

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den HVV-Onlineshop

Stand: 21.01.2021

## Präambel

1. Vertrags- und Ansprechpartner
2. Erhältliche Fahrkarten
  - 2.1 Angebotene Produkte über shop.hvv.de
  - 2.2 Angebotene Produkte in der HVV-App
    - 2.2.1 Fahrkartensortiment
    - 2.2.2 Besondere Bedingungen für den Kauf von Monatskarten
3. Bestellung
4. Vertragsabschluss
5. Zahlungsweisen und Abrechnung
  - 5.1 Abtretungsanzeige
  - 5.2 Mögliche Zahlungsweisen
    - 5.2.1 Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren
    - 5.2.2 Zahlung per Kreditkarte
6. Bereitstellung und Nutzung von Fahrkarten
  - 6.1 Über shop.hvv.de erworbene Fahrkarten
    - 6.1.1 Bereitstellung von Fahrkarten
    - 6.1.2 Nutzung von Fahrkarten zum Selbstaussdrucken (PDF)
    - 6.1.3 Nutzung von Fahrkarten zur Anzeige auf dem Smartphone (PNG)
  - 6.2 Bereitstellung und Nutzung in der HVV-App
7. Haftungsausschluss
  - 7.1 Hard- und Softwareschäden
  - 7.2 Kundenseitig entstehende Kosten der Nutzung
8. Widerrufs- und Rückgabebelehrung, Erstattung von Fahrkarten
9. Schlussbestimmungen
  - 9.1 Geltendes Recht und weitere Bestimmungen
  - 9.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand
  - 9.3 Salvatorische Klausel
  - 9.4 Information zu Streitbeteiligungen

## **Präambel**

Die im Gebiet des Hamburger Verkehrsverbundes (im Folgenden HVV genannt) tätigen Verkehrsunternehmen haben die Hamburger Hochbahn AG (im Folgenden HOCHBAHN genannt) beauftragt, den 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 Internetseite [www.hvv.de](http://www.hvv.de) und die Applikation des HVV für internetfähige mobile Endgeräte (im Folgenden HVV-App genannt).

## **1. Vertrags- und Ansprechpartner**

Im Falle des Vertragsabschlusses, kommt der Vertrag mit der

**Hamburger Hochbahn AG**  
**Steinstraße 20**  
**20095 Hamburg**  
**HRB-Nummer: 3072**  
**Registergericht: Amtsgericht Hamburg**  
**USt.-ID-Nr.: DE811239681**

zustande.

Fragen rund um den HVV-Onlineshop richten Sie bitte an:

**Hamburger Hochbahn AG**  
Service und Verkauf  
Postfach 10 27 20  
20019 Hamburg  
Telefon: (040) 3288-4583  
Telefax: (040) 3288-2699  
E-Mail: [onlineshop@hochbahn.de](mailto:onlineshop@hochbahn.de)

Bei Fragen zur Bezahlung Ihrer Einkäufe können Sie sich auch direkt an das Finanzunternehmen wenden. Sie erreichen die Mitarbeiter folgendermaßen:

**LogPay Financial Services GmbH**  
Schwalbacher Straße 72  
65760 Eschborn  
Telefon: (06196) 8012-702  
Telefax: (06196) 8012-9702  
E-Mail: [mobility@logpay.de](mailto:mobility@logpay.de)

## **2. Erhältliche Fahrkarten**

### **2.1 Angebotene Produkte über shop.hvv.de**

(1) Fahrkarten zum Selbstaussdrucken bzw. zur Anzeige auf dem Smartphone werden über den HVV-Onlineshop angeboten. Dieser ist ausschließlich über die Internet-Präsenz des HVV (shop.hvv.de) erreichbar.

(2) Folgende Fahrkarten nach dem Gemeinschaftstarif des HVV können zum Selbstaussdrucken oder zur Anzeige auf dem Smartphone erworben werden:

- Einzelkarten,
- Tageskarten,
- 9-Uhr-Gruppenkarten,
- Ergänzungskarten zu Zeitkarten,
- Fahrradkarte RB/RE,
- Zuschlag SchnellBus/1. Klasse RB/RE,
- Kombiangebot Hamburg CARD,
- Kombiangebot Hamburg CARD plus Region,
- Vollzeit-Wochenkarten.

(3) Das Fahrkartenangebot zum Kauf über shop.hvv.de kann jederzeit ohne Vorankündigung angepasst werden. Ein Anspruch zur Ausgabe von Fahrkarten zum Selbstaussdrucken oder per Smartphone besteht nicht. Der Vorverkauf von solchen Fahrkarten kann beschränkt werden.

## **2.2 Angebotene Produkte in der HVV-App**

Die HVV-App wird jeweils kostenlos in zwei Versionen bereitgestellt. Für Nutzer von mobilen Endgeräten mit iOS-Betriebssystem über die Plattform „App Store“ des Anbieters Apple Inc., Cupertino (CA), USA, sowie für Nutzer von mobilen Endgeräten mit Android-Betriebssystem über die Plattform „Google Play“ des Anbieters Google LLC, Mountain View (CA), USA.

