

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Kundeninformationen für den Online-Vertrieb von Tickets der Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21) über die DOfick-App, die Handyticket Deutschland App (HTD-App) oder die DeutschlandTicket-App (DT-App) für die Region Rhein-Ruhr (VRR) / Dortmund (DSW21)

Stand 04.01.2023

Teil A Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Online-Vertrieb über die DOfick-App, die HTD-App oder die DT-App

1. Allgemeines, Kundeninformation, Vertragsprache

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Kundeninformationen gelten für alle über die DOfick-App, die HTD-App und die DT-App bestellten Tickets zwischen DSW21 und dem Kunden sowie etwaiger weiterer über die Apps angebotenen Waren oder Dienstleistungen, die keine Nutzungsberechtigung für ÖPNV-Angebote darstellen (nachfolgend auch Produkte genannt).
- 1.2 Tickets im Sinne dieser AGB sind alle über die Apps vertriebenen „Tickets im klassischen Tarif“ (Flächenzonentarif inkl. DeutschlandTicket) nach Teil B dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Tarifbestimmungen siehe https://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/service/downloads/tarifhandbuch/B_Tarifbestimmungen.pdf) sowie solche des „eTarifs“ (streckenbezogener Tarif) nach Teil C dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, <https://eezy.nrw/files/media/eezy/download/2022/auszug-tarifbestimmungen-nrw-tarif-1-1-2022-1.pdf?date=20220120045034>. Für Tickets im klassischen Tarif gelten zusätzlich die besonderen Bestimmungen nach Teil B dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für Tickets im eTarif gelten zusätzlich die besonderen Bestimmungen nach Teil C dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.3 Kunde von DSW21 im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (vgl. § 13 BGB). Unternehmer im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die über die Apps einen Kaufvertrag mit DSW21 abschließen, und dabei in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln (vgl. § 14 BGB).
- 1.4 Die über die Apps angebotenen Tickets und Produkte stellen kein verbindliches Angebot i.S.d. §§ 145 ff. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) dar. Vielmehr handelt es sich um eine Aufforderung an den Kunden zur Abgabe einer verbindlichen, zahlungspflichtigen Bestellung.
- 1.5 Zur Abwicklung des Ticketverkaufs und für die sonstigen über die Apps angebotenen Waren und Dienstleistungen bedient sich DSW21 IT-Dienstleistern sowie, in Abhängigkeit von dem gewählten Vertriebsweg und der Zahlungsart, unterschiedlichen Finanzdienstleistern bzw. Telekommunikationsanbietern. Einzelheiten zu den Zahlungsmodalitäten können Ziff. 6 dieser AGB und hinsichtlich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch die Dienstleister der unter [Datenschutz: DSW21 \(bus-und-bahn.de\)](#) abrufbaren Datenschutzerklärung entnommen werden.
- 1.6 Die für den Vertragsschluss und für die Durchführung des Vertrages maßgebliche Sprache ist Deutsch.

2. Anmeldung / Anlegung eines Kundenkontos

- 2.1 Um Tickets und/ oder Produkte bestellen zu können, muss der Kunde ein Kundenkonto eröffnen. Beim Anlegen eines neuen Kundenkontos muss der Kunde zunächst E-Mail,

Passwort, Geschlecht, Vorname, Name und Geburtsdatum angeben sowie die unter Absatz 1 beschriebenen Bestätigungen anhaken. Optional kann der Kunde auch einen Titel und seine Telefonnummer angeben. Der Kunde bestätigt die AGB von DSW21, Datenschutzbestimmungen und Tarifbestimmungen des VRR. Nach Absenden dieser Daten erhält der Kunde eine E-Mail mit der Aufforderung die Registrierung zu bestätigen. Im Rahmen dieser Bestätigung sind durch den Kunden seine Adresse und die gewünschte Zahlungsmethode inkl. der für die Zahlung relevanten Daten sowie die Sicherheitsfrage anzugeben. Mit Auswählen des Bestätigungslinks kommt der Nutzungsvertrag zwischen DSW21 und dem Kunden zustande. Der Nutzungsvertrag für die Apps und der Kauf von Produkten kann vom Kunden entsprechend der Regelung § 312g Abs. 1 BGB innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss widerrufen werden.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Dortmunder Stadtwerke AG
Degglingstraße 40, 44141 Dortmund
Fax: 0231.955-3916
E-Mail: ticketshop@dsw21.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Bei einer Dienstleistung erlischt das Widerrufsrecht automatisch, wenn der Vertragspartner mit der Ausführung der Dienstleistung mit der ausdrücklichen

Zustimmung des Nutzers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Nutzer selbst diese veranlasst hat.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An
Dortmunder Stadtwerke AG
Deggingstraße 40, 44141 Dortmund
Fax: 0231.955-3916
E-Mail: ticketshop@dsw21.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*): _____

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

Der Kunde kann sich mit dem Kundenkonto, welches er in einer der Apps erstellt, anmelden oder andersherum. Gleiches gilt für die jeweils anderen Apps.

- 2.2 Die Eröffnung eines Kundenkontos ist nur zulässig, wenn der Kunde volljährig und unbeschränkt geschäftsfähig ist. Bei einer juristischen Person muss die Anmeldung durch eine unbeschränkt geschäftsfähige und vertretungsberechtigte natürliche Person erfolgen.
- 2.3 Der Kunde verpflichtet sich, Änderungen der nach Ziff. 2.1 gemachten Angaben unverzüglich DSW21 und, je nach gewählter Zahlungsart, dem jeweiligen Finanzdienstleister über die hierfür vorgesehenen Kontaktmöglichkeiten mitzuteilen bzw. in den Einstellungen der Apps zu ändern.
- 2.4 Die Zugangsdaten einschließlich des Passworts sind vom Kunden geheim zu halten und unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen.
- 2.5 Es liegt weiter in der Verantwortung des Kunden sicher zu stellen, dass der Zugang zu den Apps und die Nutzung der zur Verfügung stehenden Dienste ausschließlich durch den Kunden erfolgen. Steht zu befürchten, dass unbefugte Dritte von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben oder erlangen werden, ist DSW21 unverzüglich zu informieren. Der Kunde haftet für jedwede Nutzung und/oder sonstige Aktivität, die mittels der Zugangsdaten bzw. eines unberechtigten Zugangs ausgeführt wird, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

