

ZVV-Ticket-App

Nutzungsbestimmungen der Check-in / Check-out-Funktion in der Mobile Ticketing App des Zürcher Verkehrsverbundes (ZVV)

Wichtige Vorbemerkungen

Die Check-in / Check-out-Funktion (kurz CICO-Funktion) in der ZVV-Ticket-App basiert auf der Lösung 'Lezzgo' der BLS AG. Sie wird den Nutzern der ZVV-Ticket-App ab Anfang 2018 im Rahmen eines Markttest zur Verfügung gestellt. Da es sich um eine neuartige Vertriebsform handelt, kann es während der Markttestphase noch vermehrt zu Fehlern kommen. Nutzer der Funktion sind aufgerufen, Unregelmässigkeiten zu melden. Der ZVV ist bemüht, allfällige Fehler so schnell wie möglich zu bereinigen und das System gemeinsam mit der BLS AG laufend zu verbessern.

I. Funktionsweise

Mit der CICO-Funktion wird der Reiseweg des über das Smartphone des Nutzers ermittelt und der korrekte Fahrpreis nach Abschluss der Reise automatisch abgerechnet. Der Nutzer muss lediglich die entsprechende App-Funktion unmittelbar vor der Reise aktivieren (Check-in) und nach der Reise deaktivieren (Check-out). Ein Ticketkauf vor der Reise erübrigt sich.

Die CICO-Funktion kann nur für die eigenen Fahrten eingesetzt werden. Es können keine Fahrausweise für Mitreisende, Hunde oder Velos erworben oder Fahrausweise übertragen bzw. auf ein anderes Smartphone weitergeleitet werden.

Der (elektronische) Fahrausweis ist ab erfolgtem Check-in bis und mit erfolgtem Check-out gültig.

Der Fahrpreis wird auf Basis des Check-in und Check-out, der erhobenen Reisedaten (Geolokalisierung) und der jeweils relevanten Tarifbestimmungen berechnet, unter Berücksichtigung der vom Nutzer gewählten Klasse sowie der Abonnemente, welche er vor Antritt der Fahrt in der App erfasst hat.

Das relevante Zeitfenster für die Abrechnung des Fahrpreises ist jeweils der Kalendertag bis Betriebsschluss. Die Abrechnung erfolgt jeweils um 05:00 Uhr des Folgetages.

Der berechnete (provisorische) Fahrpreis wird nach jeder Fahrt in der App angezeigt und nach Betriebsschluss mit dem Zahlungsanbieter definitiv abgerechnet und dem Nutzer direkt belastet.

Werden mehrere Fahrten pro Tag durchgeführt, wird sowohl der Fahrpreis für jede einzelne Fahrt als auch der Gesamtpreis des ganzen Tages in der App angezeigt.

Schlägt die Belastung des Zahlungsmittels fehl (z.B. wegen gesperrter Kreditkarte), wird die CICO-Funktion für den Nutzer gesperrt (Check-in nicht mehr möglich).

II. Geltungsbereich und Vertragsparteien

Der Geltungsbereich der CICO-Funktion erstreckt sich zunächst über das Gebiet des Zürcher Verkehrsverbunds und wird anschliessend auf die ganze Schweiz ausgeweitet. Die jeweils aktuelle Liste der angeschlossenen Verbünde und Transportunternehmungen kann unter www.zvv.ch/check-in-ticket eingesehen werden.

Der Vertrag über den Erwerb eines elektronischen Fahrausweises mittels der CICO-Funktion kommt zwischen dem Nutzer und derjenigen Transportunternehmung zustande, die die konkrete Beförderungsleistung erbringt.

III. Tarifarische Grundlagen

A) Allgemeine Bestimmungen

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

Der jeweils anwendbare Tarif bestimmt sich nach der effektiven Fahrt. Bei Fahrten in Verbundzonen, die mehreren Verbänden angehören ("Überlappungszonen"), gelten jeweils die Tarifbestimmungen derjenigen Transportunternehmungen, die der Nutzer vor der Fahrt manuell in der App auswählt.

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

Die Tarifinformationen und -bestimmungen der beteiligten Verbünde und Transportunternehmungen innerhalb des Geltungsbereichs können direkt bei ebendiesen Anbietern konsultiert werden (z.B. an den mit Personal besetzten Verkaufsstellen oder online).

