



# T600.9

## Erstattungen

Ausgabe ~~42.12.2024~~01.06.2022

## Änderung gültig ab 1. Juni 2022

Ziffer	Änderungen
<a href="#">1.3</a>	<a href="#">Übersicht über die Erstattungsmöglichkeiten ergänzt</a>
<a href="#">1.4</a>	<a href="#">Tabelle ergänzt</a>
<a href="#">1.5</a>	<a href="#">gesperrte Abos ergänzt</a>
<a href="#">5.2.1 /5.2.2</a>	<a href="#">Sortiment nicht mehr um Umlauf, gelöscht</a>
<a href="#">6.9.2</a>	<a href="#">Todesbescheinigung ergänzt</a>
<a href="#">8</a>	<a href="#">Kapitel neu strukturiert</a>

## Inhaltsverzeichnis

<b>0</b>	<b>Vorbemerkungen</b> .....	<b><del>5555</del></b>
<b>1</b>	<b>Basisregeln für alle Erstattungen</b> .....	<b><del>6666</del></b>
1.1	Allgemeines .....	<del>6666</del>
1.2	Nicht erstattet werden .....	<del>7777</del>
1.3	Übersicht über die Erstattungsmöglichkeiten .....	<del>9999</del>
1.4	Selbstbehalt und Erstattungsmöglichkeiten .....	<del>12121212</del>
1.5	Vergessene oder verlorene persönliche Abonnemente / SwissPass .....	<del>1414141413</del>
1.6	Nicht kontrollierbare E-Tickets / SwissPass .....	<del>1616161614</del>
1.7	Nachträglich erworbene Jahres und Monats-Abonnemente / Rückdatierung von persönlichen NDV- und Verbund-Abos .....	<del>1616161614</del>
1.8	Platzmangel in der 1. Klasse .....	<del>1616161615</del>
1.9	E-Tickets Firmenportal (B2B) .....	<del>1717171716</del>
1.10	Reiseunfähigkeit .....	<del>1717171716</del>
1.10.1	Allgemeines .....	<del>1717171716</del>
1.11	Erstattung bei Verspätung .....	<del>2020202018</del>
<b>2</b>	<b>Nichtbenützung</b> .....	<b><del>2424242321</del></b>
2.1	Beweis der Nichtbenützung / teilweisen Nichtbenützung .....	<del>2424242321</del>
2.2	Bestätigung über die ganze oder teilweise Nichtbenützung .....	<del>2424242321</del>
2.3	Bestätigung bei vergessenem persönlichen Abonnement, Ermässigungskarten, SwissPass oder Marschbefehl .....	<del>2525252422</del>
2.4	Kombi-Billette .....	<del>2626262523</del>
2.5	2-Fahrten-Karte .....	<del>2626262523</del>
<b>3</b>	<b>Mehrfahrtenkarten (MFK)</b> .....	<b><del>2727272624</del></b>
<b>4</b>	<b>Strecken-, Modul- und Verbund-Abonnemente auf dem SwissPass</b> .....	<b><del>2828282725</del></b>
4.1	Allgemeines .....	<del>2828282725</del>
4.2	Berechnung der Erstattung bei Rückgabe .....	<del>2828282725</del>
4.3	Berechnung der pro rata Erstattung .....	<del>3030302927</del>
<b>5</b>	<b>Abonnemente / Fahrausweise gemäss Tarif 654 (ohne SwissPass)</b> .....	<b><del>3131313028</del></b>
5.1	Allgemeines .....	<del>3131313028</del>
5.2	Halbtax .....	<del>3131313028</del>
5.2.1	Halbtax 3 Jahre (bis spät. 29.06.2022 im Umlauf) .....	<del>3131313028</del>
5.2.2	Halbtax für das Personal der Bund .....	<del>3232323129</del>
5.3	Tageskarten .....	<del>3232323129</del>
5.4	Klassenwechsel .....	<del>3232323129</del>
5.4.1	Allgemeines .....	<del>3232323129</del>
5.4.2	GA Klassenwechsel 1-11 Monate .....	<del>3333333230</del>
5.4.3	Streckenbezogener Klassenwechsel 1-11 Monate .....	<del>3333333230</del>

<b>6</b>	<b>Abonnemente / Fahrausweise gemäss Tarif 654 auf dem SwissPass</b>	<b><a href="#">3434343334</a></b>
6.1	Allgemeines	<a href="#">3434343334</a>
6.2	Generalabonnemente (GA)	<a href="#">3434343334</a>
6.2.1	Allgemeine Erstattungsbestimmungen	<a href="#">3434343334</a>
6.2.2	Erstattungsberechnung infolge Kündigung	<a href="#">3535353432</a>
6.2.3	Generalabonnement für Lernende (GA für Lernende)	<a href="#">3636363533</a>
6.2.4	Generalabonnement Duo Partner und Familia	<a href="#">3737373634</a>
6.3	Halbtax (HTA)	<a href="#">3838383735</a>
6.4	seven25-Abo	<a href="#">3838383735</a>
6.5	GA-Monatskarte	<a href="#">3939393836</a>
6.6	Ausflugs-Abo	<a href="#">4040403937</a>
6.7	Monatsklassenwechsel Strecke	<a href="#">4040403937</a>
6.8	Monatsklassenwechsel zum GA	<a href="#">4040403937</a>
6.9	Hunde-Pass	<a href="#">4141414038</a>
<b>7</b>	<b>Gruppenbillette</b>	<b><a href="#">4242424139</a></b>
7.1	Allgemeines	<a href="#">4242424139</a>
7.2	Ermittlung des Erstattungsbetrages	<a href="#">4242424139</a>
7.3	Beispiele (fiktive Preise)	<a href="#">4242424139</a>
<b>8</b>	<b>Fahrausweise der Sparwelt</b>	<b><a href="#">4545454442</a></b>
<b>9</b>	<b>Fahrräder oder ähnliche Fahrgeräte</b>	<b><a href="#">5151515043</a></b>

## 0 Vorbemerkungen

- 0.1 Diese Bestimmungen gelten für alle Fahrausweise, ausgenommen für Reservierungsausweise gemäss Bestimmungen 710.1, für welche die Bestimmungen des betreffenden Tarifs gelten.
- 0.2 Für Erstattungen auf Fahrausweisen, die mit der Kreditkartenabkürzung (z.B MC oder VIS) gekennzeichnet sind, gelten die Vorschriften 545.
- 0.3 Die in den Beispielen aufgeführten Preise werden bei Tarifänderungen nicht angepasst.
- 0.4 Abkürzungen / Erklärung

GA	Generalabonnement
HTA	Halbtax
MFK	Mehrfahrtenkarte
TU	Transportunternehmen
<del>NAP</del>	<del>Verkaufssystem New-Abo-POS</del>
CASA	Verkaufssystem
E-Tickets	Elektronische Billette
Kundendatenbank	NOVA Geschäftspartnerverwaltung

# 1 Basisregeln für alle Erstattungen

## 1.1 Allgemeines

- 1.1.1 Durch Vorlage des Fahrausweises kann die Kundin/der Kunde im schweizerischen Verkehr innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Geltungsdauer eine Fahrpreiserstattung beantragen. Vorbehalten bleiben andere Fristen bei Nichtbenutzung infolge Reiseunfähigkeit (Ziffer 1.10) und bei Erstattung aufgrund von Verspätung.
- 1.1.2 Erstattungen nehmen alle mit elektronischem Verkaufsgerät ausgerüsteten Verkaufsstellen der am nationalen Direkten Verkehr beteiligten Transportunternehmen vor.
- 1.1.3 Beantragt die Kundin / der Kunde eine Erstattung für einen nicht oder nur teilweise benützten Fahrausweis, so hat sie / er den Beweis der Nichtbenützung oder teilweisen Nichtbenützung zu erbringen. Die fehlende Lochung des Fahrausweises oder die fehlende elektronische Kontrolle (Scan) eines E-Tickets und dessen Speicherung im elektronischen Dossier gilt nicht als Beweis der Nichtbenützung (Ziffer 1.3).
- 1.1.4 Die Erstattung von nicht oder teilweise benützten Fahrausweisen erfolgt im elektronischen Verkaufsgerät ausschliesslich über den Menüpunkt „Erstattungen“.
- 1.1.5 Ein Antrag kann mehrere Fahrausweise umfassen. Der Selbstbehalt wird pro Antrag nur einmal erhoben.
- 1.1.6 Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.
- 1.1.7 Die Auszahlung des Erstattungsbetrages kann in bar erfolgen. Erfolgte die Erstattung im Interesse des Kundendienstes aus Entgegenkommen, wird der Erstattungsbetrag in Form von Gutscheinen ausbezahlt.
- 1.1.8 Bei allen Erstattungen ist der Erstattungsbeleg mit Namen und Adresse der Kundin / des Kunden zu ergänzen.
- 1.1.9 Übersteigt der aus unpersönlichen Fahrausweisen zu erstattende Betrag den Wert von CHF 50.-, muss die Antragsstellerin / der Antragsteller, sofern deren / dessen Identität dem Schalterpersonal nicht oder nicht genügend bekannt ist, diese mit auf die reisende Person lautenden, gültigen amtlichen Ausweis (z.B. Reisepass, Identitätskarte, Führerausweis) oder mit dem auf die entsprechende Person ausgestellten gültigen Halbtax oder Generalabonnement resp. SwissPass nachweisen.
- 1.1.10 Kann diese Bedingung nicht erfüllt werden, ist die Erstattung abzulehnen.
- 1.1.11 Diese Ausweispflicht gilt nicht für Erstattungen von Billetten, welche an Stelle eines vergessenen, verlorenen oder nicht rechtzeitig erneuerten Abonnements gelöst wurden.
- 1.1.12 Die Erstattung eines Abonnements vor EGT ist nur zulässig, wenn mit diesem Abonnement keine Erstattung/Umtausch eines anderen Abos vorgenommen wurde.

1.1.13 Das Recht auf Erstattung steht der Kundin / dem Kunden, im Todesfall seinen gesetzlichen Erben, zu. Sind mehrere Erben auf dem Erbschein aufgeführt, wird die Unterschrift aller Erben benötigt sofern nicht eine Person als Vertretung der Erbgemeinschaft aufgeführt ist. Anderen Personen wird die Erstattung nur ausbezahlt, wenn sie eine Vollmacht oder eine Rechtsabtretung beibringen.

1.1.14 Die Gebühren/Bestimmungen gelten zum Zeitpunkt der Erstattung, unabhängig vom Käufertermin.

## 1.2 Nicht erstattet werden

1.2.1 Nicht erstattet werden:

- Billette ab Beginn der Geltungsdauer, wenn kein Beweis für die ganze oder teilweise Nichtbenützung erbracht werden kann;
- Billette, welche anstelle vergessener, unpersönlicher Abonnemente, Mehrfahrkarten oder Tageskarten Gemeinde gelöst wurden;
- die Fahrvergünstigungen für Kinder gemäss T600.3
- Billette, welche anstelle vergessener Ausweiskarte für Reisende mit einer Behinderung gelöst wurden;
- Tageskarten Gemeinde, Tageskarten ohne Preisangabe, Aktions-Tageskarten mit Hinweis «keine Erstattung», Mitfahrtageskarten
- im Zug bezahlte Zuschläge, ausgenommen bei vergessenem persönlichem Abonnement;
- gesperrte Abonnemente,
- verlorene, gestohlene, vernichtete oder beschädigte Billette;

In Reisebüros ausgestellte Fahrausweise müssen immer von der Ausgabestelle umgetauscht oder erstattet werden.

