

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Fahrkarten-Onlineshop des HVV

Stand: 11.07.2014

1. Vertragspartner
2. HVV-Service zum Selbstausrucken von Fahrkarten und zur Bereitstellung von Fahrkarten auf mobilen Endgeräten
3. HVV-Service zum Versand von Wertmarken und HVV-Kundenkarten
  - 3.1 Angebotenes Sortiment
  - 3.2 HVV-Kundenkarte
4. Erklärung zum Datenschutz und zur berechtigten Weitergabe von Daten
5. Bestellung
6. Vertragsabschluss
7. Zahlungsweisen und Abrechnung
  - 7.1 Abtretungsanzeige
  - 7.2 Mögliche Zahlungsweisen
    - 7.2.1 Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren
    - 7.2.2 Zahlung per Kreditkarte
  - 7.3 Einwände gegen die Abrechnung
  - 7.4 Aufrechterhaltung des Zahlungsanspruches bei Nichtbezahlung
8. Lieferung, Bereitstellung und Nutzung
  - 8.1 Fahrkarten zum Selbstausrucken
  - 8.2 mobilTickets
  - 8.3 Wertmarken und HVV-Kundenkarte
9. Haftungsausschluss
  - 9.1 Hard- und Softwareschäden
  - 9.2 Kundenseitig entstehende Kosten der Nutzung
10. Widerrufs- und Rückgabebelehrung
11. Geltendes Recht und weitere Bestimmungen
12. Schlussbestimmungen

## **1. Vertragspartner**

Die im Gebiet des Hamburger Verkehrsverbundes (im Folgenden HVV genannt) tätigen Verkehrsunternehmen haben die Hamburger Hochbahn AG (im Folgenden HOCHBAHN genannt) beauftragt, den Fahrkarten-Onlineshop des HVV zu betreiben. Der Verkauf der Fahrkarten erfolgt daher durch die HOCHBAHN, und zwar unter Einschaltung des in den nachstehenden Regelungen benannten Finanzunternehmens LogPay Financial Services GmbH.

Die nachstehenden Regelungen gelten nur für den Kauf und die anschließende Nutzung von Fahrkarten über die Internetseiten [www.hvv.de](http://www.hvv.de) und [m.hvv.de](http://m.hvv.de) sowie die Applikation des HVV für internetfähige mobile Endgeräte.

***Im Falle des Vertragsabschlusses, kommt der Vertrag mit der***

***Hamburger Hochbahn AG***

***Steinstraße 20***

***20095 Hamburg***

***HRB-Nummer 3072***

***Registergericht Amtsgericht Hamburg***

***zustande.***

## **2. HVV-Service zum Selbstausrucken von Fahrkarten und zur Bereitstellung von Fahrkarten auf mobilen Endgeräten**

(1) Folgende Fahrkarten nach dem Gemeinschaftstarif des HVV können zum Selbstausrucken oder per Bereitstellung auf einem mobilen Endgerät (im Folgenden mobilTicket genannt) erworben werden:

- Einzelkarten,
- Tageskarten,
- 9-Uhr-Gruppenkarten,
- Ergänzungskarten zu Zeitkarten,
- Fahrradkarte R-Bahn,
- Zuschlag SchnellBus/1. Klasse Regionalbahn,
- Kombiangebot Hamburg CARD,
- Kombiangebot Hamburg CARD plus Region,
- Wochenkarten.

(2) Der HVV-Service zum Selbstausrucken von Fahrkarten wird über den HVV Fahrkarten-Onlineshop (im Folgenden Shop genannt) angeboten. Dieser ist über die Internet-Präsenz des HVV ([www.hvv.de](http://www.hvv.de)) erreichbar.