Allgemein gelten spezifisch für die CICO-Funktion im Rahmen des Markttests folgende Einschränkungen bei Reisen 1. Klasse:

- Für Reisen im Verbund kann noch kein Klassenwechsel ausgegeben werden. Falls Sie ein Abo 2. Klasse hinterlegt haben oder in einer Zone bereits in der 2. Klasse gereist sind und sich (direkt im Anschluss) neu in der 1. Klasse einchecken, wird

Ihnen für die (abonnierten) Zonen der volle Preis für ein Ticket in der 1. Klasse verrechnet.

- Bei der Abrechnung wird jedoch automatisch berücksichtigt, wenn in einem Verkehrsmittel (Tram / Bus) gar keine 1. Klasse verfügbar ist. Dann wird ein Ticket 2. Klasse verrechnet, auch wenn Sie beim Check-in die 1. Klasse gewählt haben.

B) Besondere Bestimmungen im ZVV

Im Gebiet des Zürcher Verkehrsverbundes gelten spezifisch für die CICO-Funktion folgende besonderen 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 Reisesstarts 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.
- 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. X) eine nachträgliche Prüfung und ggf. Rückerstattung beantragen.

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

IV. Nutzungsbestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen gelangen, in Ergänzung zu den Tarifen, zwischen den Nutzern der CICO-Funktion und dem ZVV zur Anwendung.

A) Technische Voraussetzungen

Zur Nutzung der CICO-Funktion wird ein kompatibles Smartphone, welches über das Betriebssystem iOS oder über das Betriebssystem Android verfügt, benötigt. Der Nutzer ist dafür verantwortlich, dass sein Mobiltelefon während der ganzen Fahrt funktionsfähig ist (passende Betriebssystem-Version, funktionsfähige SIM-Karte, laufender Mobilfunk-Vertrag, genügend Akku etc.).

B) Registration

Für die Nutzung der CICO-Funktion muss der Nutzer vor dem ersten Kauf eines E-Tickets folgende Angaben hinterlegen:

- (1) Name, Vorname und Geburtsdatum zur Personalisierung des Fahrausweises
- (2) Angaben zu einem gültigen Zahlungsmittel mit ausreichendem Limit
- (3) E-Mail-Adresse für die Zustellung der Tickets / Kaufbelege

Optional kann der Nutzer Angaben zu vorbestehenden Fahrausweisen, z.B. Halbtax-Abonnement, Zonenabonnement des ZVV oder Nachzuschlag erfassen, so dass diese bei der Preisberechnung berücksichtigt werden können.

C) Aktivierung der Smartphone-Ortungsdienste

Zur Berechnung des Fahrpreises gemäss den geltenden Tarifbestimmungen wird zwischen Check-in und Check-out periodisch der Standort des Mobiltelefons über die Ortungsdienste des Mobiltelefons festgestellt. Spätestens vor Antritt der Fahrt muss der Nutzer die Ortungsdienste in den Einstellungen seines Mobiltelefons aktivieren. Der Nutzer hat sein Mobiltelefon zwischen Check-in und Check-out in einem eingeschalteten und für die Nutzung der App funktionierenden Zustand zu halten. Der Nutzer darf insbesondere die Sendebereitschaft für die mobile Datennutzung und die Ortungsdienste des Mobiltelefons nicht einschränken, ansonsten er nicht über einen gültigen Fahrausweis verfügt. Bezüglich Aktivierung der Ortungsdienste wird auf die geltenden AGB des jeweiligen Anbieters (z.B. AGB von Apple Inc, Cupertino, Kalifornien, USA, etc.) verwiesen.

D) Check-in und Check-out

Der Nutzer führt unmittelbar vor Fahrtbeginn an der Haltestelle über die App einen Check-in und unmittelbar nach der Fahrt an der Haltestelle einen Check-out durch. Die App erkennt die Haltestelle aufgrund der Standortdaten. Wird aus technischen Gründen eine andere Haltestelle angezeigt als die tatsächlich benützte, kann der Nutzer diese korrigieren, indem er die tatsächliche Haltestelle aus der Auswahlliste wählt.