Für die Spar-Angebote gelten eingeschränkte Erstattungsbedingungen siehe Kapitel 8.

1.2.2 Fahrausweise, welche einen der folgenden Vermerke tragen:

Ersatz	Abos, welche den Vermerk Ersatz tragen, wurden anstelle von verlorenen oder gestohlenen Abonnements ausgestellt.
Duplikat	Abos, welche den Vermerk Duplikat tragen, wurden anstelle von beschädigten Abonnements ausgestellt.

BON	<p>Es ist zu prüfen, wie viel mit BON bezahlt wurde. Ein allfälliger Restbetrag/Erstattungsbetrag zu Gunsten des Leistungsempfänger/Reisenden, darf grundsätzlich nicht ausbezahlt werden. Die Ausnahme ist unten aufgeführt.</p> <p><b>Gutscheinbetrag 50 – 100% des Betrages der ÖV-Leistung:</b> Eine Erstattung oder ein Umtausch/Upsell ist nur gegen Vorlage einer Vollmacht des Leistungsfinanzierers (Ausgabestelle des Gutscheins) möglich (ggf. den Kunden an die Ausgabestelle des Gutscheins verweisen). Die Vollmacht muss nicht aufbewahrt werden.</p> <p><b>Rail Check:</b> Für die Erstattung ist der Kunde an die Ausgabestelle der bezogenen ÖV-Leistung zu verweisen. Ein allfälliger Restbetrag ist dem Leistungsfinanzierer anhand dem ursprünglichem Rail Check gutzuschreiben.</p> <p><b>IV-/Polizei- und weitere Gutscheine (Konto 8500):</b> Für einen allfälligen Restbetrag wird für die Gegenbuchung ein neuer Gutschein benötigt.</p> <p>Es gelten die Vorschriften der übrigen Zahlungsmittel.</p> <p><b>Gutscheinbetrag 1-49% des Betrages der ÖV-Leistung:</b> Sofern der mit dem Gutschein (BON) bezahlte Betrag weniger als 50% beträgt, ist eine Erstattung oder ein Umtausch/Upsell durch den Leistungsempfänger/Reisenden ohne Vollmacht möglich. Ein allfälliger Restbetrag wird dem Leistungsempfänger/Reisenden ausbezahlt.</p> <p>Es gelten die Vorschriften der übrigen Zahlungsmittel.</p>
Gepäck	Keine Erstattung für Strecken, auf denen Gepäck abgefertigt wurde.
PAUSCHAL	Spezialfahrausweise

1.2.3 Wird die Erstattung abgelehnt, so ist der vorgelegte Fahrausweis mit "Erstattung abgelehnt" zu bezeichnen, jedoch ohne eine allfällige Restgültigkeit zu beeinträchtigen.



### 1.3 Übersicht über die Erstattungsmöglichkeiten

Erstattung Zeitpunkt	selbstbedient und automa- tisch (Webshop/ Mobile App)	bedient und manuell
<b>Einzelfahrausweise auf Wertpapier</b>		
Vor Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.-	Selbstbehalt CHF 10.-
Nach Beginn Gültig- keit	-	<p>Selbstbehalt CHF 10.- gilt in folgenden Fällen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todesfall</li> <li>• Ärztlich bescheinigte Reiseunfähigkeit</li> <li>• Nur Teilstrecke benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise)</li> <li>• Nur Hinreise benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise)</li> <li>• Nicht genutzt (Nachweis erforderlich oder nicht entwertete undatierte Artikel) Gilt auch bei Umtausch.</li> </ul> <p>Selbstbehalt CHF 0.- gilt in folgenden Fällen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upsell 2. auf 1. Klasse</li> <li>• Kauf eines Abos (exkl. Halbtax)</li> <li>• Betriebliche Störung (nur streckenbezogene Fahrausweise)</li> <li>• Platzmangel 1. Klasse</li> </ul>
<b>Einzelfahrausweise auf E-Ticket (ohne Sparangebote, siehe Kapitel 8)</b>		
Fehlbedienung im selbstbedienten Vertrieb (z.B. falscher Name)	Selbstbehalt CHF 0.-	<p>Selbstbehalt CHF 0.- nur bei Vorweisen eines neuen Billets</p> <p>Selbstbehalt CHF 10.- wenn kein neues Billett gekauft wird</p>

<b>Erstattung Zeitpunkt</b>	<b>selbstbedient und automa- tisch (Webshop/ Mobile App)</b>	<b>bedient und manuell</b>
Vor Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.-	CHF 10.-
Nach Beginn Gültig- keit	-	CHF 10.- mit Bestätigung der Nicht- benutzung
<b>Sparangebote</b>	-	<u>Nur in Ausnahmefällen, ge- mäss T600.9, Ziffer 8</u>
<u>In den ersten 30 Mi- nuten nach dem Kauf- zeitpunkt, bzw. und nur bis vor Beginn Gültigkeit</u>	<u>Selbstbehalt CHF 0.-</u>	<u>Nur in Ausnahmefällen, ge- mäss T600.9, Ziffer 8</u>
<u>Nach den ersten 30 Minuten nach dem Kaufzeitpunkt, bzw. nach Beginn Gültig- keit Ablauf der ersten 30 Minuten nach dem Kaufzeitpunkt und nach Beginn Gültig- keit</u>	-	<u>Nur in Ausnahmefällen, ge- mäss T600.9, Ziffer 8</u>
<b>Abonnemente</b>	Keine selbstbediente und au- tomatische Erstattung bei Abonnements mit automati- scher Erneuerung (z.B. GA oder Halbtax)	
Vor Beginn Gültigkeit Rückgabe aufgrund Nichtbenützung	Selbstbehalt CHF 0.- (ausgenommen Ausflugs- Abo) Auch bei Umtausch und Up- sell	Selbstbehalt CHF 10.-
Nach Beginn Gültig- keit	Selbstbehalt CHF 0.-  Bei Rückgabe ist eine selbst- bediente automatische Er- stattung möglich. (ausgenommen Ausflugs- Abo) Auch bei Umtausch und Upsell	Selbstbehalt CHF 10.-.  Gilt auch in folgenden Fäl- len mit pro rata Erstattung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todesfall (auch bei Todesfall Vertrags- partner beim GA)</li> <li>• Ärztlich bescheinigte</li> </ul>

<b>Erstattung Zeitpunkt</b>	<b>selbstbedient und automa- tisch (Webshop/ Mobile App)</b>	<b>bedient und manuell</b>
	Nachweispflichtige Erstattungen (Todesfall, bestätigte Reiseunfähigkeit) sind nur bedient möglich.	Reiseunfähigkeit (ausgenommen Ausflugs-Abo)  Kein Selbstbehalt wird erhoben bei einem Upsell/ Umtausch <a href="#">sofern nahtlos</a>
<b>Gruppenbillette</b>		
vor Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.-	Selbstbehalt CHF 10.-  Die Änderung der Anzahl Reisenden vor Abreise ist kostenlos.
nach Beginn Gültigkeit	-	Selbstbehalt CHF 10.- gilt in folgenden Fällen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todesfall</li> <li>• Ärztlich bescheinigte Reiseunfähigkeit</li> <li>• Nicht genutzt (Nachweis erforderlich)</li> <li>• Nur Teilstrecke benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise)</li> <li>• Nur Hinreise benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise)</li> <li>• Änderung der Anzahl Reisende</li> </ul> Selbstbehalt CHF 0.- gilt in folgenden Fällen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upsell/Umtausch, <a href="#">sofern nahtlos</a></li> <li>• Betriebliche Störung (nur streckenbezogene Fahrausweise)</li> <li>• Platzmangel 1. Klasse</li> </ul>

1.3.1 Bei Änderung oder Fehleingabe ist bei E-Tickets vor Reiseantritt immer eine Vollerstattung mit anschliessendem Neukauf vorzunehmen (keine Teilerstattung).

1.3.2 Ein Upsell/Umtausch bei Abonnements liegt vor bei:

- Kauf eines Abos mit gleicher oder höherer Geltungsdauer (Jahresabo --> Jahresabo, Monatsabo --> Monatsabo/Jahresabo). Ausnahme Umtausch eines Ausflugs-Abo in ein neues Ausflugs-Abo (siehe 6.6.3)
- Kauf eines GA
- Kauf eines Streckenabo/Modul-Abo Jahr (auch Kunde mit GA)
- Kauf anderer Strecken oder Zonen (kürzer oder länger, weniger oder mehr)
- einem neuen Fahrbedürfnis.
- Sind die vorab genannten Punkte erfüllt, ist auch ein 1. Klass-Kunde, welcher neu ein 2. Klass-Abo kauft neu ein Umtausch
- Ein Vertragspartner-Wechsel beim GA

1.3.3 Ein Downsell liegt vor bei:

- Kauf eines Abos mit kürzerer Geltungsdauer
- Umtausch eines Abos in ein Halbtax.

1.3.4 Ein Umtausch ist nicht möglich, wenn das Abo wegen Tarifmassnahmen oder Umgehung der Altersgrenze vorzeitig verlängert wird (Geltungsdauer, Zonen/Strecke und Klasse unverändert).

## 1.4 Selbstbehalt und Erstattungsmöglichkeiten

1.4.1 Übersicht

Was	Kein Selbstbehalt	Selbstbehalt CHF 10.- Erstattung
<u>Annulation bis 1 Tag nach Kaufdatum</u> <u>Fehlbedienung durch einen MA</u>	kein Selbstbehalt	Annulation
Todesfall <u>pro rata Erstattung</u>	Selbstbehalt CHF 10.-	vor EGT: Vollerstattung nach EGT: <u>pro rata Erstattung</u> ✗
Bestätigte Reiseunfähigkeit <u>pro rata Erstattung</u>	Selbstbehalt CHF 10.-	vor EGT: Vollerstattung nach EGT: <u>pro rata Erstattung</u> ✗
<u>Rückgabe vor EGT</u>	Selbstbehalt CHF 10.-	Rückgabe
<u>Rückgabe nach EGT</u> <u>Erst. nach Erstattungstabelle</u>	Selbstbehalt CHF 10.-	Rückgabe

Formatierte Tabelle

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

Was	<u>Kein Selbstbehalt</u>	<u>Selbstbehalt CHF 10.- Erstattung</u>
<del>Nur Teilweise teilweise benützer FAW</del>		X
Fehlbedienung im selbstbedienten Vertrieb (z.B. falscher Name)	<del>Xkein Selbstbehalt</del>	<u>Annulation</u>
<u>Erstattung aufgrund von Verspätung (Fahrgastrecht)</u>	<u>kein Selbstbehalt</u>	<u>gemäss Ziffer 1.11</u>
Upsell/ Umtausch eines Abos (nur wenn nahtlos) <del>(pro-fa</del> ausser bei Kauf eines Abos mit tieferer Geltungsdauer oder Halbtax <del>)</del>  Kauf eines Abos (mit gleicher oder höherer Geltungsdauer, NDV inkl. Halbtax und Verbünde)	<del>Xkein Selbstbehalt</del>	<u>pro Rata Erstattung</u>
<del>Rückgabe</del> Downsell Kauf eines Abos mit kürzerer Geltungsdauer	<u>Selbstbehalt CHF 10.-</u>	<u>Rückgabe</u> X
<del>Erstattung aufgrund von Verspätung (Fahrgastrecht)</del>	X	

← Formatierte Tabelle

## 1.5 Vergessene, ~~oder~~ verlorene oder gesperrte persönliche Abonnemente / SwissPass

1.5.1 Fahrausweise, welche anstelle eines vergessenen oder verlorenen persönlichen Abonnements gelöst werden, sind gemäss Ziffer 2.3 dieses Tarifs zu bestätigen. Bei der Erstattung gelten die Bestimmungen gemäss T600, Ziffer 12.5 Persönliche Abonnemente vergessen /SwissPass vergessen.