(3) Der HVV-Service mobilTicket steht folgendermaßen zur Verfügung:

- über das mobile Internetangebot des HVV ([m.hvv.de](http://m.hvv.de));
- über die Applikation des HVV zur Installation auf internetfähigen mobilen Endgeräten (im Folgenden HVV-App genannt). Die HVV-App steht jeweils kostenlos in zwei Versionen bereit. Für Nutzer von mobilen Endgeräten mit iOS-Betriebssystem über die Plattform „App Store“ des Anbieters iTunes S.a.r.L, Luxembourg, sowie für Nutzer von mobilen Endgeräten mit Android-Betriebssystem über die Plattform „Google Play“ des Anbieters Google Inc., Mountain View, CA, USA;

(4) Das Fahrkartenangebot zum Selbstausrucken oder zum mobilTicket kann jederzeit ohne Vorankündigung angepasst werden. Ein Anspruch zur Ausgabe von Fahrkarten zum Selbstausrucken oder als mobilTicket besteht nicht. Der Vorverkauf von solchen Fahrkarten kann beschränkt werden.

### **3. HVV-Service zum Versand von Wertmarken und HVV-Kundenkarten**

#### **3.1 Angebotenes Sortiment**

(1) Folgende Wertmarken des HVV können im Shop zum Versand bestellt werden:

- Vollzeit-Monatskarten für jedermann (Allgemeine Monatskarte),
- Talzeit-Monatskarten für jedermann (CC-Monatskarten),
- Talzeit-Monatskarten für Senioren (Senioren-Monatskarten).

(2) Zuschläge für SchnellBusse bzw. die 1. Klasse der Regionalbahnen können nur zusammen mit der dazugehörigen Wertmarke bestellt werden.

(3) Das Angebot von Produkten zum Versand kann jederzeit ohne Vorankündigung angepasst werden. Ein Anspruch zur Ausgabe von Fahrkarten zum Versand besteht nicht. Der Vorverkauf von solchen Fahrkarten kann beschränkt werden.

#### **3.2 HVV-Kundenkarte**

(1) Für die Nutzung von Monatskarten, gem. [Punkt 3.1](#), wird eine HVV-Kundenkarte benötigt. Diese werden produktbezogen ausgegeben und sind in jeder HVV-Serviceestelle erhältlich. Ferner können folgende Kundenkarten kostenlos im Shop zum Versand bestellt werden:

- Allgemeine Kundenkarte (gültig für Vollzeit-Monatskarten für jedermann),
- Kundenkarte für Talzeit-Monatskarten für jedermann (CC-Monatskarten).

Kundenkarten für Talzeit-Monatskarten für Senioren (Senioren-Monatskarte) werden ausschließlich über die Servicestellen des HVV ausgegeben.

(2) Eine HVV-Kundenkarte kann nur zusammen mit einer entsprechenden Wertmarke bestellt werden.

(3) Zur Erstellung der HVV-Kundenkarte ist beim Bestellvorgang ein passendes Lichtbild des Kartennutzers hochzuladen. Das Lichtbild ist im Dateiformat JPG oder PNG im RGB-Farbmodus bereitzuhalten. Die Größe der Originaldatei darf 2,5 MB nicht überschreiten. Es erfolgt eine visuelle Prüfung der Datei. Ergibt diese Prüfung, dass das entgegengenommene Bild nicht als Passbild geeignet ist, kann die Bestellung nicht bearbeitet werden.

(4) Ist der Kunde bei der Bestellung bereits im Besitz einer HVV-Kundenkarte, so hat er beim Bestellvorgang die letzten vier Ziffern der Nummer seiner HVV-Kundenkarte anzugeben. Der Kunde sichert mit der Bestellung zu, dass die Art der Fahrkarte (Produkt, örtliche Gültigkeit) mit den Angaben in seiner HVV-Kundenkarte übereinstimmt.

(5) Die Änderung von Kundenkarten ist nur persönlich in einer HVV-Serviceestelle möglich.

#### **4. Erklärung zum Datenschutz und zur berechtigten Weitergabe von Daten**

(1) Die personenbezogenen Bestelldaten werden nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) erhoben, verarbeitet und genutzt. Während des gesamten Bestellprozesses werden grundsätzlich alle Daten durch eine sichere Online-Verbindung zwischen dem Endgerät des Bestellers und dem verbundenen Rechner sowie den mit diesem verbundenen nachgelagerten Systemen geschützt.