Ein erfolgreich abgeschlossenes Check-in wird in der App mit der Anzeige der Start-Haltestelle, des Datums und der Uhrzeit kommuniziert. Mit dieser Anzeige ist der Nutzer berechtigt, die Fahrt anzutreten.

Ein erfolgreich abgeschlossenes Check-out wird in der App mit der Anzeige der End-Haltestelle, des Datums und der Uhrzeit angezeigt.

Nimmt der Nutzer selbst keinen Check-out vor, wird ein automatischer Check-out bei Betriebsschluss morgens um 05:00 Uhr durchgeführt. In diesem Fall werden die von der App erfassten Haltestellen zur Berechnung des Fahrpreises berücksichtigt. Es ist nicht in jedem Fall sichergestellt, dass im nicht-ausgecheckten Zustand Reisen bzw. Strecken, die nicht mit dem öffentlichen Verkehr zurückgelegt werden, als solche erkannt werden. Ein dadurch möglicherweise entstandener höherer Fahrpreis kann nicht erstattet werden.

Kann ein Check-in oder Check-out aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden, kann sich der Nutzer telefonisch oder per Mail an den Kundendienst (Ziff. X.) wenden. Bei fehlender Funktionsfähigkeit der App ist der Nutzer verpflichtet, vor Antritt der Fahrt über einen anderen Kanal einen gültigen Fahrausweis zu lösen. Andernfalls hat er im Falle einer Kontrolle einen Zuschlag gemäss den Bestimmungen des jeweils anwendbaren Tarifs zu bezahlen (vgl. unten Bst. h).

E) Reisen / Umsteigen

Unter einem direkten Umstieg wird die Nutzung der nächstmöglichen Verbindung verstanden. Bei direkten Umstiegen innerhalb des Geltungsbereiches (Ziff. II) ist ein Check-out und erneuter Check-in nicht erforderlich. Wenn hingegen die Unterbrechung der Fahrt nicht nur dem Umstieg dient, muss ein Check-out und zum Zeitpunkt der Weiterfahrt ein erneuter Check-in erfolgen. Andernfalls riskiert der Nutzer, dass ihm ein zu hoher Fahrpreis verrechnet wird, der nicht erstattet werden kann (vgl. oben Bst. d, 3. Absatz).

F) Prüfung durch Nutzer

Der Nutzer ist verpflichtet zu überprüfen, ob seine Reise (Check-in und Check-out Haltestellen) korrekt erfasst wird, und falsch erfasste Haltestellen zu korrigieren. Bei Check-in Haltestellen hat die Korrektur in der Regel vor Fahrtantritt zu erfolgen, bei Check-out Haltestellen nach der Fahrt bzw. vor dem Auschecken. Der ZVV behält sich das Recht vor, manuell korrigierte Reisen eines Nutzers zu überprüfen und diesen bei Missbrauchsverdacht von der Nutzung der App auszuschliessen.

G) Fahrausweiskontrolle

Bei der Fahrausweiskontrolle hat der Nutzer nach Aufforderung durch das Kontrollpersonal seine App zu öffnen und über den Link "Ticket anzeigen" das entsprechende Kontrollelement einzublenden und allfällige Abonnemente (z.B. Halbtax-Abonnement, Zonenabonnement, Zuschläge) zusammen mit dem Smartphone vorzuweisen.

Das Smartphone ist – sofern verlangt – zur Prüfung der Kontrollelemente und Anzeigeebenen des Fahrausweises dem Kontrollpersonal auszuhändigen. Das

Fahrpersonal ist berechtigt, das Smartphone zu bedienen, um eine ordnungsgemässe Kontrolle vornehmen zu können.

Der Nutzer ist verpflichtet, auf Aufforderung seine Identität durch einen amtlichen Lichtbildausweis nachzuweisen.

H) Fahren ohne gültigen Fahrausweis

Kann der Nutzer das Kontrollelement nicht vorweisen bzw. kann das Kontrollelement aufgrund fehlender Aktualität, aufgrund der Funktionsunfähigkeit des Mobiltelefons, aufgrund eines unleserlichen Displays oder aufgrund fehlender bzw. eingeschränkter Funktionalität der App nicht kontrolliert werden, gilt der Nutzer als Reisender ohne gültigen Fahrausweis. Reisende ohne gültigen Fahrausweis haben zusätzlich zum Fahrpreis (Pauschale) einen Zuschlag gemäss den Bestimmungen des jeweils anwendbaren Tarifs zu bezahlen.

