T600.9

Tarif für Erstattungen

Ausgabe 01.06.2026

Alliance SwissPass Länggassstrasse 7 3012 Bern Tel +41 31 359 22 40
info@allianceswisspass.ch allianceswisspass.ch

Änderung gültig ab 1. Juni 2026

Ziffer	Änderungen
Ganzer Tarif	Redaktionelle Anpassungen
Ganzer Tarif	Ausflugs-Abo entfernt, da dieses nicht mehr im Umlauf und die Frist für SAV abgelaufen ist.
1.2.3	Polizeigutscheine entfernt, da diese nicht mehr akzeptiert werden dürfen.
1.3.2	Ergänzung Verbund-Abo Jahr
6.3.1	Korrektur: In folgenden Ausnahmefällen wird eine pro rata Erstattung gewährt: • Kauf eines GA (ausser Schnupper-GA, GA-Monatskarte, GA Night) • Todesfall • Bestätigte Reiseunfähigkeit • Kauf eines Halbtax über Geschäftskunden
10.2.2	Sparbillett Flex: Bis vor Gültigkeitsbeginn ist die Erstattung gegen neu 25% des Kaufpreises möglich.

Inhaltsverzeichnis

0 Vorbemerkungen 5

1 Basisregeln für alle Erstattungen 6

1.1 Allgemeines 6
1.2 Nicht erstattet werden 7
1.3 Übersicht über die Erstattungsmöglichkeiten 9
1.4 Selbstbehalt und Erstattungsmöglichkeiten 14
1.5 Vergessene, verlorene oder gesperrte persönliche Abonnemente/SwissPass 14
1.6 Nicht kontrollierbare E-Tickets/SwissPass 16
1.7 Nachträglich erworbene Jahres- und Monats-Abonnemente/Rückdatierung von persönlichen NDV- und Verbund-Abos 16
1.8 Platzmangel in der 1. Klasse 17
1.9 E-Tickets Firmenportal (B2B) 17
1.10 Reiseunfähigkeit 17
1.11 Erstattung bei Verspätung 20

2 Nichtbenutzung 24

2.1 Beweis der Nichtbenutzung/teilweisen Nichtbenutzung 24
2.2 Bestätigung über die ganze oder teilweise Nichtbenutzung 24
2.3 Bestätigung bei vergessenem persönlichem Abonnement, SwissPass, Marschbefehl 25
2.4 Kombi-Billette 26
2.5 2-Fahrten-Karte 26

3 Mehrfahrtenkarten (MFK) 27

4 Strecken-, Modul- und Verbund-Abos auf dem SwissPass 28

4.1 Allgemeines 28
4.2 Berechnung der Erstattung bei Rückgabe 28
4.3 Berechnung der pro rata Erstattung 30

5 Fahrausweise gemäss Tarif 654 (ohne SwissPass) 32

5.1 Tageskarten 32
5.2 Klassenwechsel 32

6 Abonnemente/Fahrausweise gemäss Tarif 654 auf dem SwissPass 33

6.1 Allgemeines 33
6.2 Generalabonnemente (GA) 33
6.3 Halbtax (HTA) 37
6.4 GA Night 37
6.5 GA-Monatskarte 37
6.6 Monatsklassenwechsel Strecke 37
6.7 Monatsklassenwechsel zum GA 38
6.8 Hunde-Pass Monat und Jahr 38
6.9 Velo-Pass 39

7 Gruppenbillette 40

7.1 Allgemeines 40
7.2 Ermittlung des Erstattungsbetrages 40
7.3 Beispiele (fiktive Preise) 41

8 Reservierungsausweise 43

9 Halbtax PLUS 44

9.1 Erstattung bei Kündigung 44
9.2 Berechnung des Erstattungsbetrages 44

10 Fahrausweise der Sparwelt 45

10.1 Allgemeines 45
10.2 Sparbillette 45
10.3 Sparklassenwechsel 46
10.4 Spartageskarte und Spartageskarte Gemeinde 46

0 Vorbemerkungen

0.1 Diese Bestimmungen gelten für alle Fahrausweise.

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/General-Abo
HTA	Halbtaxabonnement/Halbtax-Abo/Halbtax
MFK	Mehrfahrtenkarte
TU	Transportunternehmen
CASA	Verkaufssystem
Kundendatenbank	NOVA Geschäftspartnerverwaltung
EGT	Erster Gültigkeitstag
LGT	Letzter Gültigkeitstag

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 (Ziffer 1.11).

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 oder der Kunde eine Erstattung für einen nicht oder nur teilweise unbenutzten Fahrausweis, so hat sie oder er den Beweis der Nichtbenutzung oder teilweisen Nichtbenutzung zu erbringen. Die fehlende Lochung des Fahrausweises oder die fehlende elektronische Kontrolle (Scan) eines E-Tickets und dessen elektronischen Kontrollabdruckgilt nicht als Beweis der Nichtbenutzung (Ziffer 1.3).

1.1.4 Ein Antrag kann mehrere Fahrausweise umfassen. Der Selbstbehalt wird pro Antrag nur einmal erhoben.

1.1.5 Der Erstattungsbetrag wird bei Abos und Mehrfahrtenkarten auf den nächsten Franken, bei Einzelbilletten, Anschlussbilletten, Gruppenbilletten wird auf die nächsten 10 Rappen abgerundet.

1.1.6 Die Auszahlung des Erstattungsbetrages erfolgt auf das beim Kauf verwendete Zahlungsmittel (bar, bargeldlose Zahlungsmittel). Kann die Gutschrift nicht auf das identische Zahlungsmittel wie bei der bargeldlosen Belastung durchgeführt werden, erfolgt die Gutschrift gemäss V545 mit Gutscheinen. Die Auszahlung des Erstattungsbetrages für Fahrausweise, welche mit dem Halbtax PLUS bezahlt wurden, erfolgt gemäss T658. Erfolgte die Erstattung im Interesse des Kundendienstes aus Entgegenkommen, wird der Erstattungsbetrag in Form von Gutscheinen ausbezahlt.

1.1.7 Bei allen Erstattungen ist der Erstattungsbeleg mit Namen und Adresse der Kundin oder des Kunden zu ergänzen.

1.1.8 Übersteigt der aus unpersönlichen Fahrausweisen zu erstattende Betrag den Wert von CHF 50.00, muss die Antragsstellerin oder der Antragsteller, sofern deren/dessen Identität dem Schalterpersonal nicht oder nicht genügend bekannt ist, diese mit auf die reisende Person lautenden, gültigen amtlichen Ausweis oder mit dem auf die entsprechende Person ausgestellten gültigen SwissPass nachweisen.