(2) Dem Kunden ist bekannt, dass seine personenbezogenen Daten zum Zwecke der Erhebung, Speicherung, Verarbeitung, Übermittlung und Nutzung an die

LogPay Financial Services GmbH  
Schwalbacher Straße 72  
65760 Eschborn,

weitergegeben werden. Die LogPay Financial Services GmbH (im Folgenden Finanzunternehmen genannt) ist zur Prüfung und Weitergabe der Daten an Inkassounternehmen, Auskunftfeien und Scoringdienstleister berechtigt. Die Weitergabe an Inkassounternehmen ist zulässig, wenn eine der unter § 28 Absatz 1 BDSG genannten Voraussetzungen vorliegt. Ein solcher Grund liegt z.B. bei eingetretenem Zahlungsverzug vor. Auf die Übermittlung wird der Kunde hiermit ausdrücklich hingewiesen. Auf die berechtigten Belange des Kunden wird stets Rücksicht genommen. Ergänzend gelten die Vorschriften des § 28 BDSG und des § 28a BDSG.

#### **5. Bestellung**

Mit der Bestellung gibt der Kunde ein Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrages ab. Sie erfolgt durch Absenden des Internet-Bestellformulars auf den Internetadressen <http://www.hvv.de> oder <http://m.hvv.de> oder per Anforderung der gewünschten Fahrkarte über die HVV-App.

#### **6. Vertragsabschluss**

Der Vertragsabschluss kommt mit der HOCHBAHN zustande. Der Vertragsabschluss erfolgt durch Rücksendung einer E-Mail an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse des Kunden als Kaufbestätigung seitens der HOCHBAHN. Im Falle der Zahlung mittels Lastschriftinzugsverfahren erfolgt der Vertragsabschluss vorbehaltlich einer positiven Bonitäts- und Datenprüfung (siehe hierzu [Punkt 7.2.1](#) Absatz 3).

#### **7. Zahlungsweisen und Abrechnung**

##### **7.1 Abtretungsanzeige**

Der Einzug der Entgeltforderung für die erworbenen Produkte erfolgt durch das Finanzunternehmen

LogPay Financial Services GmbH  
Schwalbacher Str. 72  
65760 Eschborn,

an welche sämtliche Entgeltforderungen verkauft und abgetreten wurden (Abtretungsanzeige). Das Finanzunternehmen ist Drittbegünstigter der nachfolgenden Bestimmungen. Es ist zudem ermächtigt, den Forderungseinzug im eigenen Namen und für eigene Rechnung durchzuführen.

## 7.2 Mögliche Zahlungsweisen

Der Kunde kann für Bestellungen im Shop zwischen folgenden Zahlungsweisen wählen:

- SEPA-Lastschriftverfahren von Konten, die in der Bundesrepublik Deutschland geführt werden,
- Kreditkarte (VISA, MasterCard® sowie American Express).

Andere Zahlungsweisen sind ausgeschlossen. Die Abrechnung über das SEPA-Lastschriftverfahren steht nur registrierten Kunden zur Verfügung.

### 7.2.1 Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren

(1) Das Bezahlverfahren per Lastschrifteinzug steht nur unter MeinHVV registrierten Kunden zur Verfügung. Bei Auswahl dieses Zahlverfahrens gibt der Kunde mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sein Einverständnis zum Lastschrifteinzug von seinem angegebenen Konto in Deutschland. Im Falle, dass der Kunde nicht der Kontoinhaber des angegebenen Kontos ist, stellt er sicher, dass das Einverständnis des Kontoinhabers für den Lastschrifteinzug vorliegt. Der Kunde hat zudem sicher zu stellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt. Ein Anspruch des Kunden zur Teilnahme am Lastschrifteinzugsverfahren besteht nicht.