1.5.2 Kauf von Billetten während Leistungssperre GA und HTA:

GA-Kunde	Kauft der Kunde während der Leistungssperre Billette und zahlt während der Leistungssperre die GA-Rechnung noch, sind die Billette zu erstatten analog "GA vergessen". Nach Start des Inkasso-Prozesses wird beim GA-Kunden das GA rückwirkend auf das Datum der Leistungssperrung gekündigt, es besteht kein Vertrag mehr, es werden keine Tickets mehr erstattet.
HTA-Kunde	Kauft der Kunde während der Leistungssperre Billette und zahlt während Leistungssperre die HTA-Rechnung noch, sind die Billette zu erstatten analog "HTA vergessen". Kauft der Kunde nach Start des Inkassoprozesses Billette und zahlt dann das HTA noch, sind die Tickets ebenfalls analog "HTA vergessen" zu erstatten. Pro Vergessensfall können 3 Tickets mit einem Selbstbehalt von CHF 5.00 ersattet werden.

1.5.3 Solche Fahrausweise (höchstens 3 Billette pro Vergessensfall) werden wie folgt erstattet:

Abonnementstyp	Max. Anzahl Vergessensfälle	Vermerk je Vergessensfall	Selbstbehalt je Antrag
<b>Abonnemente auf SwissPass</b>	<b>Unbeschränkt</b>	-	<b>CHF 5.-</b>
Schnupper - Halbtax	unbeschränkt	in Kundendatenbank	CHF 5.-
Schnupper - GA	unbeschränkt	in Kundendatenbank	CHF 5.-
Monatsklassenwechsel Strecke	unbeschränkt	in Kundendatenbank	CHF 5.-
Fahrvergünstigung für Kinder	unbeschränkt	in Kundendatenbank	CHF 5.-
Übrige Abonnemente für 12 Monate	unbeschränkt	Keiner	CHF 5.-

<b>Abonnementstyp</b>	<b>Max. Anzahl Vergessensfälle</b>	<b>Vermerk je Vergessensfall</b>	<b>Selbstbehalt je Antrag</b>
Übrige Abonnemente für 1 Monat	1	Stempel auf Rückseite des Abonnements	CHF 5.-
Übrige Abonnemente für 7 Tage	1	Stempel auf Rückseite des Abonnements	CHF 5.-
Swiss Travel Pass	1	Stempel auf Rückseite des Abonnements	CHF 5.-
Swiss Half Fare Card	1	Stempel auf Rückseite des Abonnements	CHF 5.-
<b>Militärverkehr</b>			
Marschbefehl (innerhalb der aufgedruckten Geltungsdauer)	1	Stempel auf Rückseite des Abonnements	CHF 5.-

Diese Bestimmungen gelten sinngemäss für die Erledigung mit Form 7000.

## 1.6 Nicht kontrollierbare E-Tickets / SwissPass

- 1.6.1 Vom Kontroll- oder Verkaufspersonal bestätigte Fahrausweise, die anstelle eines nicht kontrollierbaren E-Tickets (Akku leer, Handy vergessen, Ausdruck E-Ticket vergessen, Ausdruck E-Ticket nicht lesbar/kontrollierbar usw.) gelöst wurden, werden mit einem Selbstbehalt von CHF 5.- je Antrag erstattet.
- 1.6.2 Vom Kontroll- oder Verkaufspersonal bestätigte Fahrausweise, die anstelle eines nicht kontrollierbaren persönlichen Abonnements/SwissPass (z.B. gesperrte Leistung aufgrund zu spät bezahlter Rechnung) gelöst wurden, werden mit dem Selbstbehalt erstattet.

Formatiert: Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen

Formatiert: Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

## 1.7 Nachträglich erworbene Jahres und Monats-Abonnemente / Rückdatierung von persönlichen NDV- und Verbund-Abos

- 1.7.1 Beim nachträglichen Kauf eines persönlichen Abos wie Generalabonnements (Monats- und Jahreszahlungsintervall), einer Fahrvergünstigung für Kinder gem. T600.3, eines Strecken-,Modul-oder Verbund-Abonnements , eines Velo-Passes, einer GA-Monatskarte sowie eines Ausflugs-Abos dürfen maximal bis zu 3 Fahrausweise erstattet werden, sofern das Jahres und Monats-Abonnement auf den 1. Geltungstag des ältesten Fahrausweises zurückdatiert wird. Der 1. Geltungstag des ältesten Fahrausweises darf im Maximum 1 Monat zurückliegen. Auf der Rückseite des Abonnements werden keine Vermerke angebracht. Es wird kein Selbstbehalt erhoben. Der Wechsel des Zahlungsintervalls beim GA ist davon ausgeschlossen und kann nur per sofort oder in die Zukunft erfolgen, siehe auch T654, Ziffer 4.1.
- 1.7.2 Beim nachträglichen Kauf eines Halbtaxabonnements darf maximal 1 Fahrausweis angerechnet werden, es kann der halbe Preis eines Fahrausweises erstattet werden, sofern das Abonnement auf den 1. Geltungstag des Fahrausweises zurückdatiert wird. Der 1. Geltungstag des Fahrausweises darf im Maximum 1 Monat zurückliegen. Es wird kein Selbstbehalt erhoben.
- 1.7.3 Beim nachträglichen Kauf eines Ausflugs-Abos, muss die entsprechende Anzahl Tage abgebucht werden.
- 1.7.4 Die Altersgrenze darf nicht umgangen werden. Einzige Ausnahme, wenn für den nachträglichen Kauf gemäss Ziffer 1.7.1 – 1.7.3 Fahrausweise angerechnet werden können.
- 1.7.5 Die Tarifmassnahme darf nicht umgangen werden. Es gibt keine Ausnahme dieser Regel. Das gewünschte Abonnement kann in diesem Fall bis maximal zum ersten Tag, an welchem der neue Preis gilt, zurückdatiert werden. Die an Zahlung gegebenen Fahrausweise dürfen nicht älter sein, als das Datum der letzten Tarifmassnahme. Liegt sowohl eine Altersgrenze sowie eine Tarifmassnahme vor, gilt: Tarifmassnahme vor Altersgrenze.
- 1.7.6 Das seven25-Abo ist von den obenstehenden Regeln der Rückdatierung ausgeschlossen. Eine Rückdatierung des seven25-Abo ist nicht erlaubt.

Formatiert: Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

Formatiert: Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

## 1.8 Platzmangel in der 1. Klasse



1.8.1 Wurde die Benützung der 2. Klasse mit Fahrausweisen 1. Klasse wegen Platzmangels bestätigt, ist die Erstattung auf Basis des Klassenwechsels für die in 2. Klasse befahrene Strecke zu berechnen.

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

1.8.2 Zu erstatten ist:

- der Klassenwechsel zum ganzen Preis in Verbindung mit:
  - gewöhnlichen Billetten zum ganzen Preis
  - MFK zum ganzen Preis
- der Klassenwechsel zum halben Preis in Verbindung mit:
  - alle anderen Fahrausweise (Ausnahme: Fahrausweise für eine unbeschränkte Anzahl Fahrten)

1.8.3 Es wird kein Selbstbehalt erhoben.

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

## 1.9 E-Tickets Firmenportal (B2B)

1.9.1 Erstattungen von E-Tickets registrierter Kundinnen und Kunden des Firmenportals werden ausschliesslich über das Contact Center Brig abgewickelt. Die speziellen Vertragsbestimmungen erlauben in einem bestimmten Rahmen das Erstatten von E-Tickets.

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

1.9.2 OnlineTickets des Firmenportals (B2B) unterscheiden sich von OnlineTickets von Privatkunden (B2C) einzig durch die Bezeichnung »B2B« oberhalb des Billettcodes.

1.9.3 Die Erstattungsprozesse sind nach entsprechender Prüfung der Umstände im elektronischen Dossier abzuwickeln. Jeder Antrag - auch abgelehnte - sind im elektronischen Dossier unter Angabe von Zeit, Datum, User-ID des Verkäufers und Grund zu vermerken. Dienststellen ohne elektronisches Dossier verweisen an Verkaufsstellen mit elektronischen Dossiers oder an das Contact Center Brig.

1.9.4 Pro erstattetes E-Ticket, welches über das Firmenportal bezogen wurde, wird der Selbstbehalt erhoben. Dieser Selbstbehalt wird auch dann berechnet, wenn die Nichtbenützung oder teilweise Nichtbenützung des Fahrausweises erwiesen ist.

## 1.10 Reiseunfähigkeit

### 1.10.1 Allgemeines

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

1.10.1.1 Jahres- und Monatsabonnemente können bei ärztlich bestätigter Reiseunfähigkeit erstattet werden. Eine Auszahlung resp. Gutschrift auf dem Kundenkonto wird erst vorgenommen, wenn die Reiseunfähigkeit abgeschlossen ist.

1.10.1.2 Die anrechenbare Nichtbenutzungsdauer beträgt pro Fall jeweils mindestens 5 aufeinander folgende Tage und muss innerhalb der Geltungsdauer des Abonnements liegen. Die Erstattung kann bis maximal 1 Monat nach Ende der bestätigten Reiseunfähigkeit gem Zeugnis beantragt werden (Bsp. Reiseunfähigkeit 1.6.xx – 15.6.xx, Erstattungsge-such ist bis max. 14.7.xx einzureichen).

1.10.1.3 Verlangt die/der InhaberIn oder die/der VertragspartnerIn eines Abonnements eine Erstattung aufgrund einer Nichtbenützung infolge Krankheit oder Unfall, ist eine Kopie des entsprechenden Zeugnisses (wie Bestätigung über Spital- oder Kuraufenthalt, Arztzeugnis über Reiseunfähigkeit), beizubringen. Für jede Periode einer Reiseunfähigkeit muss

ein separates Zeugnis vorliegen. Im Wiederholungsfall kann die TU ein zweites Arztzeugnis, ausgestellt von einem anderen Arzt, verlangen. Es ist keine Vollmacht notwendig für eine Kündigung aufgrund der Reiseunfähigkeit.