1.1.9 Kann diese Bedingung nicht erfüllt werden, ist die Erstattung abzulehnen.

1.1.10 Diese Ausweispflicht gilt nicht für Erstattungen von Billetten, welche an Stelle eines vergessenen, verlorenen oder nicht rechtzeitig erneuerten Abos gelöst wurden.

1.1.11 Die Erstattung eines Abos vor EGT ist nur zulässig, wenn mit diesem Abo keine Erstattung/Umtausch eines anderen Abos vorgenommen wurde.

1.1.12 Das Recht auf Erstattung steht der Kundin oder 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.

1.1.13 Die Gebühren/Bestimmungen gelten zum Zeitpunkt der Erstattung, unabhängig vom Kauftermin.

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

1.2 Nicht erstattet werden

1.2.1 Nicht erstattet werden:

- Billette ab Beginn der Geltungsdauer, wenn kein Beweis für die ganze oder teilweise Nichtbenutzung erbracht werden kann;
- Billette, welche anstelle vergessener, unpersönlicher Abos oder Mehrfahrtenkarten gelöst wurden;
- die Junior-Karte und Kinder-Mitfahrkarte gemäss T600.3.
- Tageskarten ohne Preisangabe, Fahrausweise mit Hinweis «keine Erstattung»;
- im Zug bezahlte Zuschläge, ausgenommen bei vergessenem persönlichem Abo;
- gesperrte Abos;
- verlorene, gestohlene, vernichtete oder beschädigte Billette

1.2.2 Für die Spar-Angebote gelten eingeschränkte Erstattungsbedingungen gemäss Ziffer 10.

1.2.3 Fahrausweise, welche einen der folgenden Vermerke tragen:

BON	Es ist zu prüfen, welcher Betrag mit BON bezahlt wurde. Ein allfälliger Restbetrag/Erstattungsbetrag zu Gunsten des Leistungsempfänger/Reisenden, darf grundsätzlich nicht ausbezahlt werden. Die Ausnahme ist unten aufgeführt. **Gutscheinbetrag 1-49% des Betrages der öV-Leistung:** 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. **Gutscheinbetrag 50–100% des Betrages der öV-Leistung**: 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. Es gelten die Vorschriften der übrigen Zahlungsmittel.
PAUSCHAL	Spezialfahrausweise

1.2.4 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 automatisch (Webshop/Mobile App)**	**bedient und manuell**
Einzelfahrausweise Wertpapier (ohne Friends-Tageskarte Jugend)		
Vor Beginn Gültigkeit	-	Selbstbehalt CHF 10.00
Nach Beginn Gültigkeit	-	Selbstbehalt CHF 10.00 gilt in folgenden Fällen: • Todesfall • Ärztlich bescheinigte Reiseunfähigkeit • Nur Teilstrecke benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise) • Nur Hinreise benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise • Nicht benutzt (Nachweis erforderlich oder nicht entwertete undatierte Produkte) Gilt auch bei Umtausch. Selbstbehalt CHF 0.00 gilt in folgenden Fällen: • Upsell 2. auf 1. Klasse • Kauf eines Abos (exkl. Halbtax) • Betriebliche Störung (nur streckenbezogene Fahrausweise) • Platzmangel 1. Klasse

Erstattung Zeitpunkt	**selbstbedient und automatisch (Webshop/Mobile App)**	**bedient und manuell**
Einzelfahrausweise E-Ticket (ohne Sparangebote, Friends-Tageskarte Jugend und ohne automatisches Ticketing)		
Fehlbedienung im selbstbedienten Vertrieb (z.B. falscher Name)	Selbstbehalt CHF 0.00	Selbstbehalt CHF 0.00 nur bei vorweisen eines neuen Billetts Selbstbehalt CHF 10.00, wenn kein neues Billett gekauft wird
Vor Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.00	CHF 10.00
Nach Beginn Gültigkeit	-	CHF 10.00 mit Bestätigung der Nichtbenutzung
Automatisches Ticketing		
Nach Beginn Gültigkeit	Nur über die jeweilige App des Anbieters gemäss dessen AGB möglich	
Sparangebote		
In den ersten 30 Minuten nach dem Kaufzeitpunkt, und nur bis vor Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.00	Gemäss Ziffer 10
Nach Ablauf der ersten 30 Minuten nach dem Kaufzeitpunkt und vor Beginn Gültigkeit	Gemäss Ziffer 10	Gemäss Ziffer 10
Nach Beginn Gültigkeit	-	Gemäss Ziffer 10

Erstattung Zeitpunkt	**selbstbedient und automatisch (Webshop/Mobile App)**	**bedient und manuell**
Friends-Tageskarte Jugend		
Vor Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.00	CHF 10.00
Nach Beginn Gültigkeit	Keine Erstattung/ Teilerstattung möglich	Keine Erstattung/ Teilerstattung möglich
Abonnemente	Keine selbstbediente und automatische Erstattung bei Abos mit automatischer Erneuerung (z.B. GA oder Halbtax)	
Vor Beginn Gültigkeit Rückgabe aufgrund Nichtbenutzung	Selbstbehalt CHF 0.00 Auch bei Umtausch und Upsell	Selbstbehalt CHF 10.00 (ausgenommen Halbtax PLUS)
Nach Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.00 Bei Rückgabe ist eine selbstbediente automatische Erstattung möglich. Auch bei Umtausch und Upsell. Nachweispflichtige Erstattungen (Todesfall, bestätigte Reiseunfähigkeit) sind nur bedient möglich.	Selbstbehalt CHF 10.00 (ausgenommen Halbtax PLUS) Gilt auch in folgenden Fällen mit pro rata Erstattung: • Todesfall (auch bei Todesfall Vertragspartner beim GA) • Ärztlich bescheinigte Reiseunfähigkeit Kein Selbstbehalt wird erhoben bei einem Upsell/Umtausch sofern nahtlos
Gruppenbillette		
vor Beginn Gültigkeit	Selbstbehalt CHF 0.00	Selbstbehalt CHF 10.00 Die Änderung der Anzahl Reisenden vor Abreise ist kostenlos.