3. Deaktivierung/Sperrung des Kundenkontos

- 3.1 Der Kunde kann DSW21 jederzeit per E-Mail an ticketshop@dsw21.de oder schriftlich an Dortmunder Stadtwerke AG, Deggingstraße 40, 44141 Dortmund, auffordern, das Kundenkonto zu deaktivieren.
DSW21 kann das Kundenkonto jederzeit nach Informationen des Kunden schriftlich oder per E-Mail an die vom Kunden hinterlegte Adresse bzw. E-Mail-Adresse, unter Einhaltung einer

- 14-tägigen Frist, deaktivieren. Offene Forderungen/Nachforderungen gegenüber dem Kunden (z.B. Abrechnung noch nicht bezahlter Forderungen) bleiben hiervon unberührt.
- 3.2 Zur fristlosen Sperrung des Kundenkontos mit sofortiger Wirkung ist DSW21 insbesondere berechtigt, wenn
- der Kunde gegen die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (z.B. durch Manipulation von Tickets) oder im Zusammenhang mit der Nutzung von Tickets gegen geltendes Recht verstößt,
 - der Kunde bei der Anmeldung falsche Daten angegeben hat,
 - eine Forderung gegen den Kunden nicht einbringbar ist oder die wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden droht bzw. zu vermuten ist,
 - ein sonstiger wichtiger Grund vorliegt, durch den die Fortsetzung der Geschäftsbeziehungen für DSW21 wegen Vertrauensverlustes (z.B. bei Manipulationen) unzumutbar ist.
- Für die Form der Sperrung gilt Ziff. 3.1 entsprechend.
- 3.3 Mit Wirksamwerden der Deaktivierung, Löschung oder Sperrung endet das Vertragsverhältnis und der Kunde darf den Zugang für den Erwerb weiterer Produkte bzw. Tickets nicht mehr nutzen.
- 3.4 DSW21 ist berechtigt, mit Ablauf von 30 Kalendertagen nach Wirksamwerden der Deaktivierung/Löschung/Sperrung und nach Ablauf etwaiger gesetzlicher Vorhaltungsfristen sämtliche im Rahmen der Nutzung entstandenen Daten unwiederbringlich zu löschen.
- 3.5 Dem Kunden ist verpflichtet, zu prüfen, ob sich in seinem Kundenkonto noch nicht verwendete rechtmäßig erworbene Produkte/Tickets befinden und diese vor Löschung zu verwenden. Noch nicht verwendete Produkte/Tickets (z. B. bei Mehrfahrten-Tickets) stehen nach der Löschung nicht mehr zur Verfügung. Ein Anspruch auf Erstattung oder Gutschrift besteht nicht. Offene Forderungen gegenüber dem Nutzer (z. B. Abrechnung noch nicht bezahlter Fahrten) bleiben von der Beendigung der Nutzung unberührt. Abweichend hiervon können im Falle einer Sperrung durch DSW21 unbestrittene noch offene Tickets ggf. anteilig z.B. bei Mehrfahrentickets an den Kunden erstattet werden. Etwaige Erstattungen erfolgen über den vom Kunden hinterlegten Zahlungsweg.

4. Verlust und Missbrauch der Zugänge/Sperrung des Kundenkontos

- 4.1 Stellt der Kunde einen Missbrauch seiner Zugangsdaten fest, ist er verpflichtet, dies unverzüglich in Textform an ticketshop@dsw21.de zu melden. Bis zum Zugang der Meldung haftet der Kunde für die bis dahin entstandenen Forderungen. DSW21 unterstützt den Kunden nach Erhalt der Meldung während der Geschäftszeiten dahingehend, dass das Kundenkonto für die Bestellung von Tickets sofort gesperrt wird.
- 4.2 Darüber hinaus kann DSW21 den Zugang zu den Apps zeitlich befristet (bis zur Klärung der zweifelhaften Vorgänge, maximal jedoch 90 Tage) sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn DSW21 ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat. Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird DSW21 die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. Sofern der Verstoß nicht ausgeräumt wird oder bei einer erneuten Freigabe damit zu rechnen ist, dass der Kunde seine Verstöße fortsetzt, bleibt das Kundenkonto für die weitere Nutzung gesperrt und wird gemäß den Regelungen der Ziffer 3 dieser AGB durch DSW21 gekündigt.
- 4.3 Im Falle der vorübergehenden bzw. dauerhaften Sperrung sperrt DSW21 die Zugangsberechtigung und benachrichtigt den Kunden hierüber per E-Mail, sofern die erforderlichen Kontaktdaten DSW21 mitgeteilt wurden.
- 4.4 Im Falle einer vorübergehenden Sperrung reaktiviert DSW21 nach Ablauf der Sperrzeit die Zugangsberechtigung und benachrichtigt den Kunden mittels der mitgeteilten E-Mail-Adresse. Eine dauerhaft gesperrte Zugangsberechtigung kann nicht wiederhergestellt werden. Dauerhaft gesperrte Personen sind von der Teilnahme dauerhaft ausgeschlossen und dürfen sich nicht erneut anmelden.

