



# T600.9

## Erstattungen

Ausgabe 13.12.2020

## Änderung gültig ab 13. Dezember 2020

Ziffer	Änderungen
1.2.2	Präzisierung Erstattung von Fahrausweisen mit dem Vermerk BON.
1.4	Selbstbehalt CHF 20.- gelöscht Neu nur noch CHF 10.- oder CHF 0.-
1.4.7	Tabelle gelöscht, neu im T600 Ziffer 13
1.12	Gültig ab 01.01.2021: Erstattung bei Verspätung im Tarif hinzugefügt
6.2	GA Mindestvertragsdauer wird von 4 auf 6 Monate erhöht
6.5	Monatskarten zum Halbtax sind nicht mehr erhältlich ab dem 13.12.2020.  Einführung GA-Monatskarte
6.8	Einführung Hunde-Pass
10	Junior-Karte /Kinder-Mitfahrkarte hinzugefügt

## Inhaltsverzeichnis

<b>0</b>	<b>Vorbemerkungen</b> .....	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Basisregeln für alle Erstattungen</b> .....	<b>6</b>
1.1	Allgemeines .....	6
1.2	Nicht erstattet werden .....	7
1.3	Beweis der Nichtbenützung / teilweisen Nichtbenützung.....	7
1.4	Selbstbehalt .....	8
1.5	Vergessene oder verlorene persönliche Abonnemente / SwissPass .....	8
1.6	Nicht kontrollierbare E-Tickets / SwissPass .....	10
1.7	Nachträglich erworbene Abonnemente / Rückdatierung von persönlichen NDV- und Verbund-Abos .....	10
1.8	Berechnung der Erstattung .....	11
1.9	Platzmangel in der 1. Klasse.....	12
1.10	E-Tickets Firmenportal .....	12
1.11	Reiseunfähigkeit .....	12
1.11.1	Allgemeines .....	12
1.11.2	Jahres- und Monatsabonnemente auf SwissPass.....	13
1.11.3	Jahres- und Monatsabonnemente (ohne SwissPass).....	13
1.12	Erstattung bei Verspätung.....	14
<b>2</b>	<b>Billette / Billette als E-Tickets</b> .....	<b>18</b>
2.1	Bestätigung über die ganze oder teilweise Nichtbenützung.....	18
2.2	Bestätigung bei vergessenem persönlichen Abonnement, Ermässigungskarten, SwissPass oder Marschbefehl .....	19
2.3	Kombi-Billette.....	19
2.4	2-Fahrten-Karte.....	20
<b>3</b>	<b>Mehrfahrtenkarten (MFK)</b> .....	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>Strecken-, Modul- und Verbund-Abonnemente auf dem SwissPass</b> .....	<b>22</b>
4.1	Allgemeines .....	22
4.2	Berechnung der Erstattung bei Rückgabe.....	22
4.3	Pro rata Erstattung.....	24
<b>5</b>	<b>Abonnemente / Fahrausweise gemäss Tarif 654 (ohne SwissPass)</b> .....	<b>26</b>
5.1	Allgemeines .....	26
5.2	Generalabonnemente (GA) .....	27
5.2.1	Allgemeine Bestimmungen.....	27
5.2.2	Generalabonnement für Lernende (GA für Lernende) .....	28
5.3	Generalabonnement Kombinationen.....	29
5.4	Halbtax .....	30
5.4.1	Halbtax 1, 2 und 3 Jahre .....	30

5.4.2	Halbtax für das Personal der POST / Bund / Swisscom .....	30
5.5	Tageskarten .....	30
5.6	Klassenwechsel .....	31
5.6.1	Allgemeines .....	31
5.6.2	Streckenbezogener Klassenwechsel 1-11 Monate .....	31
<b>6</b>	<b>Abonnemente / Fahrausweise gemäss Tarif 654 auf dem SwissPass .....</b>	<b>32</b>
6.1	Allgemeines .....	32
6.2	Generalabonnemente (GA) .....	32
6.2.1	Allgemeine Erstattungsbestimmungen .....	32
6.2.2	Erstattungsberechnung infolge Kündigung .....	33
6.2.3	Generalabonnement für Lernende (GA für Lernende) .....	34
6.2.4	Generalabonnement Duo Partner und Familia .....	35
6.3	Halbtax (HTA) .....	35
6.4	seven25-Abo .....	36
6.5	Monatskarte zum Halbtax / GA-Monatskarte .....	37
6.6	Ausflugs-Abo .....	38
6.7	Monatsklassenwechsel Strecke .....	38
6.8	Hunde-Pass .....	38
<b>7</b>	<b>Gruppenbillette .....</b>	<b>38</b>
7.1	Allgemeines .....	39
7.2	Ermittlung des Erstattungsbetrages .....	39
7.3	Beispiele (fiktive Preise) .....	39
<b>8</b>	<b>Fahrausweise der Sparwelt .....</b>	<b>42</b>
<b>9</b>	<b>Fahrräder oder ähnliche Fahrgeräte .....</b>	<b>43</b>
<b>10</b>	<b>Junior-Karte / Kinder-Mitfahrkarte .....</b>	<b>44</b>

## 0 Vorbemerkungen

- 0.1 Die Stationen sind im Rahmen dieser Bestimmungen zu Erstattungen ermächtigt.
- 0.2 Basis für alle Erstattungen bilden die Erstattungsregeln in Kapitel 1. Abweichende bzw. ergänzende Bestimmungen für Billette und Abonnemente bilden die Kapitel 2-10.
- 0.3 Diese Bestimmungen gelten für alle Fahrausweise, ausgenommen für Reservierungsausweise gemäss Bestimmungen 710.1, für welche die Bestimmungen des betreffenden Tarifs gelten.
- 0.4 Für Erstattungen auf Fahrausweisen, die mit "CRE" bezeichnet sind, gelten die Vorschriften 545.
- 0.5 Die in den Beispielen aufgeführten Preise werden bei Tarifänderungen nicht angepasst.
- 0.6 Abkürzungen