Erstattung Zeitpunkt	selbstbedient und automatisch (Webshop/Mobile App)	bedient und manuell
nach Beginn Gültigkeit	-	Selbstbehalt CHF 10.00 gilt in folgenden Fällen: • Todesfall • Ärztlich bescheinigte Reiseunfähigkeit • Nicht benutzt (Nachweis erforderlich) • Nur Teilstrecke benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise) • Nur Hinreise benutzt (nur streckenbezogene Fahrausweise) • Änderung der Anzahl Reisende Selbstbehalt CHF 0.00 gilt in folgenden Fällen: • Upsell/Umtausch, sofern nahtlos • Betriebliche Störung (nur streckenbezogene Fahrausweise) • Platzmangel 1. Klasse

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 Abos liegt vor bei:

- Kauf eines Abos mit gleicher oder höherer Geltungsdauer (Jahres-Abo --> Jahres-Abo, Monats-Abo --> Monats-Abo/Jahres-Abo).
- Kauf eines GA
- Kauf eines Halbtax PLUS
- Kauf eines FlexiAbo (Ausnahme: Umtausch FlexiAbo in FlexiAbo mit gleichbleibenden Zonen (Anzahl und Tarifzonen))
- Kauf eines Strecken-Abo/Modul-Abo Jahr oder Verbund-Abo Jahr (auch Kunde mit GA)
- Kauf anderer Strecken oder Zonen (kürzer oder länger, weniger oder mehr)
- Ein Vertragspartner-Wechsel beim GA

Falls einer der obenstehenden Punkte erfüllt ist, wird auch ein Wechsel eines 1. Klasse Abos auf ein 2. Klasse Abo als Umtausch gewertet.

Für ein Upsell/Umtausch muss mindestens 1 Kriterium erfüllt sein.

1.3.3 Ein Downsell liegt vor bei:

- Kauf eines Abos mit kürzerer Geltungsdauer
- Umtausch eines Abos in ein Halbtax/GA Night

1.3.4 Bei Erhalt eines Begleitabos sind bestehende Abos als Umtausch zu behandeln. Eine Erstattung in die Vergangenheit ist nicht erlaubt.

1.3.5 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	Selbstbehalt	Erstattungsart
Annullation bis 1 Tag nach Kaufdatum in der ausgebenden Verkaufsstelle Dienstfehler durch einen MA	kein Selbstbehalt	Annullation
Todesfall	Selbstbehalt CHF 10.00	vor EGT: Vollerstattung nach EGT: pro rata Erstattung
Bestätigte Reiseunfähigkeit	Selbstbehalt CHF 10.00	vor EGT: Vollerstattung nach EGT: pro rata Erstattung
Rückgabe vor EGT	Selbstbehalt CHF 10.00	Rückgabe
Rückgabe nach EGT Erst. nach Erstattungstabelle	Selbstbehalt CHF 10.00	Rückgabe
Fehlbedienung im selbstbedienten Vertrieb (z.B. falscher Name)	kein Selbstbehalt	Annullation
Erstattung aufgrund von Verspätung (Fahrgastrecht)	kein Selbstbehalt	gemäss Ziffer 1.11
Upsell/Umtausch eines Abos (nur wenn nahtlos)	kein Selbstbehalt	pro Rata Erstattung nach EGT
Downsell	Selbstbehalt CHF 10.00	Rückgabe

1.5 Vergessene, verlorene oder gesperrte persönliche Abonnemente/SwissPass

1.5.1 Fahrausweise, welche anstelle eines vergessenen oder verlorenen persönlichen Abos gelöst werden, sind gemäss Ziffer 2.3 dieses Tarifs zu bestätigen. Bei der Erstattung gelten die Bestimmungen gemäss T600, Ziffer 13 «SwissPass vergessen».

1.5.2 E-Tickets können unter folgenden Voraussetzungen auch ohne Bestätigung gemäss Ziffer 2.3 erstattet werden:

- Name, Vorname und Geburtsdatum von E-Ticket und Abo sind identisch
- Das Abo ist zum Zeitpunkt der Reise für die Reise gültig.

1.5.3 Erstattung von gekauften 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 analog "GA vergessen", Ziffer 1.5.4 zu erstatten. 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 analog "HTA vergessen", Ziffer 1.5.4 zu erstatten. Kauft der Kunde nach Start des Inkassoprozesses Billette und zahlt dann das HTA noch, sind die Tickets ebenfalls analog "HTA vergessen", Ziffer 1.5.4 zu erstatten.

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

Abonnementstyp	**Max. Anzahl Billette**	**Vermerk je Antrag**	**Selbstbehalt je Antrag (Max. 3 Billette pro Antrag)**
Abos auf SwissPass	unbeschränkt	-	CHF 5.00
Abos für 1 Monat auf Papier	1	Stempel auf Rückseite des Abos	CHF 5.00
Swiss Travel Pass	1	Stempel auf Rückseite des Abos	CHF 5.00
Swiss Half Fare Card	1	Stempel auf Rückseite des Abos	CHF 5.00
Militärverkehr			
Marschbefehl auf Papier	1	Stempel auf Rückseite des Marschbefehls	CHF 5.00

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 5.00 je Antrag erstattet.

1.6.2 Vom Kontroll- oder Verkaufspersonal bestätigte Fahrausweise, die anstelle eines nicht kontrollierbaren persönlichen Abos/SwissPass (SwissPass oder Handy vergessen, Akku leer, gesperrte Leistung aufgrund zu spät bezahlter Rechnung, usw.) gelöst wurden, werden mit einem Selbstbehalt von CHF 5.00 je Antrag erstattet.

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 eines GA (Monats- und Jahreszahlungsintervall), eines Halbtax, einer Fahrvergünstigung für Kinder gem. T600.3, eines Strecken-, Modul- oder Verbund-Abos, eines Velo-Passes sowie einer GA-Monatskarte können Fahrausweise rückerstattet werden. 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 Fahrausweise mit vergangener Gültigkeit

1.7.2.1 Bei Rückdatierung des Abos können Fahrausweise mit vergangener Gültigkeit erstattet werden. Der erste Geltungstag des Jahres- oder Monats-Abos muss spätestens auf den ersten Geltungstag des ältesten Fahrausweises datiert werden. Der erste Geltungstag des ältesten Fahrausweises darf maximal einen Monat zurückliegen. Beim Halbtax kann maximal ein Fahrausweis erstattet werden. Bei den anderen Abos gemäss Ziffer 1.7.1, können maximal bis zu drei Fahrausweise erstattet werden. Es wird kein Selbstbehalt erhoben.

1.7.2.2 Beim nachträglichen Kauf eines Halbtax wird der Unterschied zum reduzierten Preis eines Fahrausweises erstattet werden (Ausnahme Fahrausweise der Sparwelt, Ziffer 10), sofern das Abo auf den 1. Geltungstag des Fahrausweises zurückdatiert wird.

1.7.2.3 Die Altersgrenze darf nicht umgangen werden. Einzige Ausnahme, wenn für den nachträglichen Kauf gemäss Ziffer 1.7.1 Fahrausweise angerechnet werden können.

1.7.2.4 Die Tarifmassnahme darf nicht umgangen werden. Es gibt keine Ausnahme dieser Regel. Das gewünschte Abo 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.

1.7.2.5 Das GA Night ist von den obenstehenden Regeln der Rückdatierung ausgeschlossen. Eine Rückdatierung des GA Night ist nicht erlaubt.