5. Verfügbarkeit und Änderungen von Diensten

- 5.1 Es besteht ein Anspruch auf die Nutzung der über die Apps verfügbaren Dienste nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von DSW21. DSW21 bemüht sich um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzbarkeit der angebotenen Dienste. Jedoch können durch technische Störungen (wie z.B. Unterbrechung der Stromversorgung, Hardware- und Softwarefehler, technische Probleme in den Datenleitungen) zeitweilige Beschränkungen oder Unterbrechungen auftreten.
- 5.2 DSW21 ist jederzeit berechtigt, in den Apps oder im Webshop unentgeltlich bereitgestellte Dienste zu ändern, neue Dienste unentgeltlich oder entgeltlich verfügbar zu machen und die Bereitstellung unentgeltlicher Dienste einzustellen. Der Dienstanbieter wird hierbei jeweils auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.

6. Zahlungsmodalitäten und Abrechnung

- 6.1 DSW21 bedient sich zur Abwicklung des e-Payment-Services in den Apps des Finanzunternehmens LogPay Financial Services GmbH, Schwalbacher Straße 72, 65760 Eschborn (nachfolgend auch „Log-Pay“). Der Einzug der Entgeltforderung für die erworbenen Tickets erfolgt durch LogPay, an welche sämtliche dieser Entgeltforderungen einschließlich etwaiger Nebenforderungen und Gebühren verkauft und abgetreten wurden (Abtretungsanzeige). LogPay ist Drittbegünstigte der nachfolgenden Bestimmungen und zudem ermächtigt, den Forderungseinzug im eigenen Namen und für eigene Rechnung durchzuführen.
- 6.2 Um den e-Payment-Service nutzen zu können, muss sich der Kunde unter wahrheitsgemäßer und vollständiger Angabe der nachfolgenden Punkte bei DSW21 registrieren:
- Name und vollständige Adresse
 - Geburtsdatum
 - E-Mail-Adresse
 - Gewünschte Zahlart und notwendige Zahlungsinformationen
 - o Im Falle SEPA-Lastschriftverfahren: Kontoverbindung mit IBAN
 - o im Falle Kreditkartenzahlung: Kreditkartendaten
 - o im Falle PayPal: Billing-Agreement auf den PayPal-Seiten nach Weiterleitung
- Der Kunde verpflichtet sich, die für die Vertragsbeziehung wesentlichen Daten (insbesondere Adresse und Zahlart) bei Änderungen unverzüglich in seinem persönlichen Login-Bereich entsprechend zu ändern. Kommt der Kunde seiner Informationspflicht nicht nach, ist LogPay berechtigt, den Kunden mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten. Mit der Bestellung gibt der Kunde ein Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrages ab. Sie erfolgt durch Absenden des Bestellformulars in den Apps. Der Vertragsschluss kommt mit DSW21 zustande. Der Vertragsschluss erfolgt durch Rücksendung einer Bestätigung per E-Mail als Kaufbestätigung seitens des Verkehrsunternehmens. Der Kaufpreis ist sofort fällig.
- 6.3 Für die Zahlung des gebuchten Tickets gelten ergänzend zu den oben beschriebenen Bedingungen die nachfolgenden Regelungen. Alle Zahlarten stehen nur voll geschäftsfähigen Personen über 18 Jahren zur Verfügung.
- 6.4 Der Kunde kann für Bestellungen in den Apps oder im Webshop zwischen folgenden Zahlarten wählen:
- Abrechnung über das SEPA-Lastschriftverfahren
 - Abrechnung über Kreditkarte (Visa, MasterCard oder American Express)
 - Zahlung per PayPal
- Andere Zahlarten sind ausgeschlossen. Ein Anspruch des Kunden zur Nutzung einer bestimmten der genannten Zahlarten besteht nicht.
- 6.5 Der Einzug der Forderung über das SEPA-Lastschriftverfahren oder Kreditkarte erfolgt durch LogPay in der Regel innerhalb der nächsten fünf (5) Bankarbeitstage nach Kauf des Tickets.

Die Belastung des Kontos oder der Kreditkarte ist abhängig von der Verarbeitung des Zahlungsdienstleisters des Kunden. Die Übersicht über die getätigten Ticketkäufe (nachfolgend auch „Umsatzübersicht“) enthält Einzelkaufnachweise und ist ausschließlich elektronisch über die Apps und den Webshop nur vom registrierten Kunden einsehbar und abrufbar.

- 6.6 Bei Wahl des SEPA-Lastschriftverfahrens sind personenbezogene Daten des Kunden (Vorname, Name, Adresse, Geburtsdatum und E-Mail-Adresse) und eine Kontoverbindung innerhalb der Europäischen Union für die eindeutige Zuordnung einer Zahlung für ein erworbenes Ticket erforderlich. Bei Auswahl dieser Zahlart ermächtigt der Kunde mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen LogPay, Zahlungen von seinem angegebenen Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er seinen Zahlungsdienstleister an, die von LogPay auf sein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen kann. Es gelten dabei die mit seinem Zahlungsdienstleister vereinbarten Bedingungen. Im Falle, dass der Kunde nicht der Kontoinhaber des angegebenen Kontos ist, stellt er sicher, dass die Einwilligung des Kontoinhabers für den SEPA-Lastschrifteinzug vorliegt.

Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren erforderlichen Kontodaten (insbesondere Kontoinhaber und International Bank Account Number (IBAN, Internationale Bankkontonummer)) mitzuteilen und im hierfür vorgesehenen Formular in den Apps oder im Webshop einzutragen. Der Kunde erhält im SEPA-Lastschriftverfahren eine Vorabankündigung (Prenotification) durch LogPay über Einziehungstag und –betrag. Der Kunde erhält die Vorabankündigung (Prenotification) mindestens zwei (2) Tage vor Einzug der Forderung. Die Übermittlung der Vorabankündigung (Prenotification) erfolgt auf elektronischem Wege mit der Bestellbestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse.