### **2.2.1 Fahrkartensortiment**

(1) Folgende Fahrkarten nach dem Gemeinschaftstarif des HVV können mit der HVV-App erworben werden:

- Einzelkarten,
- Tageskarten,
- 9-Uhr-Gruppenkarten,
- Ergänzungskarten zu Zeitkarten,
- Fahrradkarte RB/RE,
- Zuschlag SchnellBus/1. Klasse RB/RE,
- Kombiangebot Hamburg CARD,
- Kombiangebot Hamburg CARD plus Region,
- Vollzeit-Wochenkarten,
- Vollzeit-Monatskarten,
- Teilzeit-Monatskarten,
- Senioren-Karten.

(2) Das Fahrkartenangebot per App kann jederzeit ohne Vorankündigung angepasst werden. Ein Anspruch zur Ausgabe von Fahrkarten per App besteht nicht. Der Vorverkauf von solchen Fahrkarten kann beschränkt werden.

### **2.2.2 Besondere Bedingungen für den Kauf von Monatskarten**

(1) Monatskartenprodukte sind nur in der HVV-App in der Version 4.0 oder höher erhältlich.

(2) Für den Erwerb von Monatskartenprodukten (derzeit Vollzeit- und Teilzeit-Monatskarten sowie Senioren-Karten) über die HVV-App, ist ein Lichtbild in digitaler Form hochzuladen. Auf dem Lichtbild muss der Nutzer der Fahrkarte eindeutig erkennbar sein. Das Lichtbild kann nur in der HVV-App hochgeladen werden. Die Speicherung des Lichtbildes erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Erstellung und Prüfbarkeit der Fahrkarte. Das Lichtbild kann vom Kunden jederzeit in der HVV-App unter „Einstellungen > Fahrkarten Einstellungen > Persönliche Daten“ gelöscht oder geändert werden. Auf bereits erworbene Fahrkarten hat eine nach dem Kaufzeitpunkt liegende Löschung oder Änderung keinen Einfluss. Eine Änderung des Lichtbildes greift erst beim nächsten Kauf.

(3) Monatskarten können nur durch den Inhaber des bei der Anmeldung in der HVV-App verwendeten MeinHVV-Kontos erworben werden.

### **3. Bestellung**

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

### **4. Vertragsabschluss**

Der Vertragsabschluss erfolgt durch Rücksendung einer E-Mail an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse des Kunden als Kaufbestätigung seitens der HOCHBAHN. Der Kaufpreis ist sofort fällig.

### **5. Zahlungsweisen und Abrechnung**

#### **5.1 Abtretungsanzeige**

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

LogPay Financial Services GmbH  
Schwalbacher Str. 72  
65760 Eschborn,

an welches sämtliche Entgeltforderungen einschließlich etwaiger Nebenforderung und Gebühren 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.

#### **5.2 Mögliche Zahlungsweisen**

(1) Der Kunde kann für Bestellungen im HVV-Onlineshop zwischen folgenden Zahlungsweisen wählen:

- SEPA-Lastschriftverfahren,
- Kreditkarte (Visa, Mastercard® sowie American Express).

Andere Zahlungsweisen sind ausgeschlossen. Ein Anspruch des Kunden zur Teilnahme an einem bestimmten der genannten Zahlverfahren besteht nicht.

(2) Der Einzug der Forderung über das SEPA-Lastschriftverfahren oder die Kreditkarte erfolgt durch das Finanzunternehmen in der Regel innerhalb der nächsten fünf (5) Bankarbeitstage nach Kauf der Fahrkarte. Bei Nutzung des SEPA-Lastschriftverfahrens wird die Gläubigeridentifikationsnummer DE90LPY00000046849 verwendet. Die Belastung des Kontos oder der Kreditkarte ist abhängig von der Verarbeitung des Zahlungsdienstleisters des Kunden.

(3) Die Übersicht über die getätigten Fahrkartenkäufe (nachfolgend auch „Bestellhistorie“) enthält Einzelkaufnachweise und ist ausschließlich elektronisch über MeinHVV nur vom registrierten Kunden einsehbar und abrufbar.

### **5.2.1 Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren**

(1) Das Zahlverfahren per Lastschrifteinzug steht nur unter MeinHVV registrierten Kunden zur Verfügung. Bei Auswahl dieses Zahlverfahrens ermächtigt der Kunde mit Zustimmung zu diesen AGB das Finanzunternehmen, Zahlungen von seinem angegebenen Konto innerhalb der Europäischen Union mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er seinen Zahlungsdienstleister an, die von dem Finanzunternehmen 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 das Einverständnis des Kontoinhabers für den SEPA-Lastschrifteinzug vorliegt.

