuhändigen. Das Kontrollpersonal ist berechtigt, das mobile Endgerät zu bedienen, um eine ordnungsmässige Kontrolle vornehmen zu können. Es liegt in der Verantwortung des Kunden sicherzustellen, dass er über ein kompatibles Smartphone mit Betriebssystem iOS oder Android verfügt und dass dieses während der ganzen Fahrt funktionsfähig ist (passende Betriebssystem-Version, genügend Akku etc.).

Im Hinblick auf die Kontrolle sollten auf dem Smartphone Standardwerte für Schriftstile, Schrifttyp und Schriftgrösse eingestellt sein. Der Kunde trägt das Risiko für den Fall, dass

bei abweichenden Einstellungen E-Tickets oder Teile davon nicht lesbar sind und deswegen nicht anerkannt werden.

c) Abonnemente auf SwissPass

Mit dem Kauf eines Abonnements erhält der Kunde eine persönliche, auf seinen Namen lautende SwissPass-Karte (nachfolgend «SwissPass»). Das Abonnement wird auf den SwissPass referenziert und über den RFID-Chip kontrolliert. Es wird kein Hinweis zur gekauften Leistung (Art und Gültigkeitsdatum) aufgedruckt. Die geltenden Tarifbestimmungen betreffend SwissPass sind im allgemeinen Personentarif (Tarif 600) festgehalten. Für Leistungen ausserhalb des Sortiments des öffentlichen Verkehrs gelten zudem die allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen SwissPass-Partner.

Um eine ordnungsgemässe Kontrolle vornehmen zu können, ist der SwissPass bei der Kontrolle immer im Originalzustand (bspw. ohne Hülle, nicht im Portemonnaie) vorzuweisen. Der SwissPass ist dem Kontrollpersonal in jedem Fall auszuhändigen.

Bei einer Kontrolle lassen sich dank SwissPass Mobile die auf dem SwissPass enthaltenen ÖV-Leistungen auch mit einem digitalen Endgerät (Smartphone mit aktuellem Android- oder iOS-Betriebssystem) vorweisen. Um SwissPass Mobile zu nutzen, benötigen Sie eine SwissPass-Karte mit persönlichem SwissPass- oder ZVV-Login sowie die ZVV-App oder eine andere Applikation mit entsprechender Funktion. Im Übrigen gelten für die Kontrolle die Bestimmungen gemäss Ziffer 7 Buchstabe b (Einzelfahrausweise auf mobilem Endgerät).

8) Umtausch, Rückerstattung und Anrechnung

Eine nachträgliche Änderung oder ein Umtausch von E-Tickets ist nicht möglich. Ebenso sind Rückerstattungen bei Nicht- oder Teilbenützung sowie eine nachträgliche Anrechnung (z.B. zu vergessenem / verlorenem Abo, zu Abo-Kauf etc.) ausgeschlossen.

Eine Rückerstattung ist nur bei Abonnements und Multikarten des ZVV und des Z-Pass sowie Tickets des nationalen direkten Verkehrs möglich. Die Rückerstattung richtet sich in diesen Fällen grundsätzlich nach den Bestimmungen der [Richtlinie Ersatz, Erstattungen, Unregelmässigkeiten](#) gemäss Ziffer 9 des Verbundtarifs. ZVV-Contact erteilt unter der Telefonnummer 0800 988 988 genauer Auskunft und die Rückerstattungen können auch gleich über diesen Kanal vorgenommen werden. Für die Rückerstattung müssen jeweils die ID des Tickets oder die Daten des Abonnements bzw. des Abonnementsinhabers angegeben werden.

9) Datenschutz

Die Bearbeitung von Personendaten durch den ZVV im Zusammenhang mit dem Ticketshop und der ZVV-App richtet sich nach der [Datenschutzerklärung des ZVV](#).

Daten zum Nutzungsverhalten werden anonym erfasst und können zur Erkennung von Trends und zur Verbesserung der App und des Ticketshops ausgewertet werden. Die Auswertung erfolgt anonymisiert und es können keine Rückschlüsse auf die Person gezogen werden.

10) Missbrauchsbekämpfung und Einnahmensicherung

Alle E-Tickets sind elektronisch und zentral gespeichert. Im Falle der Einzelfahrausweise erhält der Kunde eine Kopie des Tickets auf Papier oder elektronisch auf sein mobiles Endgerät. Ausserdem behält sich der ZVV das Recht vor, bei Verdacht auf Missbrauch oder Fälschung, die ZVV-App für den/die betreffende/n Benutzer/in zu sperren.

Im Übrigen gelten bei Missbrauch oder Fälschung die für das jeweilige Angebot relevanten Tarifbestimmungen.

11) Änderungen der AGB

Die vorliegenden AGB können jederzeit einseitig vom ZVV geändert werden. Die Änderungen werden wirksam, sobald der Kunde diese (vor dem Ticketkauf) annimmt. Wenn den neuen AGB nicht zugestimmt wird, sind der Ticketshop bzw. die ZVV-App nicht mehr nutzbar.

12) Haftung

Jede Haftung des ZVV im Zusammenhang mit dem Inhalt, der Funktionalität und der Verwendung des Ticketshops bzw. der ZVV-App, einschliesslich der Haftung für Malware, wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Ist die Funktionalität des Ticketshops bzw. der ZVV-App ganz oder teilweise nicht gegeben und damit der Erwerb eines (elektronischen) Fahrausweises aus technischen Gründen nicht möglich oder eingeschränkt, lehnt der ZVV jede Haftung für allfällige daraus entstehende Schäden ab.

Der ZVV behält sich das Recht vor, jederzeit den Ticketshop bzw. die ZVV-App als Ganzes oder einzelne Funktionen zu ändern oder einzustellen.

13) Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Vorbehältlich anderer gesetzlicher Bestimmungen untersteht die Beziehung zwischen dem ZVV und dem Kunden ausschliesslich schweizerischem Recht, unter Ausschluss des Kollisionsrechts.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen dem ZVV und dem Kunden ist vorbehältlich anderslautender gesetzlicher Bestimmungen Zürich ZH.

14) Fragen und Support

Bei Fragen zum Ticketshop bzw. zur ZVV-App können Sie sich an unseren Kundendienst (0800 988 988 / contact@zvv.ch) wenden.

15) Download AGB

Die jeweils gültige Fassung dieser AGB kann unter <https://www.zvv.ch/zvv/de/allgemein-seiten/agb-etickets.html> eingesehen werden. Die AGB können von dort gespeichert und ausgedruckt werden.

Die jeweils gültigen Tarifbestimmungen des ZVV können unter <https://www.zvv.ch/zvv/de/abos-und-tickets/tarif/verbundtarif-und-richtlinien.html> eingesehen, von dort gespeichert und ausgedruckt werden.

Die jeweils gültigen Tarifbestimmungen des Z-Pass können unter <https://www.zpass.ch/zpass/de/abos-und-billette/tarif/verbundtarif-und-richtlinien.html> eingesehen, von dort gespeichert und ausgedruckt werden.

Die jeweils gültigen Tarifbestimmungen des nationalen direkten Verkehrs können unter www.ch-direct.org/tarife eingesehen werden.