Der Kunde hat sicher zu stellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt, so dass die SEPA-Lastschrift eingezogen werden kann. Sollte eine SEPA-Lastschrift unberechtigt vom Zahler zurückgegeben werden oder der Einzug der Forderung bei dessen Zahlungsdienstleister aus von ihm zu vertretenden Gründen - insbesondere wegen unzureichender Deckung, falscher oder ungültiger Kontodaten oder Widerspruch - scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung oder für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Fremdgebühren des Zahlungsdienstleisters zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. LogPay ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugschaden geltend zu machen. Der Kunde verzichtet mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Lastschriftmandates. Der Verzicht wird vom Kunden gegenüber dem Zahlungsdienstleister des Kunden, dem Zahlungsdienstleister des Gläubigers und dem Gläubiger erklärt. Mit der Weitergabe der Verzichtserklärung an die vorgenannten Parteien ist der Kunde einverstanden. Bei Wegfall oder Unwirksamkeit des Verzichts ist der Kunde verpflichtet, eine schriftliche Mandatserteilung unverzüglich nachzureichen. Dazu genügt eine E-Mail an sepa@logpay.de mit der Bitte um Zusendung des SEPA-Lastschriftmandatsformulars. Der Kunde erhält im Anschluss das Formular für das SEPA-Lastschriftmandat, welches er vollständig ausgefüllt und eigenhändig unterschrieben an LogPay postalisch zurückschicken muss. Sofern der Kunde nicht der Kontoinhaber ist, ist er verpflichtet, die Mandatsreferenznummer an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

- 6.7 Die Abrechnung der gekauften Tickets über das Kreditkartenverfahren ist nur mit Visa und MasterCard möglich. Andere Kreditkartentypen werden nicht akzeptiert.

Während des Bestellvorgangs werden die folgenden Kreditkartendaten des Kunden erfasst

- Name und Vorname des Kreditkarteninhabers
- Kreditkartentyp (Visa oder MasterCard)
- Nummer der Kreditkarte
- Ablaufdatum der Kreditkarte
- CVC-Code der Kreditkarte

und an den Server der LogPay zum Forderungseinzug übertragen.

Das System der LogPay überprüft die vom Kunden angegebenen Kreditkartendaten auf Richtigkeit und gegebenenfalls vorhandene Sperrvermerke des jeweiligen Kreditkartenherausgebers. Im Falle, dass der Kunde nicht der Inhaber der angegebenen Kreditkarte ist, stellt er sicher, dass die Einwilligung des Karteninhabers für die Belastung vorliegt. Der Kunde hat zudem sicher zu stellen, dass die angegebene Kreditkarte nicht gesperrt ist und über ein ausreichendes Limit verfügt. Sollte die Autorisierung aus irgendeinem Grund fehlschlagen, erhält der Kunde eine entsprechende Fehlermeldung.

Der Zeitpunkt der Abbuchung vom Konto des Kunden ist durch den jeweiligen Kreditkartenvertrag des Kunden mit seinem Zahlungsdienstleister festgelegt.

Sofern der Zahlungsdienstleister des Kunden das „3D Secure-Verfahren“ (Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™) unterstützt, findet dieses zur Erhöhung der Sicherheit gegen Missbrauch für die Bezahlung mit Kreditkarte Anwendung. Sollte der Zahlungsdienstleister des Kunden das 3D Secure-Verfahren nicht unterstützen oder die Durchführung des 3D Secure-Verfahrens als nicht notwendig erachten, erfolgt die Prüfung nicht.

Der Kunde hat sicher zu stellen, dass die Forderung über die Kreditkarte eingezogen werden kann. Sollte der Kunde ungerechtfertigt ein Charge Back (Rückgabe des Betrages) veranlassen oder der Einzug der Forderung aus von ihm zu vertretenden Gründen scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung oder für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Fremdgebühren des Zahlungsdienstleisters zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. LogPay ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

- 6.8 Um mittels PayPal zu zahlen, wählt der Kunde PayPal als Zahlart aus. Er wird dann auf die Seite von PayPal geleitet, wo er die erforderlichen Daten eingibt. Als registrierter Kunde schließt der Kunde mit LogPay eine Abbuchungsvereinbarung („Billing Agreement“), unter welcher der PayPal Account des Kunden mit den fälligen Forderungen belastet wird. Das Kaufangebot des registrierten Kunden kann nur dann angenommen werden, wenn die Belastung seines PayPal Accounts erfolgreich durchgeführt wird. Der Kunde erhält entweder eine Bestätigung oder Ablehnung.

7. Eigentumsvorbehalt; Aufrechnung; Zurückbehaltungsrecht

Bei Verbrauchern behält sich DSW21 das Eigentum an der Kaufsache bis zur vollständigen Zahlung des Rechnungsbetrags vor. Ist der Kunde Unternehmer, behält sich DSW21 das Eigentum an der Kaufsache bis zum Ausgleich aller noch offenen Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Besteller vor. Die entsprechenden Sicherungsrechte sind auf Dritte übertragbar.

8. Speicherung der Vertragsdaten

Die jeweilige Bestellung mit Einzelheiten zum geschlossenen Vertrag (z.B. Art des Tickets, Preis etc.) wird von DSW21 gespeichert. Über die Apps und den Webshop hat der Kunde einen Zugriff auf seine vergangenen Bestellungen für einen Zeitraum von zwölf Monaten. Die AGB können jederzeit über die Apps und den Webshop aufgerufen werden. Der Kunde kann seine Fahrten jederzeit in seinem Kundenkonto in den Apps und im Webshop einsehen.

Im Hintergrundsystem werden die Abrechnungsdaten für einen Zeitraum von 10 Jahren, beginnend mit Ende des Jahres, in welchem der Verkauf getätigt wurde, gemäß den gesetzlichen Regelungen, gespeichert. Alles Weitere wird in der Datenschutzerklärung [Datenschutz: DSW21 \(bus-und-bahn.de\)](#) beschrieben.