- 1.10.1.4 **Befristete Reiseunfähigkeit:** Die Reiseunfähigkeit muss abgelaufen und das Arztzeugnis per letztem Tag der Reiseunfähigkeit oder später ausgestellt worden sein. Sind die beiden Bedingungen nicht erfüllt, ist eine Erstattung vorläufig abzulehnen. Es muss ein neues Arztzeugnis nach Ablauf der Reiseunfähigkeit ausgestellt werden. Eine Erstattung kann bis max. 30 Tage nach dem letzten Tag der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden.
- 1.10.1.5 **Unbefristete Reiseunfähigkeit:** Es erfolgt eine Kündigung/Erstattung per 1. Tag der Reiseunfähigkeit mit dem Grund "Reiseunfähigkeit". Das Arztzeugnis muss per 1. Tag der Reiseunfähigkeit oder später ausgestellt worden sein. Diese Erstattung kann bis max. 1 Jahr nach Beginn der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden.
- 1.10.1.6 **Allfällige GA-Kombinationen gemäss Tarif 654 (GA Duo Partner oder GA Familia)** bleiben auch bei Erstattung des Basis-GA oder eines GA Duo Partner resp. GA Familia infolge bestätigter Reiseunfähigkeit bis ans Ende des Abojahres (unabhängig vom Zahlungsintervall) bestehen. Das GA Duo Partner oder GA Familia auf dem SwissPass wird auf Ende Abojahr automatisch gekündigt.
- 1.10.1.7 **Übersicht**

Produkt	Erstattung	Selbstbehalt	Auszahlung
GA und HTA auf SwissPass	Pro rata auf den Vortag der Reiseunfähigkeit  Wird ein neues Abo gelöst, hat dieses eine neue Gültigkeit.	10.- CHF	Der Erstattungsbetrag auf das Kundenkonto des VertragspartnerIn gutgeschrieben und der nächsten Rechnung gutgeschrieben. Oder wenn kein neues Abo gekauft wird, auf das Bank- oder Postkonto.
Strecken-, Modul-, Verbund- und seven25-Abo, GA-Monatskarte und Velo-Pass	Pro rata auf den Vortag der Reiseunfähigkeit  Wird ein neues Abo gelöst, hat dieses eine neue Gültigkeit.	10.- CHF	Es gelten die Vorschriften der übrigen Zahlungsmittel. Bei einem Neukauf Anrechnung an neues Abo möglich.
Jahres und Monatsabo ohne SwissPass	Pro rata auf den Vortag der Reiseunfähigkeit  Die Bestätigung ist	10.- CHF	Es gelten die Vorschriften der übrigen Zahlungsmittel. Bei einem Neukauf Anrechnung an neues Abo möglich.

Produkt	Erstattung	Selbstbehalt	Auszahlung
	an die Erstattungsquittung zu heften.		
Ausflugs-Abo	Es wird keine Erstattung auf Grund einer Nichtbenützung infolge Krankheit oder Unfall gewährt.  Ein bereits aktivierter Tag, kann nachträglich wieder deaktiviert werden.	-	-

## 1.11 Erstattung bei Verspätung

1.11.1 Es gelten die Bestimmungen im Tarif 600 GTB gemäss Kapitel 14.

1.11.2 -Es wird in keinem der Fälle A, B oder C ein Selbstbehalt erhoben.

1.11.3 Reisende die einen gültigen Fahrausweis besitzen und aufgrund einer Verspätung den Zweck ihrer Reise nicht mehr erfüllen können, haben die Wahl:

- auf die Reise zu verzichten, wenn sie die Reise noch nicht angetreten haben. Siehe Beispiel Ziffer 1.11.9 (Fall A)
- auf die Weiterreise zu verzichten, wenn sie die Reise bereits begonnen haben. Siehe Beispiel Ziffer 1.11.9 (Fall B)
- oder unverzüglich zur Ausgangsstation ihrer Reise zurückzukehren, siehe Beispiel Ziffer 1.11.9 (Fall C)

1.11.4 Eine Erstattung bei Verspätungen muss innerhalb von 30 Tagen nach der betroffenen Reise eingereicht werden.

1.11.5 Es wird maximal einer der 3 Fälle A, B, C erstattet, es ist keine Kumulation möglich.

1.11.6 Inhaber eines GA, Strecken-, Verbund- oder Modulabonnement etc. haben kein Anrecht auf eine Erstattung.

1.11.7 Übersicht

Strecke	Erstattung
Fall A: Verzicht auf die Reise	Vollständige Erstattung des Fahrpreises siehe Beispiel Ziffer <u>1.11.9</u>
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof	Anteilige Erstattung des Fahrpreises, siehe Beispiel Ziffer <u>1.11.9</u>
Fall C: Unverzögliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	Vollständige Erstattung des Fahrpreises siehe Beispiel Ziffer <u>1.11.9</u>

1.11.8 Die anteilige Erstattung für eine Verspätung wird im Verhältnis zu dem Preis berechnet, den der/die Reisende für den nicht genutzten Teil der Verbindung entrichtet hat.

1.11.9 Beispiele

Beschreibung Beispiel	Erstattung bei Verspätung:
<b>Beispiel 1:</b> <b>Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten</b> <b>Fahrpreis (2. Klasse, <u>Reduziert</u> ½, einfache Fahrt, fiktiv): CHF 25.00</b>	
Fall A: Verzicht auf die Reise	Anspruch: 100% von 25.00 CHF Betrag: CHF 25.00 Auszahlung: CHF 25.00
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof - Bern - Olten	Anspruch: Anteilige Erstattung der nicht gefahrenen Strecke Betrag: CHF 20, Auszahlung: CHF 20 Betrag: CHF 12, Auszahlung: CHF 12
Fall C: Unverzögliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	Anspruch: 100% von 25.00 CHF Betrag: CHF 25.00 Auszahlung: CHF 25.00
<b>Beispiel 2:</b> <b>Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten</b> <b>Fahrpreis (2. Klasse, <u>Reduziert</u> ½, Hin- und Rückfahrt, fiktiv): CHF 50.00</b>	
Fall A: Verzicht auf die Reise vor Hinreise	Anspruch: 100% von 50.00 CHF Betrag: CHF 50.00 Auszahlung: CHF 50.00
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof auf Hinreise - Bern - Olten	Anspruch: Anteilige Erstattung der nicht gefahrenen Strecke Betrag: CHF 40, Auszahlung: CHF 40 Betrag: CHF 35, Auszahlung: CHF 35
Fall C: Unverzögliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof auf Hinreise	Anspruch: 100% von 50.00 CHF Betrag: CHF 50.00 Auszahlung: CHF 50.00

<b>Beispiel 3:</b> <b>Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten</b> GA (2. Klasse, Jahreszahlung, fiktiv): CHF 3'650	
Fall A: Verzicht auf die Reise	kein Anspruch auf Erstattung
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof - Bern - Olten	kein Anspruch auf Erstattung
Fall C: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	kein Anspruch auf Erstattung
<b>Beispiel 4:</b> <b>Zürich – Winterthur</b> <b>Fahrpreis (2. Klasse, <u>Reduziert</u> ½, fiktiv): CHF 7.00</b>	
Fall A: Verzicht auf die Reise	Anspruch: 100% von 7.00 CHF Betrag: CHF 7.00 Auszahlung: CHF 7.00
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof - Flughafen	Anspruch: Anteilige Erstattung der nicht gefahrenen Strecke Betrag: CHF 3 Auszahlung: CHF 3
Fall C: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	Anspruch: 100% von 7.00 CHF Betrag: CHF 7.00 Auszahlung: CHF 7.00
<b>Beispiel 5:</b> <b>Zürich – Winterthur</b> <b>Verbundabo (2. Klasse, Jahreszahlung, fiktiv): CHF 2200.00</b>	
Fall A: Verzicht auf die Reise	kein Anspruch auf Erstattung

Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof - Flughafen	kein Anspruch auf Erstattung
Fall C: Unverzögliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	kein Anspruch auf Erstattung

## **2 Nichtbenützung**

### **2.1 Beweis der Nichtbenützung / teilweisen Nichtbenützung**

- 2.1.1 Die Nichtbenützung gilt in folgenden Fällen als erwiesen:
- Rückgabe vor Beginn der Geltungsdauer und kein Kontrollvermerk
  - Aufgrund der Ausgabe- bzw. Entwertungszeit war keine Fahrt möglich und es ist kein Kontrollvermerk vorhanden
  - Im elektronischen Dossier gespeichert und noch nicht ausgedruckt (ausgenommen E-Tickets)
  - Betriebsstörungen (Fahrplanangebot konnte durch TU nicht erbracht werden)
- 2.1.2 Die teilweise Nichtbenützung gilt in folgenden Fällen als erwiesen:
- Vorlage zur Erstattung am Ort des Reiseunterbruchs
  - Bestätigung der betreffenden TU
- 2.1.3 Ist eine sofortige Erstattung durch die Dienststelle nicht möglich, so ist die teilweise Nichtbenützung zu bestätigen. Die Form der Bestätigung muss die Weiterverwendung für die von der Kundin / vom Kunden genannte Strecke ausschliessen.
- 2.1.4 Kann der Beweis der ganzen oder teilweisen Nichtbenützung nicht erbracht werden, besteht kein Anspruch auf Erstattung.
- 2.1.5 Vom Kontrollpersonal bestätigte Fahrausweise werden nur erstattet, sofern der Fahrausweis und die separate Bestätigung der betreffenden TU mittels Beleg, Form. 7000 oder internes Formular einer TU miteinander vorgewiesen werden.
- 2.1.6 In Zweifelsfällen liegt es in der Kompetenz der betreffenden Mitarbeitenden, eine Erstattung zu gewähren oder abzulehnen.

### **2.2 Bestätigung über die ganze oder teilweise Nichtbenützung**

- 2.2.1 Die Bestätigung der betreffenden TU für die gänzliche oder teilweise Nichtbenützung des Billettes wird innerhalb der Geltungsdauer erteilt, wenn
- die Kundin / der Kunde sie beim Abbruch der Reise oder bei Änderung des Reise-  
weges verlangt und
  - die sofortige Erstattung durch die Verkaufsstelle nicht möglich ist.
- 2.2.2 Die Form der Bestätigung muss die Weiterverwendung für die von der Kundin / vom Kunden genannte Strecke ausschliessen.
- 2.2.3 Bestätigung durch Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät:
- Abgabe des Artikels 10691 mit entsprechender Begründung
  - Vorderseite des Billettes, zu welchem die Bestätigung abgegeben wird, mit rotem Diagonalstrich kennzeichnen
- 2.2.4 Bestätigung durch Verkaufsstellen ohne elektronisches Verkaufsgerät:
- Bestätigung erfolgt auf der Billetrückseite
  - «Nicht benützt von ... bis ...»



- Stationsdatumstempel und Unterschrift
- Vorderseite mit einem roten Diagonalstrich kennzeichnen.

2.2.5 Ist auf der Billetrückseite kein Platz vorhanden, ist die Bestätigung auf einem separaten Beleg anzubringen. Die Zugehörigkeit zum Billett muss klar hervorgehen. Es ist der Hinweis «zu Billett Nr. ...» anzubringen und mit Stationsdatumstempel zu beglaubigen.

2.2.6 Bestätigung durch Kontrollpersonal mit ELAZ:

- Abgabe des Bestätigungsbeleges mit entsprechendem Vermerk (z.B. «Nicht benützt von ... bis ...»)
- Vorderseite des Billettes, zu welchem die Bestätigung abgegeben wird, mit Diagonalstrich kennzeichnen.

2.2.7 Bestätigung durch Kontrollpersonal ohne ELAZ:

- Bestätigung erfolgt auf separatem Beleg (Form. 7000 oder interner Beleg)
- «Nicht benützt von ... bis ...»
- Zangenabdruck auf beiden Belegen (Bestätigung und Billetrückseite)

2.2.8 Nach Ablauf der Geltungsdauer eines Billettes darf die Nichtbenützung nicht bestätigt werden.

2.2.9 Reisebüros dürfen auf Billetten keine Bestätigungen über Nichtbenützung anbringen.

## **2.3 Bestätigung bei vergessenem persönlichen Abonnement, Ermässigungskarten, SwissPass oder Marschbefehl**

2.3.1 Bei vergessenem, persönlichen Abonnementen, Ermässigungskarten oder SwissPass welche in der Kundendatenbank hinterlegt sind, ist grundsätzlich gemäss Tarif 600, Ziffer 12 vorzugehen.

2.3.2 Kann dieses Vorgehen nicht angewandt werden gilt:

Bestätigung durch Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät:

- Abgabe des Artikels 10691 mit entsprechender Begründung
- Vorderseite des Billettes, zu welchem die Bestätigung abgegeben wird, mit rotem Diagonalstrich kennzeichnen.