GA	Generalabonnement
HTA	Halbtax
KUBA	Kundendatenbank
MFK	Mehrfahrtenkarte
TO	Tour-Operator
TU	Transportunternehmen
NAP	Verkaufssystem New Abo POS
E-Tickets	Elektronische Billette

# 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 1.11.2.2) 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.
- 1.1.4 Die Erstattung von nicht oder teilweise benützten Fahrausweisen erfolgt im elektronischen Verkaufsgerät ausschliesslich über den Menüpunkt „Erstattungen“.
- 1.1.5 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.
- 1.1.6 Bei allen Erstattungen ist der Erstattungsbeleg mit Namen und Adresse der Kundin / des Kunden zu ergänzen.
- 1.1.7 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.
- 1.1.8 Kann diese Bedingung nicht erfüllt werden, ist die Erstattung abzulehnen.
- 1.1.9 Diese Ausweispflicht gilt nicht für Erstattungen von Billetten, welche an Stelle eines vergessenen, verlorenen oder nicht rechtzeitig erneuerten Abonnements gelöst wurden.
- 1.1.10 Die Erstattung eines Abonnements vor EGT ist nur zulässig, wenn mit diesem Abonnement keine Erstattung/Umtausch eines anderen Abos vorgenommen wurde.
- 1.1.11 Definition

Mit dem Vermerk Ersatz	werden Abonnemente versehen, welche anstelle von verlorenen oder gestohlenen Abonnements erstellt werden.
Mit dem Vermerk Duplikat	werden Abonnemente versehen, welche anstelle von beschädigten Abonnements erstellt werden.

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

## 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, Mehrfahrtenkarten oder Tageskarten Gemeinde gelöst wurden;
- die Fahrvergünstigungen für Kinder gemäss T600.3
- Billette, welche anstelle vergessener, verlorener oder nicht erneuerter Hunde-Pass gelöst wurden;
- Billette, welche anstelle vergessener Ausweiskarte für Reisende mit einer Behinderung gelöst wurden;
- Tageskarten Gemeinde;
- 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

### 1.2.2 Fahrausweise, welche einen der folgenden Vermerke tragen:

Ersatz	
BON	Die Kundin / Der Kunde ist an die Ausgabestelle des Gutscheines zu verweisen, sofern der mit dem Gutschein bezahlte Betrag 50% oder mehr beträgt. Ein Umtausch/Upsell kann unabhängig des Gutscheinbetrages immer durchgeführt werden
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 Beweis der Nichtbenützung / teilweisen Nichtbenützung

### 1.3.1 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)

### 1.3.2 Die teilweise Nichtbenützung gilt in folgenden Fällen als erwiesen:

- Vorlage zur Erstattung am Ort des Reiseunterbruchs
- Bestätigung der betreffenden TU
- der Fahrausweis wird vom Ort des Reiseabbruchs per Post an die Ausgabestelle gesandt

1.3.3 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.

1.3.4 Kann der Beweis der ganzen oder teilweisen Nichtbenützung nicht erbracht werden, besteht kein Anspruch auf Erstattung.

1.3.5 Vom Kontrollpersonal bestätigte Fahrausweise werden nur erstattet, sofern Fahrausweis und die separate Bestätigung der betreffenden TU mittels Beleg, Form. 7000 oder internes Formular einer TU miteinander vorgewiesen werden.

1.3.6 In Zweifelsfällen liegt es in der Kompetenz der betreffenden Mitarbeitenden, eine Erstattung zu gewähren oder abzulehnen.

## 1.4 Selbstbehalt

1.4.1 Für Einzelfahrausweise, E-Tickets, Abonnemente auf SwissPass und Gruppenbillette gilt die Übersicht über die Erstattungsmöglichkeiten gemäss T600 Kapitel 13.

1.4.2 Pro Antrag wird ein Selbstbehalt von CHF 10.- erhoben. Ein Antrag kann mehrere Fahrausweise umfassen.

1.4.3 Der Selbstbehalt bei selbstbedienter und automatisierter Erstattung von E-Tickets (vor dem Gültigkeitstag bzw. am Gültigkeitstag, wenn die Erstattung vor Beginn der Geltungsdauer vorgenommen wird) über den E-Kanal beträgt CHF 0.-.

1.4.4 Der Selbstbehalt bei selbstbedienter und automatisierter Erstattung von Abonnements (vor Beginn der Gültigkeit oder nach Beginn der Gültigkeit bei einem Umtausch oder Upsell) über den E-Kanal beträgt CHF 0.-. Abonnemente mit automatischer Erneuerung (z.B. Generalabonnement oder Halbtax) können nicht selbstbedient erstattet werden.

1.4.5 Der Selbstbehalt bei Erstattung aufgrund von Verspätung beträgt CHF 0.-.

1.4.6 Sparangebote können nicht selbstbedient und automatisch über den E-Kanal erstattet werden. Es gelten die Erstattungsbedingungen gemäss Ziffer 8 dieses Tarifs.

## 1.5 Vergessene oder verlorene persönliche Abonnemente / SwissPass

1.5.1 Fahrausweise, welche anstelle eines vergessenen oder verlorenen persönlichen Abonnements gelöst werden, sind gemäss Ziffer 2.2 dieses Tarifs zu bestätigen.