(2) Bei der Wahl des SEPA-Lastschriftverfahrens sind weitere personenbezogene Daten (Vorname, Name, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse und die Bankverbindung (Kontoinhaber, IBAN und BIC) seitens des Kunden für die eindeutige Zuordnung seiner Zahlung für eine erworbene Fahrkarte erforderlich und die Abwicklung der notwendigen Kommunikation. Der Kunde verpflichtet sich bei jeder Bestellung seine persönlichen und vertragswesentlichen Daten (z.B. Name, Adresse, Zahlverfahren, E-Mail-Adresse) auf Richtigkeit zu überprüfen. Kommt der Kunde seiner Informationspflicht nicht nach, so ist das Finanzunternehmen berechtigt, dem Kunden die dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

(3) Im Zuge der Bestellung findet eine Überprüfung der Angaben des Kunden hinsichtlich der Bonität statt. Diese Überprüfung wird nur durchgeführt

- bei gewünschter erstmaliger Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren sowie
- bei der ersten gewünschten Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren nach einer Änderung von Kundendaten, wie Name, Anschrift und/oder Bankverbindung.

Die Überprüfung erfolgt durch Abgleich der Personen- und ggf. Bankverbindungsdaten (Angaben zur Person und Wohnadresse sowie ggf. Kontonummer und Bankleitzahl) des Kunden gegen den Datenbestand der

SCHUFA Holding AG  
Kormoranweg 5  
65201 Wiesbaden.

Mit der Zustimmung zu diesen AGB bestätigt der Kunde, dass er die Überprüfung der angegebenen Daten und zur Bonität zur Kenntnis genommen hat.

(4) Eine Übersicht über die getätigten Fahrkartenkäufe erhält der Kunde unmittelbar nach dem Kauf per E-Mail, an seine beim Verkaufsvorgang angegebene E-Mail-Adresse. Zusätzlich steht im Login-Bereich eine Bestellhistorie zur Verfügung.

(5) Der Einzug der erworbenen Ticketforderungen erfolgt durch das Finanzunternehmen in der Regel ab einer Warenkorbgröße in Höhe von derzeit 40,00 Euro innerhalb der nächsten drei Bankarbeitstage. Das Finanzunternehmen nimmt den Einzug unter Verwendung der Gläubigeridentifikationsnummer DE90LPY00000046849 vor. Vorab erhält der Kunde eine entsprechende Vorabankündigung (Prenotification). Es wird hiermit vereinbart, dass die Frist

für die Prenotification mindestens zwei (2) Tage vor Fälligkeit beträgt. Beim erstmaligen Einzug gilt eine Frist von mindestens fünf (5) Tagen. Die Übermittlung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Wege per E-Mail. Der Kunde ist hiermit einverstanden, dass der vom Finanzdienstleister direkt angeschrieben wird. Die vorstehenden Fristen entfallen bei sofortiger Fälligkeit (z.B. bei einer Sperrung der Zugangsdaten oder nach Antrag der Löschung von Kundendaten durch den Kunden). Warenkörbe mit einer Größe von weniger als 40,00 Euro werden zunächst gesammelt und erst ab einer Überschreitung eines Gesamtwertes von derzeit 40,00 Euro entsprechend eingezogen, spätestens jedoch zu Beginn des Folgemonats. Abweichend hiervon erfolgt beim erstmaligen Wareneinkauf eine sofortige Belastung des Kundenkontos nach erfolgter Prenotification an den Kunden.

(6) Auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Mandates wird verzichtet. Der Verzicht wird hiermit gegenüber der Bank des Nutzers, der Gläubigerbank und dem Gläubiger erklärt. Mit der Weitergabe der Verzichtserklärung an die vorgenannten Parteien ist der Nutzer einverstanden.