2.3.3 Bestätigung durch Verkaufsstellen ohne elektronisches Verkaufsgerät:

- Bestätigung erfolgt auf der Billetrückseite
- «Abo xx vergessen» / «Marschbefehl vergessen»
- Name und Vorname des Reisenden (inkl. Herr/Frau)
- Stationsdatumstempel und Unterschrift des Verkaufspersonals
- Vorderseite mit rotem Diagonalstrich kennzeichnen

- Das Billett ist sofort durch die Kundin/den Kunden bei der Ausgabe zu unterschreiben.

2.3.4 Nachträgliche Bestätigungen im Fahrzeug werden vom Kontrollpersonal wie folgt vorgenommen:

2.3.5 Bestätigung durch Kontrollpersonal mit elektronischem Kontrollgerät:

- Abgabe des entsprechenden Bestätigungsbeleges
- Vorderseite des Billettes, zu welchem die Bestätigung abgegeben wird, mit Diagonalstrich kennzeichnen.

2.3.6 Bestätigung durch Kontrollpersonal ohne elektronischem Kontrollgerät:

- Bestätigung erfolgt auf separatem Beleg (Form. 7000 oder interner Beleg)
- «Abo xx vergessen» / «Marschbefehl vergessen»
- Name und Vorname des Reisenden (inkl. Herr/Frau)
- Zangenabdruck auf beiden Belegen (Bestätigung und Billetrückseite)

## 2.4 Kombi-Billette

2.4.1 Nichtbenützte und teilbenützte Kombi-Billette.

Gänzlich unbenützte Spezialbillette für Freizeitangebote können gemäss diesem Tarif erstattet werden. Für Spezialbillette von Sonderangeboten wie Messen, Events, Ausstellungen und teils von Ausflügen mit Reservationspflicht können spezielle Erstattungsfristen definiert werden. Hierzu sind die Beiträge im InfoPortal öV zu beachten.

2.4.2 Teilbenützte Kombi-Billette

Für Erstattungen von Kombiangeboten wegen Betriebsunterbrüchen oder wenn kurzfristig die gekaufte Zusatzleistung nicht beansprucht werden kann (z.B. Bergbahnen wegen Sturm ausser Betrieb, Museum kurzfristig geschlossen, usw.), gelten folgende Bestimmungen:

- Die Kundin / der Kunde reist sofort an den Ausgangspunkt zurück: Bestätigung des Nichtbetriebes im Zielgebiet - volle Erstattung, ohne Selbstbehalt
- Die Kundin / der Kunde bleibt im Zielgebiet bzw. reist an einen anderen Ort und verlangt die Erstattung am späteren Nachmittag oder an einem Folgetag: Bestätigung des Nichtbetriebes im Zielgebiet - Erstattung des Preises der inbegriffenen Zusatzleistung, ohne Selbstbehalt. Die Transportleistung wird nicht erstattet.

## 2.5 2-Fahrten-Karte

2.5.1 Die 2-Fahrten-Karte ist bei der Erstattung als normales Billett für eine Hin- und Rückfahrt zu behandeln. Fehlt die Entwertung, ist dies einer Bescheinigung über die teilweise Nichtbenützung gleichzusetzen.

### 3 Mehrfahrtenkarten (MFK)

#### 3.1 Umtausch

Der Umtausch von unbenützten oder teilweise benützten Mehrfahrtenkarten gemäss Tarif 652 ist ohne Selbstbehalt in folgenden Fällen möglich, wenn:

- Inhaber/in andere Klasse kauft  
oder
- Inhaber/in ein Generalabonnement kauft;
- Inhaber/in ein Verbundabonnement kauft;
- Inhaber/in ein Streckenabo/Modul-Abonnement kauft
- Inhaber/in Velo-Pass, GA-Monatskarte oder Ausflugs-Abo kauft

Entspricht der aufgedruckte Preis nicht mehr dem aktuellen, so ist die Preisdifferenz zu erheben.

3.2 Ein Umtausch von Mehrfahrtenkarten gemäss Tarif 652 ist bis ein Jahr nach dem aufgedruckten Verfalldatum möglich.

#### 3.3 Erstattung mit Selbstbehalt

Unbenützte oder teilweise unbenützte Mehrfahrtenkarten sind wie folgt zu erstatten:

Berechnung:

Bezahlter Preis - benützte Leistung zum aktuellen Tarifstand – Selbstbehalt = Erstattungsbetrag

#### 3.4 Erstattung ohne Selbstbehalt

Unbenützte oder teilweise unbenützte Mehrfahrtenkarten werden ohne Selbstbehalt in folgenden Fällen pro rata erstattet, bei:

- Dienstfehler
- Abgelaufenen MFK für Kinder (Alter) bis ein Jahr nach dem aufgedruckten Verfalldatum

## 4 Strecken-, Modul- und Verbund-Abonnemente auf dem SwissPass

### 4.1 Allgemeines

- 4.1.1 Bei relevanten Anpassungen von Transportleistungen kann der Kunde sein Abo pro rata ohne Selbstbehalt zurückgeben (z. Bsp. wird seine Station abends nicht mehr angefahren)
- 4.1.2 Wird ein identisches Abonnement gekauft, darf das noch gültige Abonnement ausschliesslich als Rückgabe erstattet werden. Dies gilt bei Umgehungen von Altersgrenzen (Jugend-Rabatt) sowie bei Umgehungen von Tarifmassnahmen.

### 4.2 Berechnung der Erstattung bei Rückgabe

- 4.2.1 Die Erstattung berechnet sich für die Anzahl benützter Tage aufgrund der folgenden prozentualen Wertetabellen:

- 4.2.2 für Jahresabonnemente:

Benützungszeit in Tagen, Von	Bis	Erstattungsbetrag in %
1	7	94
8	30	88
31	37	83
38	60	77
61	67	72
68	90	66
91	97	61
98	120	55
121	127	49
128	150	44
151	157	38
158	180	33
181	187	27
188	210	22
211	217	16

Benützungszeit in Tagen, Von	Bis	Erstattungsbetrag in %
218	240	11
241	247	5
248	365	0

4.2.3 für Monatsabonnemente

Benützungszeit in Tagen, Von	Bis	Erstattungsbeitrag in %
1	7	50
8	31	0

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

4.2.4 Es wird der Selbstbehalt erhoben.

4.2.5 Beispiel Jahres-Streckenabonnement:

Erster Geltungstag	03.05
Datum der Rückgabe	10.11
Benützungszeit	192 Tage
Erstattungsbetrag in %	22 % gemäss Tabelle
Abonnementspreis	CHF 1'467.00
Berechnung des Erstattungsbetrags	22% von CHF 1'467.00 = CHF 322.00
Selbstbehalt	./. CHF 10.00
Erstattung	CHF 312.00

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

#### 4.2.6 Beispiel Monats-Streckenabonnement

Erster Geltungstag	07.06
Datum der Rückgabe	12.06
Benützungszeit	6 Tage
Erstattungsbeitrag in %	50 % gemäss Tabelle
Abonnementspreis	CHF 115.00
Berechnung des Erstattungsbetrags	50% von CHF 115.00 = CHF 57.00
Selbstbehalt	./. CHF 10.00
Erstattung	CHF 47.00

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

### 4.3 Berechnung der pro rata Erstattung

Bezahlter Preis x nicht benützte Tage  
Geltungsdauer Abonnement in Tagen

#### 4.3.1 Beispiel: Die Inhaberin / Der Inhaber eines Abonnements für 12 Monate bezieht ein Generalabonnement.

Erster Geltungstag	03.05.
Datum der Rückgabe	10.11
Benützungszeit	192 Tage
Nichtbenützungszeit	173 Tage
Abonnementspreis	CHF 776.00
Berechnung des Erstattungsbetrags	$776 \times 173 / .365 = \text{CHF } 367.80$
Erstattung	CHF 367.00

## 5 Abonnemente / Fahrausweise gemäss Tarif 654 (ohne SwissPass)

### 5.1 Allgemeines

- 5.1.1 Für ein nicht oder teilweise benütztes Jahresabonnement kann bei Rückgabe der Abonnementskarte aufgrund der folgenden Bestimmungen eine Erstattung gewährt werden.
- 5.1.2 Bei relevanten Anpassungen von Transportleistungen kann der Kunde sein Abo pro rata ohne Selbstbehalt zurückgeben (z. Bsp. wird seine Station abends nicht mehr angefahren)
- 5.1.3 Die Abonnementskarte gilt bis zum Tag der Rückgabe als benützt. Beim GA kann die Hinterlegung für eine Erstattung berücksichtigt werden.
- 5.1.4 Für Abonnemente, welche wegen Verlust oder Diebstahl ersetzt wurden (Vermerk E oder Ersatz), wird keine Erstattung gewährt.
- 5.1.5 Wird infolge Todesfall ein Ersatz-Abonnement zur Rückerstattung vorgelegt (mit Bestätigung), so kann bei der Leitstelle Vertrieb die Löschung des Ersatz-Abonnements beantragt werden. Danach kann das Abonnement mit dem elektronischen Verkaufsgerät erstattet werden.
- 5.1.6 Beim Kauf eines höherwertigen Abonnements und gleichzeitiger Rückgabe eines Ersatzabonnements kann bei der Leitstelle Vertrieb die Löschung des Ersatz-Abonnements beantragt werden. Danach kann das Abonnement mit dem elektronischen Verkaufsgerät erstattet werden.
- 5.1.7 Für beschädigte Abonnementskarten, die ersetzt worden sind, kann gegen Vorlage des - Ersatz-Abonnements eine Erstattung gewährt werden.
- 5.1.8 Berechnung der pro rata Erstattung:  
$$\frac{\text{Bezahlter Preis} \times \text{nicht benützte Tage}}{365}$$

### 5.2 ~~Halbtax~~

#### ~~5.2.1 Halbtax 3 Jahre (bis spät. 29.06.2022 im Umlauf)~~

~~5.2.1.1 Die über den Geschäftskundenkanal ausgegebenen HTA werden ausschliesslich durch das Contact Center Brig erstattet.~~

~~5.2.1.2 Halbtaxabonnemente (1-, 2- oder 3-Jahre) werden nicht erstattet. In folgenden Fällen wird eine pro rata-Erstattung ausnahmsweise gewährt:~~

- ~~• Kauf eines GA~~
- ~~• Kauf eines HTA auf SwissPass~~
- ~~• Todesfall~~
- ~~• bestätigte Reiseunfähigkeit~~
- ~~• Kauf eines Halbtax über Geschäftskunden~~

## ~~5.2.2 Halbtax für das Personal der Bund~~

~~5.2.2.1 Für Erstattungen des Halbtax Bund kann sich der Bund ans Contact Center Brig wenden. (bis spät. 30.03.2022 im Umlauf)~~

~~5.2.2.2 Halbtax, die vor dem Eintritt in die Unternehmung Bund von den jeweiligen Inhabern gelöst worden sind, werden pro Rata erstattet.~~

## ~~5.35.2 Tageskarten~~

### ~~5.3.45.2.1 Umtausch~~

~~Ungenutzte Tageskarten gemäss Tarif 654, Kapitel 12, Ziffer 12.2. Kapitel 14, Ziffer 14.2 und 14.3 können bis ein Jahr nach Ablauf der Gültigkeit gegen den Selbstbehalt in dieselben Angebote umgetauscht werden. Entspricht der aufgedruckte Preis nicht mehr dem aktuellen, so ist zusätzlich zum Selbstbehalt die Preisdifferenz zu erheben. Teilweise benutzte Multi-Tageskarten zum Halbtax sind pro rata mit dem Selbstbehalt anzurechnen. Für die Spartageskarte gemäss T654, Ziffer 14.5 gelten die Umtauschbedingungen gemäss T600.9 Ziffer 8.~~