1.7.2.6 Das Halbtax PLUS ist von den obenstehenden Regeln der Rückdatierung ausgeschlossen. Eine Rückdatierung des Halbtax PLUS ist nicht erlaubt.

1.7.3 Fahrausweise mit zukünftiger Gültigkeit

1.7.3.1 Fahrausweise, die in der Zukunft gültig werden, können ebenfalls rückerstattet werden. In diesem Fall muss das Abo spätestens ab dem ersten Geltungstag des Fahrausweises gültig sein. Es wird kein Selbstbehalt erhoben.

1.8 Platzmangel in der 1. Klasse

1.8.1 Wurde die Benutzung 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.

1.8.2 Erstattet werden:

- Klassenwechsel zum ganzen Preis in Verbindung mit gewöhnlichen Billetten und MFK zum ganzen Preis
- Klassenwechsel zum halben Preis in Verbindung mit allen anderen Fahrausweisen

1.8.3 Nicht erstattet werden:

- Fahrausweise für eine unbeschränkte Anzahl Fahrten.

1.8.4 Es wird kein Selbstbehalt erhoben.

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.

1.9.2 Online Tickets des Firmenportals (B2B) unterscheiden sich von online Tickets von Privatkunden (B2C) einzig durch die Bezeichnung »B2B» oberhalb des Billettcodes.

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

1.10 Reiseunfähigkeit

1.10.1 Jahres- und Monatsabos können bei ärztlich bestätigter Reiseunfähigkeit erstattet werden. Verlangt die Inhaberin oder der Inhaber oder die Vertragspartnerin oder der Vertragspartner eines Abos eine Erstattung aufgrund einer Nichtbenutzung infolge Krankheit oder Unfall, ist eine Kopie des entsprechenden Zeugnisses (wie Bestätigung über Spital- oder Kuraufenthalt, Arztzeugnis über Reiseunfähigkeit) vorzulegen. 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.

1.10.2 Die Nichtbenutzungsdauer beträgt pro Fall jeweils mindestens 5 aufeinander folgende Tage und muss innerhalb der Geltungsdauer des Abos liegen.

1.10.3 Eine Erstattung aufgrund Reiseunfähigkeit erfolgt für die Zeit der Reiseunfähigkeit immer pro rata.

1.10.4 Allfällige GA-Kombinationen gemäss Tarif 654 (GA Duo oder GA Familia) bleiben auch bei Erstattung des Basis-GA oder eines GA Duo resp. GA Familia infolge bestätigter Reiseunfähigkeit bis ans Ende des Abojahres (unabhängig vom Zahlungsintervall) bestehen. Das GA Duo oder GA Familia auf dem SwissPass wird auf Ende Abojahr automatisch durch den Vermittler gekündigt.

1.10.5 Reiseunfähigkeit bis und mit 29 Tage

Die Reiseunfähigkeit muss abgelaufen und das Arztzeugnis am letzten 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.

1.10.5.1 Eine Erstattung kann bis max. 1 Monat nach dem letzten Tag der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden.

1.10.5.2 Eine Auszahlung resp. Gutschrift auf dem Kundenkonto wird erst vorgenommen, wenn die Reiseunfähigkeit abgeschlossen ist.

1.10.5.3 Vorgehen GA und Halbtax

Der Erstattungsbetrag wird manuell berechnet (Preis GA resp. HTA/365 Tage x Anzahl Tage Reiseunfähigkeit) und mittels Coupons direkt dem Kundenkonto gutgeschrieben. Bei der nächsten Leistungsverlängerung wird diese Gutschrift angerechnet. Im Fall einer Kündigung wird die Gutschrift auf das Konto der Vertragspartnerin / des Vertragspartners ausbezahlt.

1.10.5.4 Vorgehen restliche Abos

Bei Strecken-, Modul- und Verbund-Abo, GA Night, GA-Monatskarte, Hunde-Pass Jahr und Velo-Pass gibt es die Wahlmöglichkeit zwischen zwei Varianten:

a) Erstattung während der Laufzeit des Abos:
Die Erstattung wird per Vortag des ersten Tages der Reiseunfähigkeit vorgenommen. Anschliessend wird direkt ein neues Abo mit neuer Laufzeit (Bedingungen gem. Umtausch Ziffer 1.3.2) ausgestellt. Der erste Gültigkeitstag des neuen Abos entspricht dem letzten Tag der Reiseunfähigkeit plus 1 Tag. Der Erstattungsbetrag wird an das neu ausgestellte Abo angerechnet.

b) Erstattung nach Laufzeit des Abos:
Das Erstattungsgesuch muss unterjährig bis max. 1 Monat nach Ablauf der bestätigten Reiseunfähigkeit eingereicht werden. Das Arztzeugnis wird für die Erstattung nach dem letzten Gültigkeitstag in der Kundenkommunikation hinterlegt. Der Kunde oder die Kundin meldet sich nach Ablauf der Abolaufzeit bis spätestens 1 Monat nach Ende der Gültigkeitsdauer des Abos für die Erstattung.

Die Erstattung wird nach dem letzten Gültigkeitstag des betreffenden Abos um die Anzahl unterjährig gemeldeten Tage vorgenommen.
Beispiel: Der Kunde oder die Kundin ist während der Abolaufzeit 20 Tage reiseunfähig und meldet dies innerhalb der gem. Ziffer 1.10.5.1 vorgesehenen Frist. Das Arztzeugnis wird in der Kundenhistory hinterlegt. Nach Ende der Abolaufzeit muss sich die Kundin oder der Kunde bis max. 1 Monat nach Ablauf erneut melden. Dann werden die 20 Tage über CASA erstattet (LGT, minus 20 Tage Reiseunfähigkeit).

1.10.6 Reiseunfähigkeit ab 30 Tage

Die Erstattung kann während der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden (während der Abolaufzeit). Das Arztzeugnis muss am 1. Tag der Reiseunfähigkeit oder später ausgestellt worden sein. Es erfolgt eine Kündigung/Erstattung per Vortag der Reiseunfähigkeit mit dem Grund «Reiseunfähigkeit». Diese Erstattung kann bis max. 1 Jahr nach Beginn der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden und das Ausstellungsdatum der ärztlich bestätigten Reiseunfähigkeit darf nicht älter als 1 Monat sein.

1.10.6.1 Eine Auszahlung resp. Gutschrift erfolgt zum Zeitpunkt der Erstattung. Bei GA und HTA auf das Kundenkonto und somit als Gutschrift auf das Konto der Vertragspartnerin oder des Vertragspartners. Bei allen anderen Abos erfolgt die Auszahlung gemäss den Vorschriften der übrigen Zahlungsmittel.