(7) Sollte eine Lastschrift unberechtigt vom Kunden zurückgegeben werden oder der Einzug der Forderung bei dessen Kreditinstitut aus von ihm zu vertretenden Gründen - insbesondere wegen unzureichender Deckung, falscher oder ungültiger Bankdaten oder Widerspruch - scheitern, so ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung bzw. für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag die jeweils gültige Rücklastschriftgebühr (derzeit 6,25 Euro) sowie die anfallenden Fremdgebühren der Hausbank spätestens nach 14 Werktagen von dem Finanzunternehmen eingezogen werden können. Selbstzahlungen wie bspw. Überweisungen - insbesondere ohne Angabe der Kundennummer - durch den Kunden werden nicht akzeptiert.

### **7.2.2 Zahlung per Kreditkarte**

(1) Die Abrechnung der gekauften Produkte über das Kreditkartenverfahren ist nur mit VISA, MasterCard® oder American Express möglich. Andere Kreditkarten werden nicht akzeptiert. Ein Anspruch des Kunden zur Teilnahme am Kreditkartenverfahren besteht nicht.

(2) Nach Abschluss des Bestellvorgangs werden die Zahlungsdaten des Kunden erfasst, nämlich

- Name und Vorname des Kreditkarteninhabers,
- Nummer der Kreditkarte,
- Ablaufdatum der Kreditkarte,
- CVC-Code der Kreditkarte,

und an den Rechner des Finanzunternehmens zur Abrechnung übertragen.

(3) Die Zahlungsdaten werden per SSL-Verfahren verschlüsselt übertragen. Zum Schutz des Karteninhabers vor Missbrauch findet das 3-D Secure-Verfahren („Verified by VISA“, MasterCard® SecureCode™) Anwendung, sofern das kartenausgebende Institut das 3-D Secure-Verfahren unterstützt. Ist dies der Fall, wird der Kunde nach der Kreditkartendateneingabe automatisch auf die Seite des kartenausgebenden Instituts weitergeleitet. „Verified by VISA“ bzw. MasterCard® SecureCode™ freigeschaltete Kunden werden auf der Internetseite des kartenausgebenden Institutes mit der selbst festgelegten persönlichen Anrede begrüßt und gebeten, die Autorisierung des Karteninhabers mit der Angabe einer persönlichen PIN bzw. eines persönlichen Passwortes zu bestätigen. Nach erfolgreicher Überprüfung durch das kartenausgebende Institut wird der Kunden wieder in den Shop zurückgeleitet. Für „Verified by VISA“ bzw. MasterCard® SecureCode™ nicht freigeschaltete Kunden werden ebenfalls auf die Internetseite ihres kartenausgebenden Institutes geleitet. Dort können die Karteninhaber in der Regel die einzelnen Schritte zur Registrierung für „Verified by VISA“ bzw. MasterCard® SecureCode™ entnehmen.

(4) Das Finanzunternehmen hat sich gegenüber der HOCHBAHN verpflichtet, die Daten vertraulich gemäß Datenschutzgesetz ausschließlich zur Erbringung der Zahlung zu

verwenden und nicht an Dritte weiterzugeben. Die Kreditkartendaten werden geschützt, in einem PCI DSS zertifizierten System abgelegt.

(5) Das System des Finanzunternehmens überprüft die vom Kunden angegebenen Zahlungsdaten auf Richtigkeit und ggf. vorhandene Sperrvermerke des jeweiligen Kreditkartenherausgebers. Sollte die Autorisation aus irgendeinem Grund fehlschlagen, erhält der Kunde die Nachricht "Verarbeitung fehlgeschlagen - Die Transaktion konnte nicht verarbeitet werden. Bitte verwenden Sie ein anderes Zahlungsmittel oder versuchen Sie es erneut."

(6) Das Finanzunternehmen ist für alle Kreditkartentransaktionen des Kunden (Karteninhaber) verantwortlich, einschließlich des Kundenservices bei Rückfragen zum eingereichten Betrag.

(7) Die Belastung des Bankkontos bzw. der Kreditkarte ist abhängig von der Verarbeitung der Kundenbanken bzw. des kreditkartenherausgebenden Institutes des Kunden. Die gekauften Fahrkarten erscheinen dem Kunden in der Kreditkartenabrechnung seines Kreditkartenherausgebers als Gesamtbetrag in Euro.