I) Missbrauch oder Fälschung

Bei Missbrauch oder Fälschung gelten die Bestimmungen des jeweils anwendbaren Tarifs. Der ZVV behält sich überdies das Recht vor, in solchen Fällen (auch bei blossen Verdacht) den Nutzer von der Nutzung der CICO-Funktion oder der App auszuschliessen.

J) Erstattung bei Beanstandungen

Beanstandungen wegen nicht korrekter Preisberechnung (ausgenommen Fälle gem. III. b)) durch die App kann der Nutzer innert 12 Monaten ab Reisedatum beim Kundendienst (Ziff. X.) geltend machen. Sofern der Fahrpreis nachweislich und ohne Verschulden des Nutzers nicht korrekt berechnet und dem Nutzer dadurch ein zu hoher Fahrpreis belastet wurde, erfolgt eine Rückerstattung in Höhe der Differenz zwischen dem korrekten und dem berechneten Fahrpreis.

V. DATENSCHUTZBESTIMMUNGEN

Der ZVV hält sich im Umgang mit Personendaten an die geltenden schweizerischen Datenschutzbestimmungen (Bundesgesetz über den Datenschutz vom 19. Juni 1992, SR 235.1 [DSG]; Verordnung über den Datenschutz vom 14. Juni 1993, SR 235.11 [VDSG]) sowie an das Gesetz über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich vom 12. Februar 2007 (IDG) und die zugehörige Verordnung vom 28. Mai 2008 (IDV).

Im Rahmen der CICO-Funktion der ZVV-Ticket-App erfasst und bearbeitet der ZVV die nachfolgend aufgeführten Daten, soweit dies für die Nutzung der Funktion, für den Erwerb von (elektronischen) Fahrausweisen mittels CICO-Funktion sowie für den Support, die Abrechnung der getätigten Fahrten und die Nachkontrolle erforderlich ist. Eine weitergehende Bearbeitung der Daten findet nicht statt.

- Für die Nutzung der App muss sich der Nutzer vor dem ersten Gebrauch der App unter anderem mit seinen Kreditkartendaten oder Daten anderer Bezahlsysteme registrieren. Die Kreditkartendaten bzw. Bezahlsystem-Daten werden nur beim Payment Service Provider, nicht jedoch in der App des Nutzers oder auf den Backend-Systemen des ZVV oder der BLS gespeichert.
- Mit der Registrierung erfasst der ZVV zudem folgende Personendaten: Name, Vorname und Mobilnummer zum Zweck der Kontaktaufnahme sowie, in Verbindung mit den Reisedaten, zum Zweck des Kundensupports, der Abrechnung und der nachträglichen Kontrolle. Der Nutzer kann die Löschung seiner Personendaten verlangen, wenn er die App löscht bzw. nicht mehr nutzen will.
- Reisedaten sind Routen- und Preisinformationen, die auf der Basis der registrierten Check-in- und Check-out-Informationen (Haltestelle, Uhrzeit, Geräteidentifikationsnummer), der während der Fahrt über die Ortungsdienste des Mobiltelefons (gestützt auf WLAN, GPS etc.) erhobenen Standortdaten sowie der Fahrmöglichkeiten (Fahrplan) ermittelt werden. Die Reisedaten dienen der Berechnung der getätigten Fahrt und des Fahrpreises (Wegsuche, Zonenberechnung sowie Preisbestimmung und Abrechnung über die nationale öV-Vertriebsplattform NOVA), dem Support bei Reklamationen des Nutzers sowie der nachträglichen Kontrolle und der Verhinderung von Missbrauchsfällen. Die Reisedaten werden nach einem Jahr gelöscht bzw. nur noch in anonymisierter Form für die Erkenntnisgewinnung in Zusammenhang mit der Wegsuche und Routenbestimmung (Weiterentwicklung und Verbesserung der App) und für statistische Zwecke (z.B. Umsatz, Anzahl getätigter Fahrten) genutzt.
- Für den Kundensupport im Fall von Reklamationen des Nutzer wird der Gerätetyp sowie der Telekommunikationsanbieter / Netzbetreiber erfasst. Zur technischen Verbesserung der App werden zudem anonymisierte Daten über festgestellte technische Fehler erhoben und an einen Drittanbieter geschickt. Zur Aufdeckung von Missbrauchsfällen kann zudem ein Abgleich mit Kontrolldaten KoServ (gesammelt bei der SBB AG) erfolgen. Zusätzlich können auf Missbrauch hindeutende Reiseinformationen in anonymisierter Form via Microsoft Azure auf Missbrauchsfälle untersucht werden. Ein Rückschluss auf den Nutzer ist erst nach Auswertung und ausschliesslich durch die BLS AG möglich.