1.10.7 Übersicht Selbstbehalt Reiseunfähigkeit

Produkt	Erstattung	Selbstbehalt	Auszahlung
GA und HTA auf SwissPass	Pro rata auf den Vortag der Reiseunfähigkeit Der Zeitpunkt der Erstattung sowie das Vorgehen unterscheiden sich je nach Dauer der Reiseunfähigkeit: Reiseunfähigkeit bis und mit 29 Tage resp. Reiseunfähigkeit ab 30 Tagen. Wird ein neues Abo gelöst, hat dieses eine neue Gültigkeit.	CHF 10.00	Der Erstattungsbetrag auf das Kundenkonto der Vertragspartnerin/des Vertragspartners gutgeschrieben und der nächsten Rechnung gutgeschrieben. Oder wenn kein neues Abo gekauft wird, auf das Bank- oder Postkonto ausbezahlt.

Produkt	Erstattung	Selbstbehalt	Auszahlung
Halbtax PLUS	Pro rata auf den Vortag der Reiseunfähigkeit Falls noch gekaufte Billette (nach Kündigungsdatum) vorhanden sind, müssen diese zuerst erstattet werden. Wird ein neuer Vertrag abgeschlossen, hat dieser eine neue Gültigkeit.	CHF 0.00	Der Erstattungsbetrag wird auf das Kundenkonto der Vertragspartnerin/des Vertragspartners gutgeschrieben und auf das Bank- oder Postkonto ausbezahlt.
Strecken-, Modul-, Verbund-Abo, FlexiAbo, GA Night, GA-Monatskarte, Hunde-Pass Jahr und Velo-Pass	Pro rata auf den Vortag der Reiseunfähigkeit Der Zeitpunkt der Erstattung sowie das Vorgehen unterscheiden sich je nach Dauer der Reiseunfähigkeit: Reiseunfähigkeit bis und mit 29 Tage resp. Reiseunfähigkeit ab 30 Tagen. Wird ein neues Abo gelöst, hat dieses eine neue Gültigkeit.	CHF 10.00	Es gelten die Vorschriften der übrigen Zahlungsmittel. Bei einem Neukauf Anrechnung an neues Abo möglich.

1.11 Erstattung bei Verspätung

1.11.1 Es gelten die Bestimmungen im Tarif 600 gemäss Ziffer 15.

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 Modul-Abos 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 1.11.9
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof	Anteilige Erstattung des Fahrpreises, siehe Beispiel Ziffer 1.11.9
Fall C: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	Vollständige Erstattung des Fahrpreises siehe Beispiel Ziffer 1.11.9

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

1.11.9 Beispiele

Beschreibung Beispiel	**Erstattung bei Verspätung:**
<u>Beispiel 1:</u> **Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten** **Fahrpreis (2. Klasse, Reduziert ½, einfache Fahrt, fiktiv): CHF 25.00**	
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 20.00 Auszahlung: CHF 20.00 Betrag: CHF 12.00 Auszahlung: CHF 12.00
Fall C: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	Anspruch: 100% von CHF 25.00 Betrag: CHF 25.00 Auszahlung: CHF 25.00
<u>Beispiel 2:</u> **Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten** **Fahrpreis (2. Klasse, Reduziert ½, Hin- und Rückfahrt, fiktiv): CHF 50.00**	
Fall A: Verzicht auf die Reise vor Hinreise	Anspruch: 100% von CHF 50.00 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 40.00 Auszahlung: CHF 40.00 Betrag: CHF 35.00 Auszahlung: CHF 35.00
Fall C: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof auf Hinreise	Anspruch: 100% von CHF 50.00 Betrag: CHF 50.00 Auszahlung: CHF 50.00

Beschreibung Beispiel	Erstattung bei Verspätung:
<u>Beispiel 3:</u> **Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten** GA (2. Klasse, Jahreszahlung, fiktiv): CHF 3650.00	
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
<u>Beispiel 4:</u> **Zürich – Winterthur** **Fahrpreis (2. Klasse, Reduziert ½, fiktiv): CHF 7.00**	
Fall A: Verzicht auf die Reise	Anspruch: 100% von CHF 7.00 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 3.00 Auszahlung: CHF 3.00
Fall C: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	Anspruch: 100% von CHF 7.00 Betrag: CHF 7.00 Auszahlung: CHF 7.00
<u>Beispiel 5:</u> **Zürich – Winterthur Verbundabo (2. Kl. Jahreszahlung, fiktiv): CHF 2200.00**	
Fall A: Verzicht auf die Reise	kein Anspruch auf Erstattung
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof- Flughafen	kein Anspruch auf Erstattung
Fall C: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	kein Anspruch auf Erstattung

2 Nichtbenutzung

2.1 Beweis der Nichtbenutzung/teilweisen Nichtbenutzung

2.1.1 Die Nichtbenutzung 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
- Betriebsstörungen (Fahrplanangebot konnte durch TU nicht erbracht werden)

2.1.2 Die teilweise Nichtbenutzung 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 Nichtbenutzung zu bestätigen. Die Form der Bestätigung muss die Weiterverwendung für die von der Kundin oder vom Kunden genannte Strecke ausschliessen.

2.1.4 Kann der Beweis der ganzen oder teilweisen Nichtbenutzung 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 Nichtbenutzung

2.2.1 Die Bestätigung der betreffenden TU für die gänzliche oder teilweise Nichtbenutzung des Billettes wird innerhalb der Geltungsdauer erteilt, wenn

- die Kundin oder der Kunde sie beim Abbruch der Reise oder bei Änderung des Reiseweges 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 oder vom Kunden genannte Strecke ausschliessen.

2.2.3 Bestätigung durch Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät:

- Abgabe des Produkts 60691 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 Billettrückseite
- «Nicht benutzt von ... bis ...»
- Stationsdatumstempel und Unterschrift
- Vorderseite mit einem roten Diagonalstrich kennzeichnen.

2.2.5 Ist auf der Billettrückseite 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 benutzt 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 benutzt von ... bis ...»
- Zangenabdruck auf beiden Belegen (Bestätigung und Billettrückseite)

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

2.2.9 Reisebüros dürfen auf Billetten keine Bestätigungen über Nichtbenutzung anbringen.

2.3 Bestätigung bei vergessenem persönlichem Abonnement, SwissPass, Marschbefehl

2.3.1 Für Reisende, welche ihren persönlichen SwissPass vergessen haben, ist gemäss Tarif 600, Ziffer 13.5 vorzugehen.

2.3.2 Kann dieses Vorgehen nicht angewandt werden gilt:

Bestätigung durch Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät:

- Abgabe des Produkts 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 Billettrückseite
- «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 elektronisches 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 Billettrückseite)

2.4 Kombi-Billette

2.4.1 Nichtbenutzte und teilbenutzte Kombi-Billette.

Gänzlich unbenutzte 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 Teilbenutzte 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 oder der Kunde reist sofort an den Ausgangspunkt zurück: Bestätigung des Nichtbetriebes im Zielgebiet - volle Erstattung, ohne Selbstbehalt
- Die Kundin oder 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 Nichtbenutzung gleichzusetzen.