(8) Detaillierte Informationen über die Zusammensetzung des Gesamtbetrages erhält der Kunde mit der Bestellbestätigung per E-Mail. Für bei MeinHVV registrierte Kunden steht im Login-Bereich zusätzlich eine Bestellhistorie zur Verfügung.

(9) Sollte der Kunde ungerechtfertigt ein Charge Back (Rückgabe des Betrages) veranlassen so ist der Kunde verpflichtet, zusätzlich zu dem Betrag aus den im Vorfeld in Anspruch genommenen Fahrkarten, die jeweils gültige Rücklastschriftgebühr (derzeit 6,25 Euro) sowie die angefallenen Fremdgebühren des Kreditkarten-Acquirers zu tragen. Diese Forderungen sind ebenfalls an das Finanzunternehmen abgetreten. Selbstzahlungen wie bspw. Überweisungen durch den Kunden werden nicht akzeptiert.

### **7.3 Einwände gegen die Abrechnung**

Der Kunde hat die Umsatzübersicht und die Abrechnung (im Falle von Lastschriftverfahren ist das der Kontoauszug, im Falle von Kreditkartenverfahren ist das die Kreditkartenabrechnung) sorgfältig zu prüfen und Einwände innerhalb von 6 Wochen nach zur Verfügungsstellung der Abrechnung gegenüber der

Hamburger Hochbahn AG  
Service und Verkauf  
Postfach 10 27 20  
20019 Hamburg  
Telefon: (040) 3288-4583  
Telefax: (040) 3288-3825  
E-Mail: onlineshop (at) hochbahn.de

vorzubringen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwände gilt als Genehmigung. Der Kunde wird bei jeder Bestellung durch einen Hinweis auf diese Rechtsfolge hingewiesen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

### **7.4 Aufrechterhaltung des Zahlungsanspruches bei Nichtbezahlung**

Im Shop erworbene Fahrkarten sind im Falle einer Nichtbezahlung ungültig und der Kunde wird für den Kauf von Fahrkarten gesperrt. Der Zahlungsanspruch auf den vollen Preis bleibt bestehen.

## **8. Lieferung, Bereitstellung und Nutzung**

### **8.1 Fahrkarten zum Selbstausrucken**

(1) Es liegt in der Verantwortung des Kunden, für eine ausreichende Hard- und Softwareausstattung zu sorgen, mit der die Fahrkarte heruntergeladen und – schwarz-weiß oder farbig – ausgedruckt werden kann. Die Fahrkarten sind so auszudrucken, dass alle Angaben vollständig und einwandfrei lesbar und überprüfbar sind, sie sind insbesondere in Originalgröße auszudrucken. Die Fahrkarten werden folgendermaßen, im Dateiformat PDF, zum Ausdruck bereitgestellt:

- Direkt nach abgeschlossenem Bestellvorgang können Fahrkarten über den Button „Fahrkarte hier herunterladen“ heruntergeladen und dann ausgedruckt werden, sofern sich die zur Verfügung gestellte Fahrkarte nicht schon automatisch geöffnet hat.
- In der umgehend per E-Mail zugesandten Bestellbestätigung ist ein Link geschaltet, mit dem die Fahrkarte aufrufbar ist. Der Link ist bis zum Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte aufrufbar.
- Unter MeinHVV registrierte Kunden können die Fahrkarte unter dem Punkt „Bestellungen“ bis zum Ablauf der Gültigkeit aufrufen.
- Auf Wunsch kann die Fahrkarte auch in Dateiform an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse versandt werden. Dieser Wunsch kann auf der Seite „Bestellung prüfen“ angegeben werden.