9. Haftung und Gewährleistungsrechte

Im Rahmen der Nutzung der Apps und des Webshops haftet DSW21 nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:

- 9.1 Für Schäden, die durch DSW21 oder durch deren gesetzlichen Vertreter, leitende Angestellte oder einfache Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, haftet DSW21 unbeschränkt.
- 9.2 In Fällen der leicht fahrlässigen Verletzung von nur unwesentlichen Vertragspflichten, haftet DSW21 nicht. Im Übrigen ist die Haftung der nur leicht fahrlässig verursachten Schäden auf diejenigen Schäden beschränkt, mit deren Entstehung im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses typischerweise gerechnet werden muss (vertragstypisch vorhersehbare Schäden). Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und einfachen Erfüllungsgehilfen von DSW21.
- 9.3 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht im Falle von Arglist, im Falle der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, für die Verletzung von Garantien sowie für Ansprüche aus Produkthaftung.
- 9.4 DSW21 übernimmt keine Haftung und Garantie für die jederzeitige Erreichbarkeit oder Nutzung der Apps und des Webshops.
- 9.5 Für den Inhalt der Webseiten der IT- und Finanzdienstleister, auf welche durch angegebene Links verwiesen wird, ist ausschließlich der jeweilige Dienstleister zuständig.
- 9.6 Im Übrigen stehen den Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu.

10. Streitbeilegungsverfahren/Online-Streitbeilegung

- 10.1 DSW21 ist bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die zuständige Schlichtungsstelle ist die:
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf,
info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de
www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de
- 10.2 Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die der Kunde unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> findet. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Die E-Mail-Adresse lautet ticketshop@dsw21.de.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1 Die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien regeln sich ausschließlich nach dem in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Recht. Ist der Kunde Verbraucher, gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende verbraucherschützende Vorschriften des Staates, in dem Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.
- 11.2 Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (CISG) wird ausgeschlossen.
- 11.3 Sofern der Kunde Unternehmer ist, wird vereinbart, dass Erfüllungsort der Hauptgeschäftssitz von DSW21 ist. Ist der Kunde, der Unternehmer ist, zugleich Kaufmann, so wird zudem als ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Kaufvertrag der Hauptgeschäftssitz von DSW21 vereinbart. DSW21 ist berechtigt, Unternehmer auch an deren allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 11.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Vertragsbestimmungen werden die Vertragsparteien eine angemessene Regelung vereinbaren, die in wirtschaftlicher Hinsicht dem am nächsten kommt, was üblicherweise vereinbart worden wäre, wenn die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit bekannt gewesen wäre. Die vorstehende Regelung gilt auch, wenn sich bei der Durchführung oder in der Auslegung des Vertrages eine ausfüllungsbedürftige Lücke ergibt. In Kenntnis der Rechtsprechung des BGH zu § 139 BGB ist es der ausdrückliche Wille der

Parteien, die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unter allen Umständen aufrecht zu erhalten und § 139 BGB insgesamt abzubedingen.
Beruht die Unwirksamkeit auf einer Leistungs- oder Zeitbestimmung, tritt an die Stelle der unwirksamen Bestimmung das gesetzlich zulässige Maß.

Teil B Ergänzende besondere Geschäftsbedingungen für den Ticket-Verkauf der Dortmunder Stadtwerke AG im klassischen Tarif (Flächenzonentarif) über die DOTick-App, die HTD-App oder die DT-App

12. Allgemeines

- 12.1 Teil B dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezieht sich ausschließlich auf den Verkauf von Tickets im klassischen Tarif https://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/service/downloads/tarifhandbuch/B_Tarifbestimmungen.pdf des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr sowie den Verkauf von Produkten.
- 12.2 Neben Teil B dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zudem die entsprechenden Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr https://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/service/downloads/tarifhandbuch/01_Jan_2023_VRR-Handbuch_-_lang.pdf und die Tarifbestimmungen des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr in der vom Kunden bestätigten Fassung, welche aktualisiert unter https://www.vrr.de/fileadmin/user_upload/pdf/service/downloads/tarifhandbuch/B_Tarifbestimmungen.pdf abrufbar sind.

13. Vertragsschluss und Kundeninformation

- 13.1 Die in den Apps von DSW21 angebotenen Tickets im klassischen Tarif und Produkte stellen kein verbindliches Angebot i.S.d. §§ 145 ff. BGB dar, vielmehr handelt es sich um eine Aufforderung an den Kunden zur Aufgabe einer verbindlichen, zahlungspflichtigen Bestellung.
- 13.2 In den Apps kann das gewünschte Ticket unter „Ticketkauf“ im klassischen Tarif ausgewählt und mittels eines Einkaufsprozesses mit Optionsfragen in den virtuellen Einkaufswagen gelegt werden. Im Warenkorb erhält der Kunde noch einmal zur Kontrolle eine Übersicht über die von ihm eingegebenen Ticket- und Zahl-Daten. Er erhält Gelegenheit etwaige Fehler zu korrigieren, indem er den Kauf abbricht und ein neues Ticket in den Warenkorb legt, und er erhält die Möglichkeit einen Gutschein einzugeben. Etwaige Rabatte werden ebenfalls zur Kontrolle angezeigt. Der eigentliche Bestellvorgang wird erst mit der Auswahl des Buttons „Kaufen“ eingeleitet.
Die Abrechnung erfolgt grundsätzlich über das vom Kunden im Kundenkonto hinterlegte Zahlungsmittel.
- 13.3 Mit Auswahl des Buttons „Kaufen“ in den Apps gibt der Kunde eine verbindliche, zahlungspflichtige Bestellung für Tickets im klassischen Tarif auf, welche sich in seinem virtuellen Warenkorb befinden. Der Ticketkauf bei DSW21 wird unter Angabe der Bestelldaten dem Kunden unverzüglich durch eine E-Mail an die von ihm hinterlegte E-Mail-Adresse bestätigt.
- 13.4 DSW21 ist berechtigt, das verbindliche Angebot des Kunden nach Eingang und Prüfung der Bestellung innerhalb von zwei (2) Werktagen anzunehmen, wodurch der Vertrag zustande kommt. Dies geschieht mittels der E-Mail zur Ticketkaufbestätigung an die vom Kunden hinterlegten E-Mail-Adresse oder konkludent durch Bereitstellung des bestellten Tickets im Kundenbereich der Apps binnen zwei (2) Werktagen nach Eingang der Bestellung. Nach Ablauf der Frist ist der Kunde nicht mehr an sein Angebot gebunden; es ist in diesem Fall kein wirksamer Vertrag zustande gekommen.
- 13.5 Ein bindender Vertrag kann – ungeachtet Ziff. 13.4 – auch bereits zuvor wie folgt zustande kommen: Wenn der Kunde die Zahlungsart PayPal gewählt hat, kommt der Vertrag zum Zeitpunkt der Bestätigung der Zahlungsanweisung an PayPal zustande.