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

Abonnementstyp	Max. Anzahl Vergessensfälle	Vermerk je Vergessensfall	Selbstbehalt je Antrag
<b>KUBA-Abonnemente</b>			
GA	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--



<b>Abonnementstyp</b>	<b>Max. Anzahl Vergessensfälle</b>	<b>Vermerk je Vergessensfall</b>	<b>Selbstbehalt je Antrag</b>
Anhand der KUBA (Serviceleistungen) ist zu kontrollieren, ob das GA nicht hinterlegt war. Fahrausweise, die während der Hinterlegungszeit gelöst wurden, werden nicht erstattet			
GA Klassenwechsel 1 - 11 Monate	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Halbtax / Halbtax Jugend	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Schnupper - Halbtax	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Schnupper - GA	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
GA-Monatskarte	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
seven25-Abo	unbeschränkt	KUBA	CHF 5.--
Strecken-/ Verbundabonnement für 12 Monate	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Strecken-/ Verbundabonnement für 1 Monat	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Strecken-/ Verbundabonnement für 7 Tage	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Strecken-/ Verbundabonnement Klassenwechsel 1 - 11 Monate	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Monatsklassenwechsel Strecke	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Modul-Abonnemente	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Velo-Pass	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
Fahrvergünstigung für Kinder	unbeschränkt	in KUBA	CHF 5.--
<b>Nicht KUBA-Abonnement</b>			
Übrige Abonnemente für	unbeschränkt	Keiner	CHF 5.--

Abonnementstyp	Max. Anzahl Vergessensfälle	Vermerk je Vergessensfall	Selbstbehalt je Antrag
12 Monate			
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.

- 1.5.3 Bei der Erstattung von Fahrausweisen, die anstelle eines vergessenen oder verlorenen persönlichen Abonnements gelöst wurden, sind die Bestimmungen gemäss Tarif 600, Ziffer 12, zu beachten.

## 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 einem Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 erstattet.

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

- 1.7.1 Beim nachträglichen Kauf eines persönlichen Generalabonnements (Monats- und Jahreszahlungsintervall), einer Fahrvergünstigung für Kinder gem. T600.3, eines Strecken-, Modul- oder Verbund-Abonnements für 12 Monate, eines Velo-Passes, einer Monatskarte zum Halbtax sowie eines Ausflugs-Abos dürfen maximal bis zu 3

Fahrausweise erstattet werden, sofern das 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 nachträgliche 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.

## 1.8 Berechnung der Erstattung

1.8.1 Berechnung der Erstattung:

Ausgangslage	Erstattung
Nichtbenützung bewiesen (Ziffer <u>1.3.1</u> )	100 % abzüglich Selbstbehalt
Nichtbenützung nicht bewiesen (Ziffer <u>1.3.4</u> )	keine Erstattung
teilweise Nichtbenützung bewiesen (Ziffer <u>1.3.2</u> )	100 % der nicht benützten Leistung abzüglich Selbstbehalt
teilweise Nichtbenützung nicht bewiesen (Ziffer <u>1.3.4</u> )	Keine Erstattung

1.8.2 Besteht ein Anspruch auf Erstattung, wird der Erstattungsbetrag wie folgt berechnet:

Gekaufte Leistung / benützte Leistung, zum aktuellen Tarifstand oder nach Formeln = nicht benützte Leistung oder Brutto-Erstattung / Selbstbehalt = Erstattung (Abrunden auf den nächsten Franken)

## **1.9 Platzmangel in der 1. Klasse**

1.9.1 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.

1.9.2 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)

1.9.3 Es wird kein Selbstbehalt erhoben.

## **1.10 E-Tickets Firmenportal**

1.10.1 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 Erstellen von E-Tickets.

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

1.10.3 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.

1.10.4 Wird ein über das Privatkundenportal bezogenes E-Ticket erstattet, basiert der Selbstbehalt auf dem Tarif 600.9.

1.10.5 Pro erstattetes E-Ticket, welches über das Firmenportal bezogen wurde, wird ein Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 erhoben. Dieser Selbstbehalt wird auch dann berechnet, wenn die Nichtbenützung oder teilweise Nichtbenützung des Fahrausweises erwiesen ist.

## **1.11 Reiseunfähigkeit**

### **1.11.1 Allgemeines**

1.11.1.1 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.

## **1.11.2 Jahres- und Monatsabonnemente auf SwissPass**

- 1.11.2.1 Verlangt die Reisende / der Reisende und/oder die Vertragspartnerin / der Vertragspartner 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.
- 1.11.2.2 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, Erstattungs-gesuch ist bis max. 14.7.xx einzureichen).
- 1.11.2.3 GA und Halbtax: Die Erstattung erfolgt pro rata auf das Kundenkonto der Vertragspartnerin/ des Vertragspartners. Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 erhoben. Wird ein neues Abo gelöst, hat dieses eine neue Gültigkeit. Der Erstattungsbetrag wird der nächsten Rechnung gutgeschrieben. In Ausnahmefällen (Bps. Wechsel Vertragspartner/in, kein Kauf eines neuen Abos) wird der Erstattungsbetrag auf das Bank- oder Postkonto des Kunden überwiesen.
- 1.11.2.4 Streckenabo, Modulabo, Verbundabo, seven25-Abo und Velo-Pass: Das bestehende Abo wird auf den Vortag der Reiseunfähigkeit pro rata erstattet. Ab dem ersten Tag der Reisefähigkeit wird ein neues Jahresabo ausgestellt. Der Differenzbetrag wird eingezogen/verrechnet.
- 1.11.2.5 Die Erstattung aufgrund einer Nichtbenützung infolge Krankheit oder Unfall erfolgt grundsätzlich rückliegend bis zum Beginn der bezahlten Periode.
- 1.11.2.6 Wurde das Abonnement ab Zeitpunkt der bestätigten Reiseunfähigkeit oder später hinterlegt, kann die Hinterlegung im NAP so angepasst werden, dass die Erstattung per Datum der Reiseunfähigkeit vorgenommen werden kann.
- 1.11.2.7 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 wird auf Ende Abojahr von den SBB gekündigt.
- 1.11.2.8 Für Ausflugs-Abo wird keine Erstattung auf Grund einer Nichtbenützung infolge Krankheit oder Unfall gewährt.