(2) Alternativ werden Fahrkarten zum Selbstausrucken auch in der HVV-App hinterlegt bzw. sind über die mobile Internet-Präsenz (m.hvv.de) abrufbar. Der Ausdruck nach Absatz 1 ist bei dieser Nutzung nicht notwendig. Dieser Service steht nur bei MeinHVV registrierten Kunden zur Verfügung. Hierzu wird, nach einem erfolgreichen Login, eine komplette Liste der erworbenen Fahrkarten des Benutzers vom Hintergrundserver heruntergeladen. Im Shop erworbene Fahrkarten zum Selbstausrucken werden hierbei mit dem Hinweis „Printticket“ markiert. Bei dieser Nutzungsweise gelten die Bestimmungen des [Punkts 8.2](#) entsprechend.

(3) Fahrkarten zum Selbstausrucken sind nicht übertragbar und gelten nur in Verbindung mit einem Lichtbildausweis für die auf der Fahrkarte angegebene Person. Bei Gruppenfahrkarten muss die in der Fahrkarte angegebene Person stets mitfahren. Eine nachträgliche Vorlage im Falle einer Beanstandung wird nicht anerkannt. Eine Erstattung von Fahrkarten zum Selbstausrucken ist ausgeschlossen.

### **8.2 mobilTickets**

(1) mobilTickets, welche über die HVV-App oder über die mobile Webpräsenz m.hvv.de erworben wurden sowie gültige Fahrkarten zum Selbstausrucken, werden jeweils folgendermaßen bereitgestellt:

- für Nutzer von Geräten mit dem Betriebssystem iOS unter „Mehr... / Buchungen“;
- für Nutzer von Geräten mit Android-Betriebssystem unter „Buchungen“;
- unter m.hvv.de werden mobilTickets im Menü unter „mobilTicket kaufen / Meine Tickets“ bereitgestellt.

(2) Um mobilTickets abzurufen, muss der Login bei MeinHVV erfolgt sein. Die Detailansicht eines jeden Tickets wird nur dann über das Hintergrundsystem nachgeladen, sofern dieses noch nicht als ungültig markiert ist. Speichert ein Benutzer beim Login seine Zugangsdaten, so dass kein manueller Login bei jedem Applikationsstart erfolgt, werden die lokal gespeicherten Fahrkartendaten mit denen im Hintergrundsystem gespeicherten Fahrkartendaten bei jedem Applikationsstart synchronisiert. Für den Fall der Nichtverfügbarkeit, der fehlerhaften bzw. unvollständigen Übertragung des mobilTickets ist der Nutzer vor Fahrtantritt verpflichtet, anderweitig eine gültige Fahrkarte zu erwerben.

(3) mobilTickets sind nicht übertragbar und gelten nur in Verbindung mit einem Lichtbildausweis für die im mobilTicket angegebene Person. Bei Gruppenfahrkarten muss die im mobilTicket als Nutzer eingetragene Person stets mitfahren.

(4) Ein Betreten des Verkehrsmittels bzw. des fahrkartenpflichtigen Bereiches bei Schnellbahnen ist erst nach vollständiger Übertragung des mobilTickets gestattet. Eine Bestellung des mobilTickets gilt nicht als Fahrtberechtigung. Das mobilTicket ist auf dem betriebsbereiten mobilen Endgerät zu Kontrollzwecken bei der Fahrt bzw. in den Betriebsanlagen ständig mitzuführen und auf Verlangen dem Personal des Verkehrsunternehmens vorzuzeigen und auszuhändigen. Kann der Nutzer den Nachweis des mobilTickets bei der Fahrkartenkontrolle nicht erbringen (z.B. infolge technischer Störungen, leerer Akku, etc.) wird dies als Fahrt ohne gültiges Ticket nach den unter [Punkt 11.](#) genannten weiteren Bestimmungen geahndet.

(5) Eine nachträgliche Vorlage im Falle einer Beanstandung wird nicht anerkannt. Eine Erstattung von mobilTickets ist ausgeschlossen.

### **8.3 Wertmarken und HVV-Kundenkarte**

(1) Zum Versand bestellte Wertmarken sowie die ggf. bestellte dazugehörige HVV-Kundenkarte werden ausschließlich auf dem Postweg versandt. Die Lieferung erfolgt unter Erhebung einer Versandkostenpauschale. Die Versandkostenpauschale beträgt derzeit 3,50 Euro.