### ~~5.3.25.2.2 Erstattung~~

~~Erstattungen von unbenützten Tageskarten oder teilweise unbenützten Multi-Tageskarten zum Halbtax sind bis ein Jahr nach Verfalldatum gegen den Selbstbehalt möglich. Teilweise benutzte Multi-Tageskarten zum Halbtax sind pro rata anzurechnen.~~

~~Erstattungen von unbenützten Tageskarten oder teilweise unbenützten Multi-Tageskarten zum Halbtax gemäss Tarif 654, Kapitel 12, Ziffer 12.2. Kapitel 14, Ziffer 14.2 und 14.3 sind bis ein Jahr nach Verfalldatum ohne Selbstbehalt möglich:~~

- ~~• Kauf eines Abos (exkl. Halbtax)~~
- ~~• Kauf von Tageskarten 1. Klasse an Stelle von Tageskarten 2. Klasse~~

~~5.3.35.2.3 Teilweise benutzte Multi-Tageskarten zum Halbtax werden pro rata erstattet.~~

~~Berechnung:  $\frac{\text{Bezahlter Preis} \times \text{nicht entwertete Tage}}{6}$~~

~~5.3.45.2.4 Eine Erstattung von Tageskarten gemäss Tarif 654, Kapitel 13 und 14 ohne Preisangabe (u.a. mit Aufdruck 'Pauschal') und Aktionstageskarten ist nicht möglich. Zudem ist die Erstattung einer Mitfahrtageskarte gemäss T654, Ziffer 12.3 ausgeschlossen.~~

## ~~5.45.3 Klassenwechsel~~

### ~~5.4.15.3.1 Allgemeines~~

~~5.4.1.15.3.1.1 Für Tagesklassenwechsel und Multi-Tagesklassenwechsel gelten die gleichen Umtausch- und Erstattungsbedingungen wie für Tageskarten gemäss Ziffer [5.25.25.25.3](#)~~



### **5.4.25.3.2 GA Klassenwechsel 1-11 Monate**

**5.4.2.15.3.2.1** Es werden nur unbenützte Monate erstattet. Es wird der Selbstbehalt erhoben. Löst die Inhaberin / der Inhaber eines GA Klassenwechsels ein Generalabonnement 1. Klasse wird der GA Klassenwechsel pro rata erstattet. Die Erstattung ist manuell vorzunehmen und der Leitstelle Vertrieb zur Anpassung in der Kundendatenbank zu melden.

### **5.4.35.3.3 Streckenbezogener Klassenwechsel 1-11 Monate**

**5.4.3.15.3.3.1** Es werden nur unbenützte Monate erstattet. Es wird der Selbstbehalt erhoben. Löst die Inhaberin / der Inhaber eines Streckenbezogenen Klassenwechsel ein Generalabonnement 1. Klasse wird der Streckenbezogene Klassenwechsel pro rata erstattet. Die Erstattung ist manuell vorzunehmen und der Leitstelle Vertrieb zur Anpassung in der Kundendatenbank zu melden.

## **6 Abonnemente / Fahrausweise gemäss Tarif 654 auf dem SwissPass**

### **6.1 Allgemeines**

- 6.1.1 Die referenzierte Leistung auf der Karte kann gelöscht werden, ein Einzug des SwissPass ist nicht nötig.
- 6.1.2 Für ein nicht oder teilweise benütztes GA oder Halbtax kann aufgrund der folgenden Bestimmungen eine Erstattung gewährt werden. Eine Erstattung kann innerhalb eines Jahres nach Ablauf des Abojahres (unabhängig vom Zahlungsintervall) beantragt werden.
- 6.1.3 Bei relevanten Anpassungen von Transportleistungen kann der Kunde sein Abo pro rata ohne Selbstbehalt zurückgeben (z. Bsp. wird seine Station abends nicht mehr angefahren).
- 6.1.4 Berechnung der pro rata Erstattung:  
Bezahlter Preis x nicht benützte Tage /365  
  
In Schaltjahren ist der Betrag durch 366 zu dividieren.  
  
Beim GA mit Monatsrechnung gilt folgende Formel:  
  
Bezahlter Preis x nicht benützte Tage / Geltungsdauer Abonnement in Tagen
- 6.1.5 Wird ein neues gleiches Abonnement, auch gleicher Zahlungsintervall zur Umgehung von Altersgrenzen oder Tarifmassnahmen gekauft, darf das noch gültige Abonnement ausschliesslich als Rückgabe erstattet werden.

### **6.2 Generalabonnemente (GA)**

#### **6.2.1 Allgemeine Erstattungsbestimmungen**

- 6.2.1.1 Nach Erreichen der Mindestvertragsdauer (6 Monate) kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 1 Abo-Monat auf das Ende jedes Abomonats gekündigt werden. Die Kündigung hat mündlich, schriftlich oder über swisspass.ch zu erfolgen.
- 6.2.1.2 GA Jahresrechnung (JR) und GA Monatsrechnung (MR) gelten als ein Jahresabo. Damit ist das GA MR kein Monatsabo und ein Umtausch in ein Monatsabo ist nicht möglich. Die Mindestvertragsdauer muss bei einem Umtausch eines GA (JR oder MR) in ein anderes Jahres-Abo nicht eingehalten werden. Ist ein Umtausch in ein Monatsabo erwünscht, muss die Mindestvertragsdauer und die Kündigungsfrist beachtet werden und es gibt eine Rückgabe des GA mit anschliessendem Neukauf des gewünschten Monatsabos.
- 6.2.1.3 Ein Wechsel innerhalb eines GA Sortimentes ist immer in Ordnung. Beispiel: Wechsel von GA Erwachsene zu GA Partner oder Wechsel innerhalb Zahlart - also GA MR zu GA JR oder umgekehrt.

Beispiel	Mindestvertragsdauer beachten: Ja / Nein
GA JR in Streckenabo/Modul-Abo/Verbund-Abo Jahr	Nein
GA MR in Streckenabo/Modul-Abo/Verbund-Abo Jahr	Nein
GA JR in Streckenabo/Modul-Abo/Verbund-Abo Monat	Ja. GA kann unter Berücksichtigung der Mindestvertragsdauer und unter Einhaltung der Kündigungsfrist als Rückgabe erstattet werden.
GA MR in Streckenabo/Modul-Abo/Verbund-Abo Monat	Ja. GA kann unter Berücksichtigung der Mindestvertragsdauerdauer und unter Einhaltung der Kündigungsfrist als Rückgabe erstattet werden

6.2.1.4 Eine Auszahlung resp. Gutschrift auf dem Kundenkonto wird erst vorgenommen, wenn das Abo nicht mehr gültig ist.

6.2.1.5 Erstattungen von GA können nur an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät ausgeführt werden.

6.2.1.6 Wird anstelle eines teilweise benützten:  
Generalabonnements:

- ein anderes GA (z.Bsp. GA Erwachsene auf GA Duo-Partner)
- ein GA mit anderer Klasse (von 2. auf 1. Klasse oder umgekehrt)
- ein Streckenabo/Modul-Abo/Verbunds-Abo Jahr

gekauft, so wird auf dem bestehenden Abonnement eine pro rata Erstattung gewährt. Die Mindestvertragsdauer wird nicht neu begonnen. Die restlichen ganzen Monate der Mindestvertragsdauer laufen auf der neuen GA-Leistung weiter. Dieselbe Regelung gilt auch, wenn die Vertragspartnerin / der Vertragspartner/oder das Zahlungsintervall wechselt.

## 6.2.2 Erstattungsberechnung infolge Kündigung

6.2.2.1 GA mit Jahreszahlung  
Bei sämtlichen auf dem SwissPass referenzierten GA mit Jahreszahlung werden für die Berechnung der Rückerstattung pro benutzter Monat 9% des Kaufpreises abgezogen. Massgeblich ist der Preis des Abonnements, welcher zum Verkaufszeitpunkt aktuell war. Allfällige Tarifmassnahmen, die in der Zwischenzeit durchgeführt wurden, werden nicht berücksichtigt. Zusätzlich wird der Selbstbehalt erhoben.

6.2.2.2 Beispiele: GA Erwachsene, 2. Klasse, Preis GA Jahresrechnung CHF 3860.00

Fall 1: Rückgabe nach 8 Monaten:

CHF 3860.00 abzüglich 8\*9% (CHF 2779.20) Erstattung = CHF 1080.80./.. Selbstbehalt

Fall 2: Rückgabe nach 2 Jahren und 6 Monaten:

CHF 3860.- abzüglich 6\*9% (CHF 2084.40) Erstattung = CHF 1775.00./.. Selbstbehalt

Benützte Monate	%
1	91
2	82
3	73
4	64
5	55
6	46
7	37
8	28
9	19
10	10
11	1
12	0

#### 6.2.2.3 GA mit Monatszahlung

Für sämtliche auf dem SwissPass referenzierten GA mit Monatszahlung wird der Preis für die Anzahl benutzter Monate abgezogen, die Basis dazu bilden die Preise der GA mit Monatszahlung. Massgeblich ist der Preis des Abonnements, welcher zum Verkaufszeitpunkt aktuell war. Allfällige Tarifmassnahmen, die in der Zwischenzeit durchgeführt wurden, werden nicht berücksichtigt.

### 6.2.3 Generalabonnement für Lernende (GA für Lernende)

6.2.3.1 Erstattungen von GA für Lernende können nur durch die Ausgabestellen (zentrale Dienste der TU, z.B. Key Account Manager oder Grosskundenberater) vorgenommen werden.

6.2.3.2 Die Erstattung von einzelnen GA für Lernende ist grundsätzlich nicht möglich.

6.2.3.3 Nur in folgenden Fällen kann eine pro rata Erstattung gemäss Ziffer 6.1.4 von einzelnen GA für Lernende vorgenommen werden:

- Todesfall
  - Krankheitsbedingte Arbeitsunfähigkeit, welche länger als 3 Monate dauert
- 6.2.3.4 Nur in folgenden Fällen kann eine Rückgabe gemäss Ziffer 6.2.2.1 von einzelnen GA für Lernende vorgenommen werden:
- Auflösung des Lehrvertrages
- 6.2.3.5 Der Rücktritt des Lehrbetriebes oder des Ausbildungsverbandes vom abgeschlossenen Vertrag GA für Lernende kann frühestens 2 Jahre nach Abschluss des Vertrages erfolgen.
- 6.2.3.6 Die Kündigung muss mindestens 3 Monate vor Ablauf eines Ausbildungsjahres per eingeschriebenen Brief an die Ausgabestelle erfolgen. Es gilt der Poststempel.
- 6.2.3.7 Die Rückgabe gemäss Ziffer 6.2.2.1 kann nur erfolgen, wenn alle sich im Umlauf befindlichen GA für Lernende zurückgegeben werden.
- 6.2.3.8 In folgenden Fällen ist eine Rückgabe früher als 3 Jahre nach Abschluss des Vertrages GA für Lernende möglich:
- Erlöschen des Lehrbetriebes oder des Ausbildungsverbundes
  - Fusion des Lehrbetriebes oder des Ausbildungsverbundes mit einem anderen Lehrbetrieb oder Ausbildungsverbund, welcher keine GA für Lernende anbietet.
- 6.2.3.9 Sofern ein Teilbetrag des GA für Lernende den Lernenden verrechnet wurde (gemäss Tarif 654, Ziffer 4.2.8), ist dieser Betrag bei einer Erstattung oder Rückgabe den Lernenden anteilmässig gutzuschreiben.