## **1.11.3 Jahres- und Monatsabonnemente (ohne SwissPass)**

- 1.11.3.1 Verlangt die Inhaberin / der Inhaber 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. Im Wiederholungsfall kann die TU ein zweites Arztzeugnis verlangen.

- 1.11.3.2 Die anrechenbare Nichtbenutzungsdauer beträgt mindestens je 5 aufeinander folgende Tage pro Fall und innerhalb der Geltungsdauer des Abonnements. Die Erstattung kann bis maximal 1 Monat nach Ablauf der bestätigten Reiseunfähigkeit beantragt werden (Bsp. Reiseunfähigkeit 1.6.xx – 15.6.xx, Erstattungsgesuch ist max. 14.7.xx).
- 1.11.3.3 Die Erstattung aufgrund einer Nichtbenutzung infolge Krankheit oder Unfall erfolgt grundsätzlich rückliegend, ausgenommen die Bestätigung der Reiseunfähigkeit wird bis über den Ablauf der Geltungsdauer des Abonnements nachgewiesen. In diesem Fall ist das Abonnement einzuziehen (ausser SwissPass).
- 1.11.3.4 Wurde das Abonnement ab Zeitpunkt der bestätigten Reiseunfähigkeit oder später hinterlegt, sind die Anzahl Hinterlegungstage bei der Berechnung der Nichtbenutzungsdauer zu berücksichtigen. In KUBA ist das Erstattungsdatum entsprechend manuell anzupassen.
- 1.11.3.5 Die Erstattung erfolgt pro rata mit Abrundung auf den ganzen Franken und in Form von Reka Rail oder Geschenkkarten. Es wird der Selbstbehalt gemäss Tarif 600 Ziffer 13.3 erhoben. Die Bestätigung ist an die Erstattungsquittung zu heften.
- 1.11.3.6 Allfällige GA-Kombinationen gemäss Tarif 654, Kapitel 10.3 (GA Duo oder GA Familia) bleiben auch bei Erstattung des Basis-GA oder eines GA-Familia-Partner infolge bestätigter Reiseunfähigkeit unverändert bestehen.

## 1.12 Erstattung bei Verspätung

- 1.12.1 Es gelten die Bestimmungen im Tarif 600 GTB gemäss Kapitel 14.
- 1.12.2 Es wird in keinem der Fälle A, B oder C ein Selbstbehalt erhoben.
- 1.12.3 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 1.12.9 (Fall A)
  - auf die Weiterreise zu verzichten, wenn sie die Reise bereits begonnen haben. Siehe Beispiel Ziffer 1.12.9 (Fall B)
  - oder unverzüglich zur Ausgangsstation ihrer Reise zurückzukehren, siehe Beispiel Ziffer 1.12.9 (Fall C)
- 1.12.4 Eine Erstattung bei Verspätungen muss innerhalb von 30 Tagen nach der betroffenen Reise eingereicht werden.
- 1.12.5 Es wird maximal einer der 3 Fälle A, B, C erstattet, es ist keine Kumulation möglich.
- 1.12.6 Inhaber eines GA, Strecken-, Verbund- oder Modulabonnement etc. haben kein Anrecht auf eine Erstattung.
- 1.12.7 Übersicht

<b>Strecke</b>	<b>Erstattung</b>
Fall A: Verzicht auf die Reise	Vollständige Erstattung des Fahrpreises siehe Beispiel Ziffer 1.12.8

Strecke	Erstattung
Fall B: Verzicht auf Weiterreise an Unterwegsbahnhof	Anteilige Erstattung des Fahrpreises, siehe Beispiel Ziffer 1.12.8
Fall C: Unverzögliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	Vollständige Erstattung des Fahrpreises siehe Beispiel Ziffer 1.12.8

1.12.8 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.

1.12.9 Beispiele

Beschreibung Beispiel	Erstattung bei Verspätung:
<b><u>Beispiel 1:</u></b> <b>Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten</b> <b>Fahrpreis (2. Klasse, 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><u>Beispiel 2:</u></b> <b>Schwarzenburg – Luzern, via Bern, Olten</b> <b>Fahrpreis (2. Klasse, 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	Anspruch: Anteilige Erstattung der nicht gefahrenen Strecke

- Bern - Olten	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: Unverzögliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	kein Anspruch auf Erstattung
<b>Beispiel 4:</b> <b>Zürich – Winterthur</b> <b>Fahrpreis (2. Klasse, 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: Unverzögliche 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: Unverzügliche Rückkehr zum Ausgangsort ab einem Unterwegsbahnhof	kein Anspruch auf Erstattung