3 Mehrfahrtenkarten (MFK)

3.1 Umtausch

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

- Inhaber/in andere Klasse kauft
- Inhaber/in ein GA kauft
- Inhaber/in ein Verbund-Abo kauft
- Inhaber/in ein Strecken-Abo/Modul-Abo kauft
- Inhaber/in einen Velo-Pass oder eine GA-Monatskarte 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

Unbenutzte oder teilweise unbenutzte Mehrfahrtenkarten sind wie folgt zu erstatten:

Berechnung:
Bezahlter Preis - benutzte Leistung zum aktuellen Tarifstand – Selbstbehalt = Erstattungsbetrag

3.4 Erstattung ohne Selbstbehalt

Unbenutzte oder teilweise unbenutzte 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-Abos 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 neues gleiches Abo zur Umgehung von Altersgrenzen (Jugend-Rabatt), Tarifmassnahmen oder Erstattungsberechnungen gekauft, darf das noch gültige Abo ausschliesslich als Rückgabe erstattet werden.

4.2 Berechnung der Erstattung bei Rückgabe

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

4.2.2 für Jahresabonnemente:

Benutzungszeit 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

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

4.2.3 für Monatsabonnemente

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

4.2.4 für das FlexiAbo 100 Tage

Benutzungszeit in Tagen, Von	Bis	Erstattungsbeitrag in %
1	5	90%
6	10	83%
11	15	77%
16	20	70%
21	25	64%
26	30	57%
31	35	50%
36	40	44%
41	45	37%
46	50	31%
51	55	24%
56	60	17%
61	65	11%
66	70	4%
71	100	0%

4.2.5 Es wird der Selbstbehalt erhoben.

4.2.6 Beispiel Jahres-Strecken-Abo:

Erster Geltungstag	03.05.20xx
Datum der Rückgabe	10.11.20xx
Benutzungszeit	192 Tage
Erstattungsbetrag in %	22 % gemäss Tabelle
Abonnementspreis	CHF 1467.00
Berechnung des Erstattungsbetrags	22% von CHF 1467.00 = CHF 322.00
Selbstbehalt	./. CHF 10.00
Erstattung	CHF 312.00

4.2.7 Beispiel Monats-Strecken-Abo

Erster Geltungstag	07.06.20xx
Datum der Rückgabe	12.06.20xx
Benutzungszeit	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

4.3 Berechnung der pro rata Erstattung

4.3.1 Bezahlter Preis x nicht benutzte Tage
Geltungsdauer Abo in Tagen*

*Bei FlexiAbo 100 Tage

4.3.2 Beispiel: Die Inhaberin / Der Inhaber eines Abos für 12 Monate bezieht ein GA.

Erster Geltungstag	03.05.20xx
Datum der Rückgabe	10.11.20xx
Benutzungszeit	192 Tage
Nichtbenutzungszeit	173 Tage
Abonnementspreis	CHF 776.00
Berechnung des Erstattungsbetrags	CHF 776x173./.365 = CHF 367.80
Erstattung	CHF 367.00

5 Fahrausweise gemäss Tarif 654 (ohne SwissPass)

5.1 Tageskarten

5.1.1 Umtausch

5.1.1.1 Unbenutzte Tageskarten gemäss Tarif 654, Ziffer 9.1, 9.3., Ziffer 11.1 und 11.2 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 unbenutzte Multi-Tageskarten zum Halbtax sind pro rata mit dem Selbstbehalt anzurechnen. Für die Spartageskarte gemäss T654, Ziffer 11.4, sowie die Spartageskarte Gemeinde T654 Ziffer 11.3 gelten die Umtauschbedingungen gemäss Ziffer 10.

5.1.2 Erstattung

5.1.2.1 Erstattungen von unbenutzten Tageskarten oder teilweise unbenutzten Multi-Tageskarten zum Halbtax sind bis ein Jahr nach Verfalldatum gegen den Selbstbehalt möglich gemäss Ziffer 3.3.

Teilweise unbenutzte Multi-Tageskarten zum Halbtax werden pro rata erstattet.

Berechnung:

$$\frac{\text{Bezahlter Preis x nicht entwertete Tage}}{6}$$

5.1.2.2 Erstattungen von unbenutzten Tageskarten oder teilweise unbenutzten Multi-Tageskarten zum Halbtax gemäss Tarif 654, Ziffer 9.1, Ziffer 11.1 und 11.2, die Tandem-Tageskarte GA Jugend gemäss T654, Ziffer 9.3, 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

5.1.2.3 Eine Erstattung von Tageskarten gemäss Tarif 654, Ziffer 9 und 11 ohne Preisangabe (u.a. mit Aufdruck 'Pauschal') und Aktionstageskarten ist nicht möglich. Zudem ist die Erstattung einer Mitfahrtageskarte gemäss T654, Ziffer 9.2 ausgeschlossen.

5.1.2.4 Ein Umtausch/Erstattung der Friends-Tageskarte Jugend gemäss T654 Ziffer 11.6 ab dem EGT ist ausgeschlossen. Eine Teilerstattung ist zu keinem Zeitpunkt möglich.

5.2 Klassenwechsel

Für Tagesklassenwechsel und Multi-Tagesklassenwechsel gelten die gleichen Umtausch- und Erstattungsbedingungen wie für Tageskarten gemäss Ziffer 5.1.

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 unbenutztes 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 benutzte Tage /365
- In Schaltjahren ist der Betrag durch 366 zu dividieren.

Beim GA mit Monatsrechnung gilt folgende Formel:

- Bezahlter Preis x nicht benutzte Tage /Geltungsdauer Abo in Tagen

6.1.5 Wird ein neues gleiches Abo zur Umgehung von Altersgrenzen, Tarifmassnahmen oder Erstattungsberechnungen gekauft, darf das noch gültige Abo ausschliesslich als Rückgabe erstattet werden.

6.2 Generalabonnemente (GA)

6.2.1 Allgemeine Erstattungsbestimmungen

6.2.1.1 Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Abomonat auf das Ende jedes Abomonats gekündigt werden, erstmals auf das Ende der Mindestvertragsdauer von 6 Monaten. Die Kündigung hat mündlich, schriftlich oder über swisspass.ch zu erfolgen.

6.2.1.2 GA Jahresrechnung (JR) und GA Monatsrechnung (MR) gelten als 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. Ziffer 6.1.5 ist zu beachten.