## **6.2.4 Generalabonnement Duo Partner und Familia**

- 6.2.4.1 Wird ein Basis-GA gekündigt oder wird eine notwendige Verknüpfung aufgehoben, erhalten die verknüpften GA am ersten Tag nach dem letzten Geltungstag des Basis-GA die Kündigung. Das betroffene verknüpfte GA ist in diesem Fall noch bis zum nächsten Abomonats-Ende, unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 1 Abo-Monat, gültig. Die Mindestvertragsdauer wird nicht beachtet.
- 6.2.4.2 Der Kunde mit dem verknüpften GA kann die Kündigung akzeptieren, ein neues Basis-GA vorweisen oder sein Abo in ein Basis-GA ändern.
- 6.2.4.3 Bei Todesfall oder Reiseunfähigkeit der Reisenden / des Reisenden des Basis-GA bleiben die übrigen Abonnemente aus der GA-Kombination bis zum Ablauf des Abo-jahres gültig. Dies unabhängig vom gewählten Zahlungsintervall.
- 6.2.4.4 Wird anstelle eines teilweise benützten

- Abonnemente für 12 Monate
- Generalabonnements
- Halbtax

ein Generalabonnement einer Kombination gekauft, so wird auf der Restgeltungsdauer des zurückgenommenen Abonnements eine pro rata Erstattung gewährt.

### 6.3 Halbtax (HTA)

6.3.1 Das Halbtax wird nicht erstattet und kann nur auf Ende des Abojahres, unter Berücksichtigung der Kündigungsfrist von 1 Abo-Monat, gekündigt werden. In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Kauf eines GA (ausser Schnupper-GA)
- Todesfall
- bestätigte Reiseunfähigkeit
- Kauf eines Halbtax über Geschäftskunden

### 6.4 seven25-Abo

6.4.1 Die Erstattung vom seven25-Jahresabo berechnet sich für die Anzahl benützter Tage aufgrund der folgenden prozentualen Wertetabellen. Seven25-Monatsabos werden nicht erstattet.

Benützungszeit in Tagen, Von	Bis	Erstattungsbetrag in %
1	7	94
8	30	88
31	37	83
38	60	77
61	67	72
68	90	66
91	97	61
98	120	55
121	127	49

Benützungszeit in Tagen, Von	Bis	Erstattungsbetrag in %
128	150	44
151	157	38
158	180	33
181	187	27
188	210	22
211	217	16
218	240	11
241	247	5
248	365	0

6.4.2 In folgenden Fällen wird bei dem Jahres- und Monatsabo eine pro rata Erstattung gewährt:

- Kauf eines Abos mit gleicher oder höherer Geltungsdauer (Jahresabo -> Jahresabo, Monatsabo -> Monatsabo/Jahresabo)
- Todesfall
- Bestätigte Reiseunfähigkeit

## 6.5 GA-Monatskarte

6.5.1 GA-Monatskarten werden nicht erstattet. In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung ausnahmsweise gewährt:

- Kauf eines Abos mit gleicher oder höherer Geltungsdauer (Jahresabo -> Jahresabo, Monatsabo -> Monatsabo/Jahresabo)
- Todesfall
- bestätigte Reiseunfähigkeit

Formatiert: Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

Formatiert: Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

## 6.6 Ausflugs-Abo

- 6.6.1 Bei einer Erstattung wird pro benutztem Ausflugstag der Preis der Tageskarte zum Halbtax gemäss T654, Ziffer 12.2 verrechnet. Es wird der Selbstbehalt erhoben.
- 6.6.2 Bei ärztlich bestätigter Reiseunfähigkeit wird keine Erstattung gewährt. Allfällig aktivierte Ausflugstage während der Reiseunfähigkeit, können nachträglich via Contact Center Brig oder Leitstelle Vertrieb deaktiviert werden.
- 6.6.3 In den folgenden Ausnahmefällen wird eine pro rata Erstattung gewährt (pro rata bedeutet, dass die noch nicht bezogenen Ausflugstage im vollem Umfang erstattet werden):
- Kauf eines Jahresabo: Strecken-/Modul-/Verbundabo (ausgeschlossen sind jedoch Halbtax)
  - Kauf eines GA
  - Todesfall

Kunde besitzt:	Ebenfalls bei Kauf von:
20er Ausflugs-Abo 2. Kl.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 20er-Ausflugs-Abo 1. Klasse</li><li>• 30er-Ausflugs-Abo 2. Klasse</li><li>• 30er-Ausflugs-Abo 1. Klasse</li></ul>
20er Ausflugs-Abo 1. Kl.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30er-Ausflugs-Abo 1. Klasse</li></ul>
30er Ausflugs-Abo 2. Kl.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30er-Ausflugs-Abo 1. Klasse</li></ul>
30er Ausflugs-Abo 1. Kl.	-

- 6.6.4 Nicht genutzte Ausflugstage können nicht aufs ~~Folgejahr~~ Folgeabo übertragen werden. Erstattungen gemäss Ziffer 6.6.3 sind auch bis ein Jahr nach Ablauf der Geltungsdauer des Ausflugs-Abos möglich.

## 6.7 Monatsklassenwechsel Strecke

- 6.7.1 Monatsklassenwechsel Strecke werden nicht erstattet. In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung ausnahmsweise gewährt:
- Kauf eines Abos mit gleicher oder höherer Geltungsdauer (Jahresabo -> Jahresabo, Monatsabo -> Monatsabo/Jahresabo)Umtausch
  - Todesfall
  - bestätigte Reiseunfähigkeit

## 6.8 Monatsklassenwechsel zum GA

- 6.8.1 Monatsklassenwechsel zum GA werden nicht erstattet. In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung ausnahmsweise gewährt:
- Kauf eines GA 1. Klasse während der Geltungsdauer des Klassenwechsels



- Todesfall
- Bestätigte Resiseunfähigkeit

## 6.9 Hunde-Pass

6.9.1 Eine Rückgabe vor dem 1. Geltungstag ist möglich. Es wird der Selbstbehalt erhoben.

6.9.2 In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Todesfall des Hundes – nur gegen eine offizielle Todesbescheinigung
- Todesfall des ~~oder~~ Inhabers
- Bestätigte Reiseunfähigkeit des Inhabers

6.9.3 Die Erstattung des Hunde-Pass berechnet sich prozentual aufgrund der Rückgabe:

- 50% bis vor Ablauf des 1. Abomonats
- 25% bis vor Ablauf des 2. Abomonats
- Nach 2 Monaten ist keine Erstattung mehr möglich

6.9.4 Bei Rückgabe eines Hunde-Passes, weil dieser neu eine Ausweiskarte für Nutzhunde gemäss T600 besitzt, wird eine pro rata Erstattung gewährt.

**Formatiert:** Einzug: Links: 2.68 cm, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

## **7 Gruppenbillette**

### **7.1 Allgemeines**

7.1.1 Eine allfällige Erstattung auf Gruppenbilletten wird gewährt, wenn

- das Gruppenbillett vorgelegt wird;
- die teilweise Nichtbenützung bescheinigt ist; (die fehlende Entwertung gilt nicht als Beweis für die Nichtbenützung)
- neu gelöste Billette vorgelegt werden oder bewiesen wird, dass neue Billette gelöst wurden;
- die Nichtbenützung erwiesen ist

### **7.2 Ermittlung des Erstattungsbetrages**

7.2.1 Ist ein Gruppenbillett von allen Teilnehmenden auf einer Teilstrecke nicht benützt worden, so wird der Unterschied zwischen dem bezahlten und dem sich für die benützte Strecke ergebenden Preis erstattet.

7.2.2 Ist ein Gruppenbillett von einzelnen Teilnehmenden auf einer Teilstrecke nicht benützt worden, so wird für die mit Gruppenbillett benutzten Teilstrecken der Normalpreis berechnet. Ist dieser Preis niedriger als der bezahlte Gruppenpreis, so wird der Unterschied erstattet.

7.2.3 Musste eine Gruppe für alle Teilnehmende für die Endstrecke ein neues Gruppenbillett lösen, weil die Geltungsdauer nicht genügte, so ist der Unterschied zwischen dem Preis des ursprünglichen Gruppenbilletes und dem Preis eines Gruppenbilletes einfacher Fahrt für die während der ursprünglichen Geltungsdauer zurückgelegte Strecke zu erstatten.

### **7.3 Beispiele (fiktive Preise)**

7.3.1 Erstattung einer von allen Teilnehmenden nicht benützten Teilstrecke.

Benützte Leistung (zu bezahlen)	Basel – Beatenbucht und ab Thun – Basel
Nichtbenützte Leistung	Beatenbucht – Thun
bezahlt	Basel – Thun – Schiff – Beatenbucht - Basel
10x76.20	CHF 762.00
12x45.80	CHF 549.60
Zwischentotal	CHF 1'311.60
zu bezahlen	Basel – Beatenbucht und ab Thun – Basel
10x64.60	CHF 646.00
12x38.80	CHF 465.60
nicht benützte Leistung	CHF 200.00
Selbstbehalt	./ CHF 10.00
Erstattung	CHF 190.00

7.3.2 Erstattung einer von einzelnen Teilnehmenden nicht benützten Teilstrecke.

Basel – St. Gallen retour, 2. Klasse	von 2 Teilnehmern nicht benutzte Leistung St.Gallen – Basel
bezahlt	Gruppenbillett
2x71.20	CHF 142.40
zu bezahlen	Basel – St. Gallen einfach, 2. Kl. T600
2x52.00	./ CHF 104.00
nicht benützte Leistung	CHF 38.40
Selbstbehalt	./ 10.00
Erstattung	CHF 28.40

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

7.3.3 Erstattung einer von einzelnen Teilnehmenden nicht benützte Teilstrecke (Zug verpasst, neue Billette gelöst).

**Formatiert:** Absatzkontrolle, Nicht vom nächsten Absatz trennen, Diesen Absatz zusammenhalten

Basel – St. Gallen retour, 2. Klasse	von 2 Teilnehmern nicht benützte Leistung St. Gallen – Zürich
Bezahlt (2 neue Billette gelöst) 2x CHF 26.00	CHF 52.00
zu bezahlen 50% der gelösten Billette	./ CHF 26.00
nicht benützte Leistung	CHF 26.00
Selbstbehalt	./ CHF 10.00
Erstattung	CHF 16.00

## **8 Fahrausweise der Sparwelt**

### **8.1 Allgemeines**

- 8.1.1** In den ersten 30 Minuten nach dem Kaufzeitpunkt und nur bis vor Gültigkeitsbeginn können die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise selbstbedient erstattet werden, ohne Selbstbehalt und ohne Nachweis des Kaufes eines Ersatzfahrausweises.
- ~~8.1.2~~ Nach Ablauf von 30 Minuten nach dem Kaufzeitpunkt und ab Gültigkeitsbeginn werden die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise ~~wirden~~ nur in den unten aufgeführten Fällen an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät und Zugriff zum Kundendossier oder dem Contact Center Brig umgetauscht oder erstattet.