## **2 Billette / Billette als E-Tickets**

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

- 2.1.1 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.
- 2.1.2 Die Form der Bestätigung muss die Weiterverwendung für die von der Kundin / vom Kunden genannte Strecke ausschliessen.
- 2.1.3 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
- 2.1.4 Bestätigung durch Verkaufsstellen ohne elektronisches Verkaufsgerät:
- Bestätigung erfolgt auf der Billetrückseite
  - «Nicht benützt von ... bis ...»
  - Stationsdatumstempel und Unterschrift
  - Vorderseite mit einem roten Diagonalstrich kennzeichnen.
- 2.1.5 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.
- 2.1.6 Bestätigung durch Kontrollpersonal mit ELAZ:
- Abgabe des Bestätigungsbeleges mit entsprechendem Vermerk (z.B. «Nicht be-  
nützt von ... bis ...»)
  - Vorderseite des Billettes, zu welchem die Bestätigung abgegeben wird, mit Diago-  
nalstrich kennzeichnen.
- 2.1.7 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)
- 2.1.8 Nach Ablauf der Geltungsdauer eines Billettes darf die Nichtbenützung nicht bestätigt werden.
- 2.1.9 Reisebüros dürfen auf Billetten keine Bestätigungen über Nichtbenützung anbringen.

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

2.2.1 Bei vergessenen, persönlichen Abonnements, Ermässigungskarten oder SwissPass welche in der KUBA-Datenbank hinterlegt sind, ist grundsätzlich gemäss Tarif 600 , Ziffer 12 vorzugehen.

2.2.2 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.

2.2.3 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.

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

2.2.5 Bestätigung durch Kontrollpersonal mit ELAZ:

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

2.2.6 Bestätigung durch Kontrollpersonal ohne ELAZ:

- 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)

## **2.3 Kombi-Billette**

2.3.1 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.

2.3.2 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.

## **2.4 2-Fahrten-Karte**

2.4.1 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

Mehrfahrtenkarten gemäss Tarif 652 können ohne Selbstbehalt in dieselben Angebote (gleiche Strecke) umgetauscht werden. Entspricht der aufgedruckte Preis nicht mehr dem aktuellen, so ist die Preisdifferenz zu erheben. Teilweise benutzte Mehrfahrtenkarten sind pro rata anzurechnen.

3.2 Ein Umtausch von Mehrfahrtenkarten gemäss Tarif 652 ist auch nach dem aufgedruckten Verfalldatum möglich.

#### 3.3 Erstattung mit Selbstbehalt

Erstattungen von unbenützten oder teilweise unbenützten Mehrfahrtenkarten sind möglich.

3.4 Teilweise benutzte Mehrfahrtenkarten werden pro rata erstattet.

Berechnung:

Bezahlter Preis - benutzte Leistung zum aktuellen Tarifstand = Erstattungsbetrag

Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet. Es wird der Selbstbehalt gemäss Tarif 600, Ziffer 13.2 erhoben.

#### 3.5 Erstattung ohne Selbstbehalt

Erstattungen von unbenützten oder teilweise unbenützten Mehrfahrtenkarten sind ohne Selbstbehalt in folgenden Fällen möglich, wenn:

- Inhaber/in eine andere Strecke kauft;
- Inhaber/in andere Zonen kauft;
- Inhaber/in andere Klasse kauft  
oder
- Inhaber/in ein Generalabonnement kauft;
- Inhaber/in ein Verbundabonnement kauft;
- Inhaber/in ein Streckenabo/Modul-Abonnement kauft
- Unrichtige Ausgabe
- Abgelaufene MFK für Kinder (Alter)

3.6 Teilweise benutzte Mehrfahrtenkarten werden pro rata erstattet.

Berechnung:

Bezahlter Preis - benutzte Leistung zum aktuellen Tarifstand = Erstattungsbetrag

Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet. Es wird der Selbstbehalt gemäss Tarif 600, Ziffer 13.2 erhoben.

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

### 4.1 Allgemeines

- 4.1.1 Das Recht auf Erstattung steht der Kundin / dem Kunden, im Todesfall seinen gesetzlichen Erben zu. Anderen Personen wird die Erstattung nur ausbezahlt, wenn sie eine Vollmacht oder eine Rechtsabtretung beibringen.
- 4.1.2 Auf Abonnements für 7 Tage, sowie auf Abonnements welche wegen Verlust oder Diebstahl ersetzt wurden (Vermerk E oder Ersatz) werden keine Erstattungen gewährt.
- 4.1.3 Bei Todesfall erfolgt die Erstattung für alle Strecken-, Modul- und Verbund-Abonnemente pro rata mit einem Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.
- 4.1.4 Wird ein neues gleichwertiges Abonnement gekauft, darf das noch gültige Abonnement ausschliesslich als Rückgabe erstattet werden. Dies gilt insbesondere 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

Benützungszeit in Tagen, Von	Bis	Erstattungsbetrag in %
211	217	16
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

4.2.4 Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 erhoben. Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.

#### 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

#### 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

### 4.3 Pro rata Erstattung

4.3.1 Kauft die Inhaberin / der Inhaber eines Jahres- oder Monatsabonnements ein Abonnement für

- eine andere Strecke;
  - andere Zonen;
  - andere Klasse
- oder
- ein Generalabonnement;
  - ein Verbundabonnement;
  - ein Modul-Abonnement

4.3.2 so wird für die restliche Geltungsdauer des bestehenden Abonnements eine pro rata Erstattung gewährt.