14. Stornierungen, Umtausch und Erstattung

- 14.1 Eine Stornierung oder ein Umtausch eines gekauften Tickets im klassischen Tarif (abgeschlossener Bestellvorgang) oder von Produkten ist nicht möglich.
- 14.2 Nicht mehr benötigte Tickets oder Tickets, die aufgrund des Tarifwechsels nicht mehr gültig sind, können innerhalb eines Zeitraums von 36 Monaten nach Erwerb des Tickets zur Erstattung bei DSW21 angemeldet werden. Erstattungen erfolgen über den vom Kunden hinterlegten Zahlungsweg, abzgl. tariflich geregelter Bearbeitungsgebühren.
- 14.3 Anträge für Erstattungen sind an DSW21 (ticketshop@dsw21.de) zu übermitteln.

15. Kündigung FlexTicket oder DeutschlandTicket

- 15.1 Kunden können das Abonnement jederzeit gemäß der Tarifbestimmungen kündigen.
- 15.2 Die Kündigung kann in den Apps unter „Meine Tickets“ > „Gekauftes Ticket“ erfolgen. Dort wird das FlexTicket/DeutschlandTicket angezeigt. Im Rahmen dieser Anzeige findet sich die Kündigungsschaltfläche „kündigen“. Wenn diese Schaltfläche bestätigt wird, wird das Abonnement gekündigt. Es wird ein schwarz hinterlegtes Pop-Up mit dem Hinweis angezeigt, dass die Verlängerung des Abonnements erfolgreich gekündigt wurde.

16. Aktionsgutscheine

- 16.1 Für Aktionsgutscheine, die in den Apps oder im Webshop eingelöst werden können, gelten die nachfolgenden Bedingungen:
 - Jeder Aktionsgutschein kann nur einmal verwendet werden.
 - Pro Nutzer und Bestellung kann nur ein Aktionsgutschein eingelöst werden.
 - Sofern der Aktionsgutschein an einen Mindestbestellwert oder ein Ticket gebunden ist, kann dieser nur bei Erreichen dieses Mindestbestellwertes oder Kauf des betreffenden Tickets eingelöst werden.
 - Übersteigt der Wert des Aktionsgutscheins bei Einlösung den Wert der Bestellung bzw. des Tickets, wird der Differenzbetrag nicht ausgezahlt oder gutgeschrieben.
 - Eine Kombination des Aktionsgutscheins mit weiteren Gutscheinen oder Gratistickets sowie Barauszahlung und eine nachträgliche Anrechnung auf bereits vor Einlösung getätigte Käufe sind ausgeschlossen.
 - Aktionsgutscheine sind jeweils nur für eine begrenzte Zeit einlösbar und verlieren ihre Gültigkeit zu dem auf dem Gutschein genannten Datum.
 - Wenn Sie von einem etwaigen Rückgaberecht für ein Ticket Gebrauch machen, wird der aufgrund der Einlösung des Aktionsgutscheins ermäßigte Kaufpreis erstattet. Es besteht kein Anspruch auf eine Erstattung oder Ersatz des Aktionsgutscheins.
 - Der Umtausch und die Übertragung von Aktionsgutscheinen auf Dritte sind ausgeschlossen.
- 16.2 Ergänzend gelten die ggf. auf dem Aktionsgutschein aufgedruckten bzw. im Rahmen der Aktion mitgeteilten besonderen Aktionsbedingungen.

Teil C Ergänzende besondere Geschäftsbedingungen für den Verkauf von eTickets des eTarifs (streckenbezogener Tarif) über die DOfick-App, die HTD-App oder die DT-App

17. Allgemeines

- 17.1 Teil C dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezieht sich ausschließlich auf den Verkauf von eTickets im eTarif (im Folgenden eTickets) über die Apps.
- 17.2 Mit „eTarif“ im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind alle im Folgenden aufgezählten eTarife der Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften in NRW (nachfolgend

zusammen als Verkehrsverbund bezeichnet) sowie der Verbände-übergreifende eTarif NRW gemeint.

Im Einzelnen gelten neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen daher die

- Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (eTarif VRR) des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr AöR (nachfolgend VRR genannt),
- die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (eTarif VRS) des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg (nachfolgend VRS genannt),
- die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (eTarif AVV) des Aachener Verkehrsverbundes (nachfolgend AVV genannt)
- die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen (Westfalen eTarif) des Zweckverbandes Westfalen-Lippe (nachfolgend ZWL genannt)
- sowie die Tarifbestimmungen des Verbände-übergreifenden eTarif NRW

in der vom Kunden beim jeweiligen Kauf bestätigten Fassung, welche aktualisiert unter <https://eezy.nrw/files/media/eezy/download/2022/auszug-tarifbestimmungen-nrw-tarif-1-1-2022-1.pdf?date=20220120045034> abrufbar sind.

Der konkret auf eine oder mehrere Fahrten des Kunden anzuwendende eTarif richtet sich danach, welche Fahrten der Kunde mit seinem eTicket innerhalb eines Zeitraumes von 24 Stunden macht. Werden vom Kunden ausschließlich Fahrten innerhalb eines Verkehrsverbundes (VRR, VRS, AVV, ZWL) wahrgenommen, kommt der jeweilige eTarif des Verkehrsverbundes in dem die Fahrten durchgeführt werden zur Anwendung. Führt der Kunde verbundübergreifende Fahrten durch, findet der eTarif NRW Anwendung. Einzelheiten zur Preisfindung sind in den vorgenannten eTarifen unter obenstehendem Link einsehbar sowie unter Ziffer 18 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutert.