Formatiert: Tariftext2 (Alt+T)

### **8.3 Sparbillette und Sparklassenwechsel**

- 8.3.1** In folgenden Fällen können Sparbillette mit dem Selbstbehalt umgetauscht oder erstattet werden:

Formatiert: Tariftext2 (Alt+T)

<u>Grund für Erstattung</u>	<u>Bedingung</u>
<u>Die mit einem Sparbillett gebuchte Verbindung konnte nicht eingehalten werden.</u>	<u>Erstattung auch nach dem Gültigkeitsbeginn möglich. Der Kauf eines neuen Fahrausweises zum Normaltarif für den selben Tag muss nachgewiesen werden können. Es können nur Billette mit der vollständig identischen Strecke und Klasse erstattet werden. Die Kundin/der Kunde hat hierfür sowohl das Originalsparbillet sowie das Originalbillett zum Normaltarif vorzuweisen.</u>
<u>Mehrfach gekaufte Fahrausweise</u>	<u>Reisedatum, Fahrplanverbindung und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch</u>
<u>Fahrausweis mit irrtümlich falsch eingegebenem Datum oder Abfahrtszeit</u>	<u>Erstattung nur vor dem Gültigkeitsbeginn des Fahrausweises möglich. Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Strecke für die gleiche Person muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweise mit fehlerhaften Personalien (Name, Vorname oder Geburtsdatum).</u>	<u>Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Fahrplanverbindung und den korrekten Personalien muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweise für die falsche Person.</u>	<u>Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Fahrplanverbindung für die korrekte Person muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Tageskarte/Sparbillett ohne Halbtax oder Volltarif statt ermäßig) gelöst.</u>	<u>Die Erstattung darf nur bei nachweislich nachträglichem Kauf des korrekten Tickets erfolgen (Fahrplanverbindung und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch). Hier muss in jedem Fall eine Vollerstattung vorgenommen werden.</u>
<u>Nachgewiesene Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall)</u>	<u>Durch ärztliches Attest bestätigt.</u>
<u>Im Todesfall</u>	

**hat formatiert:** Schriftart: Fett

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatierte Tabelle**

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

## 8.2

**Formatiert:** Tariftext2 (Alt+T), Einzug: Links: 1.8 cm

8.2.1 In folgenden Fällen können die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise mit dem Selbstbehalt umgetauscht oder erstattet werden:

- Mehrfach gekaufte Fahrausweise (Reisedatum, Fahrplanverbindung und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch)

- ~~Fahrausweis mit irrtümlich falsch eingegebenem Datum oder Abfahrtszeit: Erstattung nur vor dem Gültigkeitsbeginn des Fahrausweises möglich. Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Strecke für die gleiche Person muss nachgewiesen werden können.~~
- ~~Kann der Kunde die mit einem Sparbillett/Sparklassenwechsel gebuchte Verbindung nicht einhalten, kann er ein Billett zum Normaltarif für den selben Tag kaufen und sich den Fahrausweis als Sparbillett nach der Reise erstatten lassen. Die Kundin/der Kunde hat hierfür sowohl das Originalsparbillett sowie das Originalbillett zum Normaltarif vorzuweisen. Es können nur Billette mit der vollständig identischen Strecke und Klasse erstattet werden.~~
- ~~Fahrausweise mit fehlerhaften Personalien (Name, Vorname oder Geburtsdatum): Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Fahrplanverbindung und den korrekten Personalien muss nachgewiesen werden können.~~
- ~~Fahrausweise für die falsche Person: Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Fahrplanverbindung für die korrekte Person muss nachgewiesen werden können.~~
- ~~Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Tageskarte/Sparbillett ohne Halbtax oder Volltarif statt ermässigt) gelöst. Die Erstattung darf nur bei nachweislich nachträglichem Kauf des korrekten Tickets erfolgen (Fahrplanverbindung und Reisender-Name, Vorname und Geburtsdatum sind identisch). Hier muss in jedem Fall eine Vollerstattung vorgenommen werden.~~
- ~~Nachgewiesene Reisounfähigkeit (Krankheit, Unfall) durch ärztliches Attest bestätigt.~~
- ~~Im Todesfall~~

~~8.2.28.3.2~~ In folgenden Fällen können ~~die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise/Sparbillette~~ ohne Gebühr umgetauscht oder erstattet werden:

- ~~Erstattung beim nachträglichen Kauf von persönlichen Abonnements (Ziffer 1.7). Der Name auf dem E-Ticket muss mit dem auf dem Abonnement übereinstimmen und dasselbe E-Ticket darf nur einmal vorgewiesen werden. Die OT-Nummer/Ticket-ID ist zu überprüfen.~~
- ~~Erstattung ohne Selbstbehalt wenn vor Reiseantritt der Zweck der Reise wegen Verspätung gemäss T600, Ziff. 14.6.1.9 nicht mehr erreicht wird.~~

**Formatiert:** Aufgezählt + Ebene: 1 + Ausgerichtet an: 3.32 cm + Einzug bei: 3.95 cm

#### ~~8.38.4~~ ~~Spartageskarte/Sparklassenwechsel~~

~~8.4.1~~ In folgenden Fällen können ~~die Spartageskarten~~ Klassenwechsel mit dem ~~Selbstbehalt~~ umgetauscht oder erstattet werden:

<u>Grund für Erstattung</u>	<u>Bedingungen</u>
<u>Mehrfach gekaufte Fahrausweise</u>	<u>Reisedatum, Fahrplanverbindung und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch</u>
<u>Fahrausweis mit irrtümlich falsch eingegebenem Datum oder Abfahrtszeit</u>	<u>Erstattung nur vor dem Gültigkeitsbeginn des Fahrausweises möglich. Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Strecke für die gleiche Person muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweise mit fehlerhaften Personalien (Name, Vorname oder Geburtsdatum).</u>	<u>Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Fahrplanverbindung und den korrekten Personalien muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweise für die falsche Person.</u>	<u>Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischer Fahrplanverbindung für die korrekte Person muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Sparklassenwechsel ohne Halbtax oder Volltarif statt ermässigt) gelöst.</u>	<u>Die Erstattung darf nur bei nachweislich nachträglichem Kauf des korrekten Tickets erfolgen (Fahrplanverbindung und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch). Hier muss in jedem Fall eine Vollerstattung vorgenommen werden.</u>
<u>Nachgewiesene Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall)</u>	<u>Durch ärztliches Attest bestätigt.</u>
<u>Im Todesfall</u>	

**hat formatiert:** Schriftart: Fett

**Formatierte Tabelle**

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Einzug: Links: 1.8 cm, Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Aufzählung

- ~~Mehrfach gekaufte Fahrausweise (Reisedatum und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch)~~
- ~~Fahrausweis mit irrtümlich falsch eingegebenem Datum: Erstattung nur vor dem Gültigkeitsbeginn des Fahrausweises möglich. Der Kauf eines neuen Fahrausweises für die gleiche Person muss nachgewiesen werden können.~~
- ~~Fahrausweise mit fehlerhaften Personalien (Name, Vorname oder Geburtsdatum) oder für die falsche Person. Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit den korrekten Personalien muss nachgewiesen werden können.~~



- ~~Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Tageskarte/Sparbillett ohne Halbtax oder Volltarif statt ermässigt) gelöst. Die Erstattung darf nur bei nachweislich nachträglichem Kauf des korrekten Tickets erfolgen (Reisender – Name, Vorname und Geburtsdatum – sind identisch). Hier muss in jedem Fall eine Vollerstattung vorgenommen werden.~~
- ~~Nachgewiesene Reisounfähigkeit (Krankheit, Unfall) durch ärztliches Attest bestätigt.~~
- ~~Im Todesfall~~

~~8.4.2 In folgenden Fällen können die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise~~ Sparklassenwechsel ohne Gebühr umgetauscht oder erstattet werden:

- ~~Erstattung beim nachträglichen Kauf von persönlichen 1. Klasse Abonnements (Ziffer 1.7). Der Name auf dem E-Ticket~~ Sparklassenwechsel muss mit dem auf dem Abonnement übereinstimmen und dasselbe E-Ticket darf nur einmal vorgewiesen werden. Die OT-Nummer/Ticket-ID ist zu überprüfen.
- ~~Erstattung ohne Selbstbehalt wenn vor Reiseantritt der Zweck der Reise wegen Verspätung gemäss T600, Ziff. 14.6.1.9 nicht mehr erreicht wird.~~

Formatiert: Aufgezählt + Ebene: 1 + Ausgerichtet an: 3.32 cm + Einzug bei: 3.95 cm

Formatiert: Aufgezählt + Ebene: 1 + Ausgerichtet an: 3.32 cm + Einzug bei: 3.95 cm

## 8.5 Spartageskarte

8.5.1 In folgenden Fällen können die Spartageskarten mit dem Selbstbehalt umgetauscht oder erstattet werden:

<u>Grund für Erstattung</u>	<u>Bedingung</u>
<u>Mehrfach gekaufte Fahrausweise</u>	<u>Reisedatum und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch</u>
<u>Fahrausweis mit irrtümlich falsch eingegebenem Datum</u>	<u>Erstattung nur vor dem Gültigkeitsbeginn des Fahrausweises möglich. Der Kauf eines neuen Fahrausweises für die gleiche Person muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweise mit fehlerhaften Personalien (Name, Vorname oder Geburtsdatum).</u>	<u>Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischem Reisedatum und den korrekten Personalien muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweise für die falsche Person.</u>	<u>Der Kauf eines neuen Fahrausweises mit identischem Reisedatum für die korrekte Person muss nachgewiesen werden können.</u>
<u>Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Spartageskarte ohne Halbtax oder Volltarif statt ermässigt) gelöst.</u>	<u>Die Erstattung darf nur bei nachweislich nachträglichem Kauf des korrekten Tickets erfolgen (Reisedatum und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch). Hier muss in jedem Fall eine Vollerstattung vorgenommen werden.</u>
<u>Nachgewiesene Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall)</u>	<u>Durch ärztliches Attest bestätigt.</u>
<u>Im Todesfall</u>	

**hat formatiert:** Schriftart: Fett

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

**Formatiert:** Keine Aufzählungen oder Nummerierungen

8.5.2 In folgenden Fällen können Spartageskarten ohne Gebühr umgetauscht oder erstattet werden:

- Erstattung beim nachträglichen Kauf von persönlichen Abonnements (Ziffer 1.7). Der Name auf dem E-Ticket muss mit dem auf dem Abonnement übereinstimmen und dasselbe E-Ticket darf nur einmal vorgewiesen werden. Die OT-Nummer/Ticket-ID ist zu überprüfen.

**Formatiert:** Aufgezählt + Ebene: 1 + Ausgerichtet an: 2.44 cm + Einzug bei: 3.07 cm

- 8.3.1 Erstattung wenn vor Reiseantritt der Zweck der Reise wegen Verspätung gemäss T600, Ziff. 14.6.1.9 nicht mehr erreicht wird.

## 9 Fahrräder oder ähnliche Fahrgeräte

### 9.1 Erstattung Velo-Pass:

Benützung. max 1 Monat: Erstattung = 50% des Kaufpreises - Selbstbehalt, abgerundet auf den nächsten Franken
--

Benützung max. 2 Monate Erstattung = 25% des Kaufpreises - Selbstbehalt, abgerundet auf den nächsten Franken.
---

### 9.2 Multi-Velo-Tageskarte:

Erstattung bei Teilbenützung: Pro benütztes Feld wird der Preis einer ermässigten TK angerechnet, Restbetrag minus Selbstbehalt ergibt den Erstattungsbetrag.

### 9.3 In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Todesfall
- Bestätigte Reiseunfähigkeit

### 9.4 Reservierungsausweis ( in IC/EC-Zügen): Keine Erstattung und kein Umtausch