4.3.3 Berechnung der pro rata Erstattung:

Bezahlter Preis x nicht benützte Tage  
Geltungsdauer Abonnement in Tagen

4.3.4 Es wird kein Selbstbehalt erhoben. Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.

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



1. Geltungstag	03.05.
Datum der Rückgabe	10.11
Benützungszeit	192 Tage
Nichtbenützungszeit	173 Tage
Berechnung der Erstattung	$776 \times 173 \div 365 = \text{CHF } 367.80$
Abonnementspreis	CHF 776.00
Erstattungsbeitrag	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 Das Recht auf Erstattung steht der Kundin / dem Kunden, im Todesfall seinen gesetzlichen Erben zu. Anderen Personen wird die Erstattung nur ausbezahlt, wenn sie eine Vollmacht oder eine Rechtsabtretung beibringen
- 5.1.5 Bei Todesfall erfolgt die Erstattung für alle GA und HTA pro rata.
- 5.1.6 Für Abonnemente, welche wegen Verlust oder Diebstahl ersetzt wurden (Vermerk E oder Ersatz), wird keine Erstattung gewährt.
- 5.1.7 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.
- 5.1.8 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.
- 5.1.9 Für beschädigte Abonnementskarten, die ersetzt worden sind, kann gegen Vorlage des - Ersatz-Abonnements eine Erstattung gewährt werden.
- 5.1.10 Berechnung der pro rata Erstattung:  
Bezahlter Preis x nicht benützte Tage  
365
- 5.1.11 Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.
- 5.1.12 Wird ein neues gleichwertiges Abonnement gekauft, darf das noch gültige Abonnement ausschliesslich als Rückgabe erstattet werden. Es gelten die Bestimmungen gemäss Ziffer 1.7.

## 5.2 Generalabonnemente (GA)

### 5.2.1 Allgemeine Bestimmungen

- 5.2.1.1 Ein GA/HTA wird ab dem 13.12.2020 nicht mehr auf der blauen Karte ausgegeben. Eine allfällige Erstattung ist gemäss nachstehendem Tarif vorzunehmen. Die über den Geschäftskundenkanal ausgegebenen GA werden ausschliesslich durch das Contact Center Brig erstattet.
- 5.2.1.2 Erstattungen von GA können nur an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät ausgeführt werden.
- 5.2.1.3 Bei sämtlichen GA mit Jahreszahlung werden für die Berechnung der Rückerstattung pro benutzter Monat 9% des Kaufpreises abgezogen.
- 5.2.1.4 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 gemäss Tarif 600, Ziffer 13.3

Fall 2: Rückgabe nach 2 Jahren und 6 Monaten:

CHF 3860.- abzüglich 6\*9% (CHF 2084.40) Erstattung = CHF 1775.00./.. Selbstbehalt gemäss Tarif 600, Ziffer 13.3

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

5.2.1.5 Massgebend ist der Preis des Abonnements, welcher zum Verkaufszeitpunkt aktuell war. Allfällige Tarifmassnahmen, die in der Zwischenzeit durchgeführt wurden, werden nicht berücksichtigt.

5.2.1.6 Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet. Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 erhoben.

5.2.1.7 Wird anstelle eines teilweise benützten Generalabonnements:

- ein GA Senior
- ein GA Kombination
- ein GA für Reisende mit Behinderung

oder anstelle eines teilweise benützten Generalabonnements 2. Klasse:

- ein Generalabonnement 1. Klasse

oder eines teilweise benützten GA auf SwissPass

gekauft, so wird auf dem bestehenden Abonnement eine pro rata Erstattung gewährt. Bei Rückgabe eines Hunde-Passes, weil dieser neu eine Ausweiskarte für Nutzhunde gemäss T600 besitzt, wird eine pro rata Erstattung gewährt.

## **5.2.2 Generalabonnement für Lernende (GA für Lernende)**

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

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

5.2.2.3 Nur in folgenden Fällen kann eine pro rata Erstattung gemäss Ziffer 5.1.10 von einzelnen GA für Lernende vorgenommen werden:

- Todesfall
- Krankheitsbedingte Arbeitsunfähigkeit, welche länger als 3 Monate dauert

5.2.2.4 Nur in folgenden Fällen kann eine Rückgabe gemäss Ziffer 5.2.1.3 von einzelnen GA für Lernende vorgenommen werden:

- Auflösung des Lehrvertrages  
Es müssen die Originalkarten zurückgegeben werden.

5.2.2.5 Der Rücktritt des Lehrbetriebes oder des Ausbildungsverbandes vom abgeschlossenen Vertrag GA für Lernende kann frühestens 2 Jahre nach Abschluss des Vertrages erfolgen.

5.2.2.6 Die Kündigung muss mindestens 3 Monate vor Ablauf eines Ausbildungsjahres per eingeschriebenen Brief an die Ausgabestelle erfolgen. Es gilt der Poststempel.

5.2.2.7 Die Rückgabe gemäss Ziffer 5.2.1.3 kann nur erfolgen, wenn alle sich im Umlauf befindlichen GA für Lernende zurückgegeben werden. Es müssen die Originalkarten zurückgegeben werden.

5.2.2.8 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.

Auf Abonnementen mit dem Vermerk „Ersatz“ wird keine Erstattung gewährt.

5.2.2.9 Sofern ein Teilbetrag des GA für Lernende den Lernenden verrechnet wurde (gemäss Tarif 654, Ziffer 10.2.7), ist dieser Betrag bei einer Erstattung oder Rückgabe den Lernenden anteilmässig gutzuschreiben.

### **5.3 Generalabonnement Kombinationen**

5.3.1 Erstattungen können nur bei gleichzeitiger Vorweisung aller zu einem GA gehörenden Jahresabonnemente vorgenommen werden.

5.3.2 Werden Jahresabonnemente erstattet und sind weitere GA vorhanden, so sind auch diese zurückzuziehen und zu erstatten.

5.3.3 Falls die Jahresabonnemente für die übrigen Mitglieder weiterhin gewünscht werden, so ist das GA neu zu erstellen.

5.3.4 Bei Todesfall oder Reiseunfähigkeit der Inhaberin / des Inhabers des Basis-Abonnements werden die übrigen Jahresabonnemente aus der Kombination GA bis zu ihrem Enddatum den Inhabern belassen.