(2) Der Versand erfolgt nur an Werktagen (außer samstags). Innerhalb der Bundesrepublik Deutschland ist eine Versanddauer von bis zu drei Werktagen einzuplanen. Erfolgt der Versand zu Anschriften außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, so ist eine Versanddauer von mindestens sieben Werktagen einzuplanen. Wurde die Ware nicht innerhalb der vorstehend genannten Fristen zugestellt, so ist dies der HOCHBAHN umgehend anzuzeigen (siehe [Punkt 7.3](#)).

(3) Der Kunde hat auf die Zustellfähigkeit der von ihm, bei der Bestellung angegebenen Anschrift zu achten.

(4) Eine Wertmarke ist nur mit dazugehöriger HVV-Kundenkarte gültig. Sofern die Wertmarke mit einem ermäßigten Preis ausgegeben wurde, so ist das zur Ermäßigung berechtigende Dokument bei der Fahrt stets mitzuführen und auf Verlangen dem Prüfpersonal der Verkehrsunternehmen vorzuzeigen.

## **9. Haftungsausschluss**

### **9.1 Hard- und Softwareschäden**

Transaktionen, die durch falsch installierte Soft- oder Hardware des Kunden scheitern, werden voll berechnet, wenn der Datentransfer auf der Serverseite vollständig und erfolgreich abgelaufen ist. Die HOCHBAHN übernimmt keine Haftung für Schäden an Hard- oder Software des Kunden, die durch das Nutzen der Internetseiten des Shops ausgelöst werden könnten, sofern die Schäden nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln ihrer Mitarbeiter oder von Mitarbeitern der als Dienstleister von der HOCHBAHN beauftragten Unternehmen verursacht wurden. Die HOCHBAHN haftet nicht für Schäden, die durch den Datentransfer entstehen können.

## 9.2 Kundenseitig entstehende Kosten der Nutzung

Dem Kunden ist bekannt, dass ihm ggf. Kosten für die Nutzung der ihm nach dieser AGB zur Verfügung gestellten Produkte entstehen können. Dies gilt insbesondere für die Kosten zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs und der notwendigen Telekommunikation (z.B. Datenübermittlung über Mobilfunk). Die HOCHBAHN und die mit ihr verbundenen Dienstleister übernehmen keine Kosten, welche dem Kunden mittelbar oder unmittelbar aus der Nutzung der nach dieser AGB bereitgestellten Produkte entstehen. Dies gilt insbesondere für Transaktionskosten von Kreditinstituten oder kreditkartenabrechnenden Stellen des Kunden, die durch Belastungen oder Gutschriften entstehen sowie für seine sämtlichen Kosten der Telekommunikation.

## 10. Widerrufs- und Rückgabebelehrung

(1) Fahrkarten zum Selbstaussdruck oder Fahrkarten, welche auf mobilen Endgeräten bereitgestellt wurden, können nicht zurückgegeben, widerrufen oder storniert werden, da diese mehrfach verwendet werden könnten und/oder sofort zur Nutzung gültig sein könnten bzw. sind.

(2) Für die Rückgabe, den Widerruf oder die Stornierung von im Shop erworbenen Versandprodukten gelten die unter [Punkt 11.](#) aufgezählten weiteren Bestimmungen entsprechend.

## 11. Geltendes Recht und weitere Bestimmungen

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Im Übrigen gilt für die Nutzung der Fahrkarten der

[Gemeinschaftstarif des Hamburger Verkehrsverbundes \(HVV\) für die Verbundverkehrsunternehmen \(HVV-Gemeinschaftstarif\)](#)

in seiner gültigen Fassung sowie die jeweiligen Beförderungsbedingungen des in Anspruch genommenen Verkehrsunternehmens in ihrer jeweils gültigen Fassung.

## 12. Schlussbestimmungen

(1) Erfüllungsort ist Hamburg. Sofern der Kunde Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts ist, wird als ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz des Verkäufers vereinbart.

(2) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit verlieren, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.