- 17.3 Die erworbenen eTickets gelten in allen gewöhnlichen Verkehrsmitteln der Verkehrsunternehmen, die den Verbundtarif anwenden. Ausgenommen vom eTarif sind Taxen und On-Demand-Verkehre. Die eTickets gelten auf den Linien der Eisenbahnverkehrsunternehmen in allen zuschlagfreien Zügen (RB, RE, S-Bahn), sofern diese nicht im Fahrplan oder durch Aushang von der Benutzung mit Fahrausweisen nach dem eTarif ausgeschlossen sind. Zuschlagpflichtige Züge der DB AG (IC/EC, ICE), die zur Benutzung nach dem eTarif freigegeben sind, werden gesondert bekannt gegeben.

18. Vertragsschluss/Kundeninformationen bei Erwerb eines eTickets

- 18.1 Die über die App von DSW21 angebotenen eTickets stellen kein verbindliches Angebot i.S.d. §§ 145 ff. BGB dar, vielmehr handelt es sich um eine Aufforderung an den Kunden zur Aufgabe einer verbindlichen, zahlungspflichtigen Bestellung.

- 18.2 Durch den Kunden wird unter „Ticketkauf“ mittels der Betätigung des Buttons „Check-In“ der Wunsch zum Start einer Fahrt mit der Abrechnung über den eTarif abgegeben. Im Verlauf des Buchungsvorgangs werden durch den Kunden die Daten zur Fahrt einschließlich weiterer Angaben (wie z. B. Mitfahrer, Fahrradmitnahme) angegeben.

Mit einem Klick auf den Button „Check-In“ akzeptiert der Kunde diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Datenschutzerklärung (DATENSCHUTZERKLÄRUNG LINK EINFÜGEN).

Im daraufhin angezeigten Pop-up-Fenster gibt der Kunde durch den Klick auf den „Bestätigen-Button“ eine verbindliche, zahlungspflichtige Bestellung für das gewünschte eTicket ab.

- 18.3 Das Angebot des Kunden über ein eTicket in der App wird von DSW21 durch Übermittlung des Barcodes an das Mobilfunkgerät (Smartphone) des Kunden angenommen. Die Berechnung des Fahrpreises wird nachfolgend in Ziffer 19 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegt.

- 18.4 Nach dem Auswählen des Buttons „Check-Out“ werden dem Kunden die Bestelldaten in der App angezeigt. Dem Kunden wird die Möglichkeit eingeräumt, bei Bedarf die Ankunftshaltestelle zu korrigieren. Mit erneutem Auswählen des Buttons „Check-Out“ wird die Fahrtberechtigung ungültig und die Fahrt beendet. In der App wird das erfolgreiche Check-Out angezeigt mit den zugrundeliegenden Fahrtdaten sowie dem Endpreis für die Fahrt.

Gleichzeitig erhält der Kunde eine E-Mail an die von ihm hinterlegte E-Mail-Adresse mit der ihm Startzeit, Starthaltestelle, Beendigungszeit und Beendigungshaltestelle sowie Angabe des Preises. Die Abrechnung erfolgt über das vom Kunden im Kundenkonto hinterlegte Zahlungsmittel.

19. Berechnung des Ticketpreises beim eTicket

- 19.1 Der Ticketpreis eines eTickets berechnet sich nach einem entfernungsabhängigen eTarif. Die zurückgelegte Fahrtstrecke wird im eTarif mittels GPS-Tracking ermittelt. Das Tracking startet nach Bestätigung des Fahrtantritts (Check-In) und Auslieferung des Barcodes in die App. Das Tracking endet mit dem, vom Kunden manuell vorzunehmenden, Check-Out (Beendigung der Fahrt). Die Berechnungsmodalitäten sind in den Tarifbestimmungen zum jeweiligen eTarif (<https://eezy.nrw/files/media/eezy/download/2022/auszug-tarifbestimmungen-nrw-tarif-1-1-2022-1.pdf?date=20220120045034>) festgelegt. Sofern der Kunde keinen manuellen Check-Out vornimmt, wird das Tracking fortgesetzt. Das Tracking wird erst automatisch beendet, wenn 420 Minuten überschritten werden oder nach Verlassen des unter Ziffer 18.5 beschriebenen Gültigkeitsbereichs. Bis zu diesem Zeitpunkt erfolgt die Berechnung der Fahrtstrecke.
- 19.2 Zur Nutzung des eTickets ist es zwingend notwendig, dass während der gesamten Fahrtstrecke das GPS-Tracking einschließlich mobiler Datennutzung in dem jeweiligen Mobilfunkgerät (Smartphone) aktiviert ist. Ein Ausschalten des GPS-Trackings/mobiler Datennutzung führt zur Beendigung der Fahrt und damit zum Erlöschen der Fahrerlaubnis mit der Rechtsfolge, des Fahrens ohne gültigen Fahrausweis. Hieraus können sich weitere Forderungen des Verkehrsunternehmens (insbesondere die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes) ergeben.
- 19.3 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass während der gesamten Nutzungsdauer (Fahrtstrecke) das Mobilfunkgerät in Betrieb und die Mobicommunikation aktiviert ist. Eine technische Nichtverfügbarkeit des Mobilfunkgeräts geht zu Lasten des Kunden.
- 19.4 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass alle manuell von ihm erfassten Daten (insbesondere Start- und Endpunkt der Fahrt, Angaben zu Mitfahrern, Angaben zur Fahrradmitnahme oder weitere für die Preisberechnung relevante Angaben, die in der App abgefragt werden) wahrheitsgemäß erfolgen. Sollten dem Kunden nachträglich Fehler oder falsche Eingaben auffallen, so hat er unverzüglich das Verkehrsunternehmen hierüber in Textform zu informieren, damit dieses eine Korrektur veranlassen kann.
- 19.5 Der Gültigkeitsbereich der erworbenen eTickets richtet sich nach den zugrundeliegenden Tarifbestimmungen, die unter dem unter Ziffer 17.2 stehenden Link einzusehen sind.