5.3.5 Für Erstattungen aller oder einzelner Jahresabonnemente aus einer Kombination GA gilt folgende Regelung:

Falls keine neue Kombination GA erstellt wird:

- Erstattung aller zurückgenommenen Abonnemente als Rückgabe
- Wird das Basis-GA weiterhin benötigt, wird dieses pro rata erstattet und neu ausgestellt

Falls für die übrigen Mitglieder eine neue Kombination GA erstellt wird:

- Erstattung des nicht mehr ersetzten Abonnements als Rückgabe
- pro rata Erstattung für die übrigen Jahresabonnemente

5.3.6 Wird anstelle eines teilweise benützten:

- Generalabonnements
- Halbtax
- Abonnements für 12 Monate

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

## **5.4 Halbtax**

### **5.4.1 Halbtax 1, 2 und 3 Jahre**

- 5.4.1.1 Der Verkauf eines Halbtax für 1, 2 und 3 Jahre auf der blauen Karte mit einer Gültigkeit ab 01.08.2015 erfolgt nur noch über den B2B-Kanal (Geschäftskunden). Der letzte Verkaufstag sowie der letzte erste Gültigkeitstag eines Halbtax für 1, 2 oder 3 Jahre auf der blauen Karte für Privatkunden (B2C) ist der 31.07.2015. Über den B2C-Kanal ausgegebene HTA sind somit nur bis maximal zum 30.07.2018 im Umlauf. Eine allfällige Erstattung ist gemäss nachstehendem Tarif vorzunehmen.
- 5.4.1.2 Die über den Geschäftskundenkanal ausgegebenen HTA werden ausschliesslich durch das Contact Center Brig erstattet.
- 5.4.1.3 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 (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
  - bestätigte Reiseunfähigkeit (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
  - Kauf eines Halbtax über Geschäftskunden

### **5.4.2 Halbtax für das Personal der POST / Bund / Swisscom**

- 5.4.2.1 Für Erstattungen des Halbtax Post und Swisscom können sich die beiden Unternehmen an den Account Manager wenden.
- 5.4.2.2 Für Erstattungen des Halbtax Bund kann sich der Bund ans Contact Center Brig wenden.
- 5.4.2.3 Halbtax, die vor dem Eintritt in die Unternehmung Post / Bund / Swisscom von den jeweiligen Inhabern gelöst worden sind, werden pro Rata erstattet.

## **5.5 Tageskarten**

- 5.5.1 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 gemäss Ziffer 1.4 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 anzurechnen. Für die Spartageskarte gemäss T654, Ziffer 14.5 gelten die Umtauschbedingungen gemäss T600.9 Ziffer 8.
- 5.5.2 Erstattung  
Erstattungen von unbenützten Tageskarten oder teilweise unbenützten Multi-Tageskarten zum Halbtax sind bis ein Jahr nach Verfalldatum gegen einen Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 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 inkl. Halbtax und Verbunds-Abo
- Kauf von Tageskarten 1. Klasse an Stelle von Tageskarten 2. Klasse

5.5.3 Teilweise benützte Multi-Tageskarten zum Halbtax werden pro rata erstattet.

Berechnung: Bezahlter Preis x nicht entwertete Tage

6

5.5.4 Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.

5.5.5 Eine Erstattung von Tageskarten gemäss Tarif 654, Kapitel 12, 13 und 14 ohne Preisangabe (u.a. mit Aufdruck 'Pauschal') und Aktionstageskarten ist nicht möglich. Zudem ist die Erstattung einer Mitfahrtageskarte gemäss T654, Ziffer 12.4 ausgeschlossen.

## **5.6 Klassenwechsel**

### **5.6.1 Allgemeines**

5.6.1.1 Für Tagesklassenwechsel und Multi Tagesklassenwechsel gelten die gleichen Umtausch- und Erstattungsbedingungen wie für Tageskarten gemäss Ziffer 5.5. GA Klassenwechsel 1-11 Monate

5.6.1.2 Es werden nur unbenützte Monate erstattet. Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 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 KUBA Anpassung zu melden.

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

5.6.2.1 Es werden nur unbenützte Monate erstattet. Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4 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 KUBA Anpassung 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). Das Recht auf Erstattung steht der Abonnetin / dem Abonneten, im Todesfall seinen gesetzlichen Erben oder einer Erbgemeinschaft zu. Liegt keine Vertretung der Erbgemeinschaft vor, ist eine von allen Erben unterzeichnete Anweisung betreffend Auszahlungskonto zu verlangen. Anderen Personen wird die Erstattung nur ausbezahlt, wenn sie eine Vollmacht oder eine Rechtsabtretung beibringen.
- 6.1.4 Bei Todesfall erfolgt die Erstattung für alle GA und HTA pro rata mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4
- 6.1.5 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 / 30
- 6.1.6 Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet. Es wird der Selbstbehalt gemäss Tarif 600, Ziffer 13.3 erhoben.
- 6.1.7 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](http://swisspass.ch) zu erfolgen.
- 6.2.1.2 Eine Auszahlung resp. Gutschrift auf dem Kundenkonto wird erst vorgenommen, wenn das Abo nicht mehr gültig ist.
- 6.2.1.3 Erstattungen von GA können nur an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät ausgeführt werden.



6.2.1.4 Wird anstelle eines teilweise benützten:  
Generalabonnements:

- ein GA Senior
- ein GA Kombination
- ein GA für Reisende mit Behinderung
- Generalabonnement 2. Klasse

ein Generalabonnement 1. Klasse gekauft, so wird auf dem bestehenden Abonnement eine pro rata Erstattung gewährt. Die Mindestvertragsdauer wird nicht beachtet und auch nicht weitergeführt oder neu begonnen. 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 eine Bearbeitungsgebühr erhoben. Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.