Die mit der Registrierung erfassten Personendaten (Name, Vorname, Mobilnummer) können in Verbindung mit den Reisedaten auch zu Marketingzwecken genutzt werden. Insbesondere können dem Nutzer gestützt auf sein Reiseverhalten mögliche Sparpotentiale aufgezeigt werden. Sollte der Nutzer diese Bearbeitung seiner Daten zu Marketingzwecken nicht wünschen, kann er dies jederzeit an jeder bedienten Verkaufsstelle des ZVV oder dem Kundendienst (Ziff. X) mitteilen.

Soweit für den Betrieb der CICO-Funktion notwendig, werden Daten an Dienstleister des ZVV (MNC AG als App-Provider und BLS AG als Betreiber der CICO-Funktion) sowie an

die Kreditkartenanbieter (nur Abrechnungsbeträge) weitergegeben. Es werden keine Personen- und Reisedaten an weitere Drittunternehmen bekannt gegeben.

Die Dritten unterliegen bei der Erfassung und Bearbeitung der Daten den für den ZVV geltenden Datenschutzbestimmungen. Die Datenübertragung ist verschlüsselt und der Zugriff auf die Daten erfolgt geschützt.

Die Informationen zu den verwendeten Zahlungsmitteln werden nicht gespeichert. Die Registrierung der Kredit- oder Debitkarten über den Ticketshop erfolgt direkt beim Zahlungsdienstleister Datatrans AG, Kreuzbühlstrasse 26, CH-8008 Zürich. Die Speicherung dieser Daten erfolgt in der Schweiz.

VI. Änderungen der Tarife und der AGB

Die geltenden Tarife und AGB können jederzeit einseitig geändert werden. Änderungen der vorliegenden AGB werden wirksam, sobald der Nutzer diese (z.B. im Rahmen eines Updates der App) annimmt. Wenn den neuen AGB nicht zugestimmt wird, ist die App nicht mehr benutzbar.

VII. Haftung

Der Nutzer ist selber dafür besorgt, sein Smartphone vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Jede Haftung des ZVV und der BLS AG im Zusammenhang mit dem Inhalt, der Funktionalität und der Verwendung der App bzw. der CICO-Funktion, einschliesslich der Haftung für Malware, wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Ist die Funktionalität der App oder von Teilen davon 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 die App vom Markt zu nehmen, einzelne App-Funktionen zu ändern oder einzustellen oder einzelne Nutzer von der Nutzung auszuschliessen. Ein Anspruch auf die Nutzung der App besteht nicht.

VIII. Lizenz

Mit der Registrierung des Kunden gewährt der ZVV diesem eine Lizenz zur Verwendung der App zur zweckgebundenen Nutzung der darin enthaltenen Funktionen. Es dürfen weder Kopien erstellt noch Unterlizenzen oder andere Rechte an der App in irgendeiner Weise an Dritte übertragen werden. Weder der Inhalt der App noch dieser zugrundeliegendes Material, welches einen Teil des Inhalts bildet, darf modifiziert, geändert, angepasst, auseinandergenommen, einer Rückentwicklung unterzogen oder korrigiert werden.

Betreffend die CICO-Funktion in der ZVV-Ticket-App stehen alle Urheber- und Schutzrechte der BLS AG zu. Mit der Installation der ZVV-Ticket-App gewährt die BLS AG deren Nutzern eine einfache, nicht übertragbare, nicht ausschliessliche Lizenz zur bestimmungsgemässen Verwendung der CICO-Funktion.

IX. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

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

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

X. Fragen und Support

Bei Fragen zur CICO-Funktion können Sie sich an unseren Kundendienst (0848 988 988 / contact@zvv.ch) wenden.

XI. Download AGB

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

Gültig ab Juli 2019