6.2.1.3 Ein Wechsel innerhalb eines GA Sortimentes ist in Ordnung. Beispiel: Wechsel von GA Erwachsene zu GA Partner oder Wechsel innerhalb Zahlart, also GA MR zu GA JR oder umgekehrt.

6.2.1.4 Eine Auszahlung resp. Gutschrift auf das 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 unbenutzten GA

- ein anderes GA (z. B. GA Erwachsene auf GA Duo)
- ein GA mit anderer Klasse (von 2. auf 1. Klasse oder umgekehrt)
- ein Strecken-Abo/Modul-Abo/Verbund-Abo Jahr
- ein Halbtax PLUS/FlexiAbo

gekauft, so wird auf dem bestehenden Abo 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 oder der Vertragspartner oder das Zahlungsintervall wechselt.

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

6.2.2 Erstattungsberechnung infolge Kündigung

6.2.2.1 GA mit Jahreszahlung

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

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

6.2.2.2 Beispiele:

GA Erwachsene, 2. Klasse, Preis GA Jahresrechnung CHF 3995.00

- Fall 1: Rückgabe nach 8 Monaten:
  CHF 3995.00 abzüglich 8*9% (CHF 2876.40) Erstattung = CHF 1118.60./. Selbstbehalt

- Fall 2: Rückgabe nach 2 Jahren und 6 Monaten:
  CHF 3995.00 abzüglich 6*9% (CHF 2157.30) Erstattung = CHF 1837.70./. Selbstbehalt

6.2.2.3 GA mit Monatszahlung

Für sämtliche 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 Abos, welcher zum Verkaufszeitpunkt aktuell war. Allfällige Tarifmassnahmen, die in der Zwischenzeit durchgeführt wurden, werden nicht berücksichtigt.

6.2.3 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 4.2.7), ist dieser Betrag bei einer Erstattung oder Rückgabe den Lernenden anteilsmässig gutzuschreiben.

6.2.4 GA Duo 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/die Kundin mit dem verknüpften GA muss die Kündigung akzeptieren. Um erneut eine neue GA-Kombination zu beziehen, wird ein neues Basis-GA benötigt.

6.2.4.3 Bei Todesfall oder Reiseunfähigkeit der Reisenden oder des Reisenden des Basis-GA bleiben die übrigen Abos aus der GA-Kombination bis zum Ablauf des Abojahres gültig. Dies unabhängig vom gewählten Zahlungsintervall.

6.2.4.4 Wird anstelle eines teilweise unbenutzten

- Abos für 12 Monate
- GA
- Halbtax

ein GA einer Kombination gekauft, so wird auf der Restgeltungsdauer des zurückgenommenen Abos 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 Ausnahmefällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Kauf eines GA (ausser Schnupper-GA, GA-Monatskarte, GA Night)
- Todesfall
- Bestätigte Reiseunfähigkeit
- Kauf eines Halbtax über Geschäftskunden

6.4 GA Night

6.4.1 Die Erstattung nach EGT ist ausgeschlossen. In folgenden Ausnahmefällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Todesfall
- Bestätigte Reiseunfähigkeit
- Kauf eines GA (ausser Schnupper-GA, GA-Monatskarte)

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 (Monatsabo -> Monatsabo/Jahresabo)
- Todesfall
- Bestätigte Reiseunfähigkeit

6.6 Monatsklassenwechsel Strecke

6.6.1 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

6.7 Monatsklassenwechsel zum GA

6.7.1 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 Reiseunfähigkeit

6.8 Hunde-Pass Monat und Jahr

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

6.8.2 In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Todesfall des Hundes – nur gegen eine offizielle Todesbescheinigung
- Todesfall des Inhabers
- Bestätigte Reiseunfähigkeit des Inhabers (nur Hunde-Pass Jahr)

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

Benutzungszeit in Tagen, Von	**Bis**	**Erstattungsbetrag in %**
1	7	50
8	31	0

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

Benutzte Monate	**Erstattungsbetrag in %**
1	50
2	25
3 bis 12	0

6.8.5 Bei Rückgabe eines Hunde-Passes, weil dieser neu eine Ausweiskarte für Nutzhunde gemäss T600 Ziffer 10.5 besitzt, wird eine pro rata Erstattung gewährt.

6.9 Velo-Pass

6.9.1 Die Erstattung des Velo-Pass berechnet sich prozentual aufgrund der Rückgabe:

Benutzte Monate	**Erstattungsbetrag in %**
1	50
2	25
3 bis 12	0

6.9.2 In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Todesfall
- Bestätigte Reiseunfähigkeit

7 Gruppenbillette

7.1 Allgemeines

7.1.1 Eine allfällige Erstattung auf Gruppenbilletten wird gewährt, wenn

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

7.2 Ermittlung des Erstattungsbetrages

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

7.2.2 Ist ein Gruppenbillett von einzelnen Teilnehmenden auf einer Teilstrecke nicht benutzt 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 Gruppenbillettes und dem Preis eines Gruppenbillettes 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 benutzten Teilstrecke.

Benutzte Leistung (zu bezahlen)	Basel – Beatenbucht und ab Thun – Basel
Nichtbenutzte Leistung	Beatenbucht – Thun
bezahlt	Basel – Thun – Schiff – Beatenbucht - Basel
10x CHF 76.20	CHF 762.00
12x CHF 45.80	CHF 549.60
Zwischentotal	CHF 1311.60
zu bezahlen	Basel – Beatenbucht und ab Thun – Basel
10x CHF 64.60	CHF 646.00
12x CHF 38.80	CHF 465.60
nicht benutzte Leistung	CHF 200.00
Selbstbehalt	./. CHF 10.00
Erstattung	CHF 190.00

7.3.2 Erstattung einer von einzelnen Teilnehmenden nicht benutzten Teilstrecke.

Basel – St. Gallen retour, 2. Klasse	von 2 Teilnehmern nicht benutzte Leistung St. Gallen – Basel
bezahlt	Gruppenbillett
2x CHF 71.20	CHF 142.40
zu bezahlen	Basel – St. Gallen einfach, 2. Kl.
2x CHF 52.00	./. CHF 104.00
nicht benutzte Leistung	CHF 38.40
Selbstbehalt	./. CHF 10.00
Erstattung	CHF 28.40

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

Basel – St. Gallen retour, 2. Klasse	von 2 Teilnehmern nicht benutzte 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 benutzte Leistung	CHF 26.00
Selbstbehalt	./. CHF 10.00
Erstattung	CHF 16.00

8 Reservierungsausweise

8.1 Reservierungsausweise für Sitzplätze gemäss T601 Ziffer 7 können grundsätzlich weder erstattet noch umgetauscht werden.