20. Gültigkeitszeitraum und Nutzung des eTickets

- 20.1 Das eTicket ist unmittelbar nach Start des Check-Ins und Erhalt des Barcodes gültig und wird elektronisch auf dem Mobilfunkgerät des Kunden bereitgestellt. eTickets können ausschließlich zum unmittelbaren Fahrtantritt genutzt werden.
- 20.2 Vor dem Betreten des Fahrzeugs und je nach den örtlichen Umständen bereits vor Betreten von Bahnsteigen/Bahnanlagen/Haltstellen, hat sich der Kunde von der Aktivierung des gültigen eTickets zu überzeugen. Der Barcode des Tickets wird unmittelbar nach dem erfolgreichen „Check-In“ in der App angezeigt. Zusätzlich kann der Kunde auf der Startseite der App mit einem Klick auf den Button „Meine Tickets“ den Barcode für den aktiven Check-In aufrufen. Das eTicket muss bereits vor Antritt der Fahrt erworben worden sein. Nach Fahrtantritt erworbene eTickets werden nicht anerkannt. Gemäß den jeweils geltenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des eTarifs der unter Ziffer 17.2 genannten Verkehrsverbände und Verkehrsunternehmen kann in diesen Fällen vom Nutzer ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben werden.

- 20.3 Zu Kontrollzwecken ist das eTicket auf dem betriebsbereiten Mobilfunkgerät des Kunden während der Fahrt ständig aktiv zu halten und insbesondere das GPS-Signal einschließlich der mobilen Datenübertragung dauerhaft zu aktivieren.
- 20.4 Bei der Fahrkartenkontrolle hat der Kunde nach Aufforderung durch das Prüfpersonal das Mobilfunkgerät mit der auf dem Display angezeigten Fahrtberechtigung (Barcodes) bei aktivierter Hintergrundbeleuchtung vorzuzeigen. Für die Betriebsbereitschaft des Mobilfunkgerätes, für die notwendige Vorsorge gegen Missbrauch sowie für die Anzeige des vollständigen Textinhaltes des eTickets ist der Kunde verantwortlich. Für den Fall der Nichtverfügbarkeit des Dienstes oder der fehlerhaften bzw. unvollständigen Übertragung des eTickets muss vor Fahrtantritt anderweitig ein gültiges eTicket erworben werden.
- 20.5 Kann der Kunde bei der Fahrkartenkontrolle kein gültiges eTicket vorlegen, wird dies zunächst als Fahrt ohne gültigen Fahrausweis gemäß den Bestimmungen des eTarifs sowie den Beförderungs- und Tarifbestimmungen der angeschlossenen Verkehrsverbände gewertet. Das erhöhte Beförderungsentgelt ermäßigt sich gemäß der geltenden Beförderungsbedingungen, wenn der Kunde innerhalb einer Woche nachweist, dass er zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen eTickets war.
- 20.6 Eine Übertragung der erworbenen eTickets auf ein anderes Mobilfunkgerät zur Nutzung durch den Kunden ist nicht möglich und nicht gestattet.

21. Stornierung und Erstattung beim eTicket

- 21.1 Die Stornierung einer einmal angetretenen Fahrt ist nicht möglich. Der Kunde hat jedoch jederzeit die Möglichkeit, die Fahrt durch ein „Check-Out“ zu beenden. In diesem Fall erfolgt die Abrechnung der Fahrt vom Startpunkt bis zum Endpunkt der Fahrt. Sofern ein „Check-Out“ an der Starthaltestelle, also vor dem Antritt der Fahrt erfolgt, wird keine Fahrt in Rechnung gestellt.
- 21.2 Erstattungen sind grundsätzlich ausgeschlossen. Stellt der Kunde nach der Fahrt fest, dass durch die Applikation ein nicht korrekter Tarif berechnet oder eine durch eine betriebsbedingte Störung erhöhte Preisberechnung in Rechnung gestellt wurde, so hat der Kunde dies innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung der Fahrt dem Kundenservice von DSW21 unter ticketshop@dsw21.de textlich oder schriftlich zu melden. Stellt der Kundenservice fest, dass den Kunden ohne eigenes Verschulden ein nicht korrekter Preis berechnet wurde, wird ihnen der Differenzbetrag zum korrekten Preis zurückerstattet.
- 21.3 DSW21 hat in diesen Fällen eine Frist von 30 Tagen, um den Nachweis zu prüfen und das Erstattungsersuchen zu bearbeiten. Bei schwierigen Fallgestaltungen kann diese Frist durch DSW21 auf maximal 90 Tage verlängert werden. Der Kunde wird hierüber unterrichtet. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle Nahverkehr oder die Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO anzurufen und eine Klärung über diesem Wege herbeizuführen. Um den gesetzlichen Anforderungen zur Speicherung von Daten gerecht zu werden, werden personenbezogene Daten (Bewegungsdaten) innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Fristen gelöscht. Näheres ist der Datenschutzerklärung zu entnehmen. Die Erstattungen sind nach Löschung der Daten ausgeschlossen.
- 21.4 Sofern DSW21 aufgrund von Analysen, die im Hintergrundsystem stattfinden, Fehler in der Abrechnung feststellt, wird das Verkehrsunternehmen unaufgefordert eine Korrektur der Abrechnung vornehmen und den Kunden hierüber unverzüglich informieren. Die Korrekturbuchungen werden durch DSW21 auf das aktuell hinterlegte Zahlungsmedium veranlasst.