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 gemäss Tarif 600, Ziffer 13.3

Fall 2: Rückgabe nach 2 Jahren und 6 Monaten:

CHF 3860.- abzüglich 6\*9% (CHF 2084.40) Erstattung = CHF 1775.00./.. Selbstbehalt gemäss Tarif 600, Ziffer 13.3

Benützte Monate	%
1	91
2	82
3	73
4	64
5	55
6	46
7	37
8	28

<b>Benützte Monate</b>	<b>%</b>
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, werde 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 6.1.5 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

- Abonnements 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
- Todesfall (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- bestätigte Reiseunfähigkeit (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- 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:

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

6.4.2 Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 erhoben. Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.

6.4.3 In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Kauf eines GA
- Todesfall (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- Bestätigte Reiseunfähigkeit (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)

6.4.4 Das seven25-Monatsabo wird nicht erstattet. In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung ausnahmsweise gewährt:

- Kauf eines GA
- Todesfall (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- bestätigte Reiseunfähigkeit (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)

## 6.5 Monatskarte zum Halbtax / GA-Monatskarte

Monatskarten zum Halbtax sind nicht mehr erhältlich ab dem 13.12.2020.

6.5.1 Für eine weniger als 16 Tage benützte Monatskarte kann eine Erstattung von 33 % des bezahlten Preises, abgerundet auf den nächsten Franken gewährt werden. Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 erhoben.

6.5.2 Löst die Inhaberin / der Inhaber einer Monatskarte ein Generalabonnement, wird die Monatskarte pro rata erstattet.

6.5.3 Bei ärztlich bestätigter Reiseunfähigkeit wird eine pro rata Erstattung gewährt. Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 erhoben.

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

- Kauf eines GA
- Todesfall ( Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- bestätigte Reiseunfähigkeit (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)

## 6.6 Ausflugs-Abo

- 6.6.1 Bei einer Erstattung wird pro benutztem Ausflugstag der Preis der Tageskarte zum Halbtax gemäss T654, Ziffer 11.2 verrechnet. Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 erhoben. Der Erstattungsbetrag wird auf den nächsten Franken abgerundet.
- 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 GA
  - Kauf eines Ausflugs-Abo 1. Klasse anstelle eines Ausflugs-Abo 2. Klasse oder Kauf eines 30er-Ausflugabo anstelle eines 20er-Ausflugs-Abos
  - Todesfall (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- 6.6.4 Nicht genutzte Ausflugstage können nicht aufs Folgejahr übertragen werden. Erstattungen gemäss Ziffer 6.7.1 und 6.7.2 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 Abonnements gemäss Ziffer 4.3
  - Umtausch
  - Todesfall (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
  - bestätigte Reiseunfähigkeit (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)

## 6.8 Hunde-Pass

- 6.8.1 Eine Rückgabe vor dem 1. Geltungstag ist möglich. Es wird ein Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 erhoben.
- 6.8.2 In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:
- Todesfall des Hundes oder Inhabers (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
  - Bestätigte Reiseunfähigkeit des Inhabers (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- 6.8.3 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
- 6.8.4 Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 erhoben.
- 6.8.5 Bei Rückgabe eines Hunde-Passes, weil dieser neu eine Ausweiskarte für Nutzhunde gemäss T600 besitzt, wird eine pro rata Erstattung gewährt.

## 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 (gemäss Ziffer 1.3).

7.1.2 Der Selbstbehalt wird gemäss Ziffer. 1.4.1 erhoben

## **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

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



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 Die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise werden nur in den unten aufgeführten Fällen an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgerät und Zugriff zum Kundendossier oder dem Contact Center Brig umgetauscht oder erstattet.
- 8.2 In folgenden Fällen können die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise gegen eine Gebühr gemäss Ziffer 1.4.1. 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 gebuchte Verbindung nicht einhalten, kann er ein Billett zum Normaltarif für den selben Tag kaufen und sich das 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 Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall) durch ärztliches Attest bestätigt.
  - Im Todesfall
- 8.3 In folgenden Fällen können die als Sparangebot ausgegebenen Fahrausweise ohne Gebühr umgetauscht oder erstattet werden:
- Erstattung beim nachträglichen Kauf von persönlichen Abonnementen für mindestens 12 Monate (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.

## 9 Fahrräder oder ähnliche Fahrgeräte

### 9.1 Erstattung Velo-Pass:

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

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

Es wird der Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 erhoben.

9.2 Korrekt gekennzeichnete Fahrausweise, die an Stelle eines vergessenen oder verlorenen Passes gelöst wurden, können gemäss T 600.9 erstattet werden. Selbstbehalt je Antrag CHF 5.-

9.3 Multi-Velo-Tageskarte:  
Erstattung bei Teilbenützung: Pro benütztes Feld wird der Preis einer ermässigten TK angerechnet, Restbetrag minus Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1 ergibt den Erstattungsbetrag.

9.4 Reservierungsausweis (IC-Strecken durch den Gotthard Basis Tunnel und ICN-Strecken schweizweit):  
Keine Erstattung und kein Umtausch

9.5 In folgenden Fällen wird eine pro rata Erstattung gewährt:

- Todesfall (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1)
- bestätigte Reiseunfähigkeit (mit Selbstbehalt gemäss Ziffer 1.4.1).

## **10 Junior-Karte / Kinder-Mitfahrkarte**

10.1 Junior-Karten und Kinder-Mitfahrkarten werden nicht erstattet.