8.2 Reservierungsausweise für Veloplätze gemäss T600 Ziffer 7 können vor Beginn der Gültigkeit gemäss Bestimmungen der ausgebenden TU erstattet oder umgetauscht werden. Nach Beginn der Gültigkeit können sie weder erstattet noch umgetauscht werden. Ausnahme siehe Ziffer 8.3.

8.3 In folgenden Ausnahmefällen wird der Aufpreis/Zuschlag für Reservierungsausweise gemäss Ziffer 8.1 und 8.2 ohne Gebühren erstattet.

- Es konnten weder der reservierte Platz noch ein Ersatzplatz des gleichen Komforts zugeteilt werden
- Der Transportvertrag kann nur teilweise eingehalten werden und der Kunde ändert sein Programm
- Ausfall des reservierten Zuges, Liege- oder Schlafwagens
- Verspätung von mehr als 60 Minuten, siehe auch T600, Ziffer 15
- Anschlussbruch, Verkehrsunterbruch oder Streik
- Nicht vollständig erbrachte reservierte Leistungen werden durch das Begleitpersonal bestätigt. Der Differenzbetrag wird nachträglich erstattet.

9 Halbtax PLUS

9.1 Erstattung bei Kündigung

9.1.1 Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem «Abomonat» auf das Ende jedes «Abomonats» gekündigt werden. Die Kündigung hat mündlich, schriftlich oder über swisspass.ch zu erfolgen.

9.1.2 Eine Auszahlung der restlichen Kundeneinlage auf das Bank-/Postkonto des Kunden wird erst vorgenommen, nachdem das Paket nicht mehr gültig ist. Es erfolgt keine Barauszahlung.

9.1.3 Erstattungen eines Halbtax PLUS können nur an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät ausgeführt werden.

9.2 Berechnung des Erstattungsbetrages

9.2.1 Erstattet wird grundsätzlich die nach Ablauf des letzten Geltungstages nicht benutzte Kundeneinlage. Der Bonus verfällt in jedem Fall.

10 Fahrausweise der Sparwelt

10.1 Allgemeines

10.1.1 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.

10.1.2 Es ist durch die Käufer innerhalb dieser Frist zu prüfen, ob der Fahrausweis in Bezug auf Zeit, Datum und Personalien korrekt ist und bei Bedarf eine Erstattung selbstbedient vorzunehmen. Nach diesem Zeitpunkt ist eine Änderung nicht mehr möglich.

10.1.3 Nach Ablauf von 30 Minuten nach dem Kaufzeitpunkt und ab Gültigkeitsbeginn werden die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise nur in den unten aufgeführten Fällen an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät und Zugriff zum Kundendossier oder dem Contact Center Brig umgetauscht oder erstattet.

10.2 Sparbillette

10.2.1 In folgenden Fällen können Sparbillette (Flex) mit dem Selbstbehalt umgetauscht oder erstattet werden:

Grund für Erstattung	**Bedingung**
Nachgewiesene Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall)	Durch ärztliches Attest mit Vermerk «Reiseunfähigkeit» bestätigt.
Im Todesfall	

10.2.2 In folgenden Fällen können Sparbillette (Flex) ohne Gebühr umgetauscht oder erstattet werden:

Grund für Erstattung	**Bedingung**
Die Kundin oder der Kunde wünscht eine andere als mit dem Sparbillett gebuchte Verbindung oder verzichtet auf die Reise	Nur mit der Option «Sparbillett Flex» möglich. Der Fahrausweis muss bis vor Gültigkeitsbeginn erstattet werden. Rückerstattet werden 75% des Kaufpreises ohne Selbstbehalt. Für die allfällige neue Verbindung ist ein neuer Fahrausweis zu kaufen. Es gibt keine Einschränkung betreffend Sortiment.
Nachträglicher Kauf von persönlichen Abos gemäss Ziffer 1.7	Vollerstattung aufgrund eines fehlenden Referenzpreises. Der Name auf dem E-Ticket muss mit dem auf dem Abo übereinstimmen und dasselbe E-Ticket darf nur einmal vorgewiesen werden. Die OT-Nummer/Ticket-ID ist zu überprüfen.

Grund für Erstattung	Bedingung
Verspätung gemäss T600, Ziffer 15.6.1.9	Erstattung, wenn vor Reiseantritt der Zweck der Reise wegen Verspätung gemäss T600, Ziffer. 15.6.1.9 nicht mehr erreicht wird.

10.3 Sparklassenwechsel

10.3.1 In folgenden Fällen können die Sparklassenwechsel mit dem Selbstbehalt umgetauscht oder erstattet werden:

Grund für Erstattung	Bedingungen
Mehrfach gekaufte Fahrausweise	Reisedatum, Fahrplanverbindung und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch
Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Sparklassenwechsel 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 Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall)	Durch ärztliches Attest mit Vermerk «Reiseunfähigkeit» bestätigt.
Im Todesfall	

10.3.2 In folgenden Fällen können Sparklassenwechsel ohne Gebühr umgetauscht oder erstattet werden:

- Vollerstattung beim nachträglichen Kauf von persönlichen 1. Klasse Abos (Ziffer 1.7). Der Name auf dem Sparklassenwechsel muss mit jenem auf dem Abo übereinstimmen und dasselbe E-Ticket darf nur einmal vorgewiesen werden. Die OT-Nummer/Ticket-ID ist zu überprüfen.
- Erstattung, wenn vor Reiseantritt der Zweck der Reise wegen Verspätung gemäss T600, Ziffer. 15.6.1.9 nicht mehr erreicht wird.

10.4 Spartageskarte und Spartageskarte Gemeinde

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

Grund für Erstattung	Bedingung
Mehrfach gekaufte Fahrausweise	Reisedatum und Reisender - Name, Vorname und Geburtsdatum - sind identisch

Grund für Erstattung	Bedingung
Fahrausweis für falsche Kundengruppe (Spartageskarte ohne Halbtax oder Volltarif statt ermässigt) gelöst.	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.
Nachgewiesene Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall)	Durch ärztliches Attest mit Vermerk «Reiseunfähigkeit» bestätigt.
Im Todesfall	

10.4.2 In folgenden Fällen können Spartageskarten und Spartageskarten Gemeinde ohne Gebühr umgetauscht oder erstattet werden:

- Vollerstattung aufgrund eines fehlenden Referenzpreises beim nachträglichen Kauf von persönlichen Abos gemäss Ziffer 1.7. Der Name auf dem E-Ticket muss mit dem auf dem Abo übereinstimmen und dasselbe E-Ticket darf nur einmal vorgewiesen werden. Die OT-Nummer/Ticket-ID ist zu überprüfen.

- Erstattung, wenn vor Reiseantritt der Zweck der Reise wegen Verspätung gemäss T600, Ziffer. 15.6.1.9 nicht mehr erreicht wird.