(2) Bei Wahl des SEPA-Lastschriftverfahrens sind personenbezogene Daten des Kunden (Vorname, Name, Adresse, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse) und die Kontoverbindung für die eindeutige Zuordnung einer Zahlung für eine erworbene Fahrkarte erforderlich. 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 im Shopsystem oder der App einzutragen. Der Kunde verpflichtet sich, die zuvor genannten, für die Abwicklung der Zahlung wesentlichen Daten, bei Änderungen unverzüglich in seinem persönlichen Bereich (MeinHVV) entsprechend zu ändern. Die Änderungen können nicht für schon getätigte Käufe berücksichtigt werden. Kommt der Kunde seiner Informationspflicht nicht nach, ist das Finanzunternehmen berechtigt, den Kunden mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

(3) Eine Bestätigung über den Eingang der Bestellung erhält der Kunde unmittelbar nach der Bestellung per E-Mail, an seine beim Verkaufsvorgang angegebene E-Mail-Adresse. Zusätzlich steht nach der Anmeldung unter [hvv.de/mein-hvv](http://hvv.de/mein-hvv) eine Bestellhistorie zur Verfügung.

(4) Der Kunde erhält im SEPA-Lastschriftverfahren eine Vorabankündigung (Prenotification) durch das Finanzunternehmen über Einziehungstag und -betrag. Der Kunde erhält diese 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.

(5) Der Kunde verzichtet auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Lastschriftmandates. Der Verzicht wird vom Kunden gegenüber dem Zahlungsdienstleister des Kunden, des Zahlungsdienstleisters 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 \(at\) logpay.de](mailto:sepa(at)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 das Finanzunternehmen postalisch zurückschicken muss. Sofern der Kunde nicht der Kontoinhaber ist, ist er verpflichtet, die Mandatsreferenznummer an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

(6) 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 Kontoinhaber 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. Das Finanzunternehmen ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

### **5.2.2 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.

(2) Der Kunde verpflichtet sich, die für die Abwicklung der Zahlung wesentlichen Daten, bei Änderungen unverzüglich in seinem persönlichen Bereich (MeinHVV) entsprechend zu ändern, sofern er dort als Kunde registriert ist. Die Änderungen können nicht für schon getätigte Käufe berücksichtigt werden. Kommt der Kunde seiner Informationspflicht nicht nach, ist das Finanzunternehmen berechtigt, den Kunden mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

(3) Sofern der Zahlungsdienstleister des Kunden das 3-D-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 3-D-Secure-Verfahren nicht unterstützen oder die Durchführung des 3D-Secure-Verfahrens als nicht notwendig erachten, erfolgt die Prüfung nicht.

(4) Das System des Finanzunternehmens 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.

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

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

(7) 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 Fremdggebühren des Zahlungsdienstleisters zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. Das Finanzunternehmen ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

## **6. Bereitstellung und Nutzung von Fahrkarten**

### **6.1 Über shop.hvv.de erworbene Fahrkarten**

#### **6.1.1 Bereitstellung von Fahrkarten**

(1) Über hvv.de erworbene Fahrkarten werden in zwei Dateiformaten zur Verfügung gestellt:

- im Dateiformat PDF zum Ausdrucken oder
- im Dateiformat PNG zum Speichern auf mobilen Endgeräten.

(2) Die Bereitstellung erfolgt

- direkt nach abgeschlossenem Bestellvorgang, über den Button „Als PDF herunterladen“ oder „Als mobile Fahrkarte speichern“;
- über Links in der umgehend per E-Mail zugesandten Bestellbestätigung, mit denen die Fahrkarte als PDF oder PNG aufrufbar ist;
- in MeinHVV unter dem Punkt „Verträge/Umsätze: Onlineshop-Bestellhistorie“ (bis zum Ablauf der Gültigkeit).

Auf Wunsch kann die Fahrkarte auch in der Dateiform PDF, an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse, versandt werden. Dieser Wunsch kann auf der Seite „Bestellung prüfen“ angegeben werden. Alle per Link bereitgestellten Abrufmöglichkeiten sind nur bis zum Ablauf der Gültigkeit der Fahrkarte aufrufbar.

(3) Grundsätzlich werden über shop.hvv.de erworbene Fahrkarten auch in der HVV-App hinterlegt. Der Ausdruck oder das Speichern auf mobilen Endgeräten, gemäß den Punkten [6.1.2](#) oder [6.1.3](#) ist bei dieser Nutzung nicht notwendig. Dieser Service steht nur bei MeinHVV registrierten Kunden zur Verfügung. Hierzu wird, nach erfolgreicher Anmeldung, eine komplette Liste der erworbenen Fahrkarten des Benutzers vom Hintergrundserver heruntergeladen. Bei dieser Nutzungsweise gelten die Bestimmungen des [Punkts 6.2](#).

#### **6.1.2 Nutzung von Fahrkarten zum Selbstausdrucken (PDF)**

(1) Im Dateiformat PDF bereitgestellte Fahrkarten sind vor der Fahrt in Originalgröße (schwarz-weiß oder farbig) auszudrucken. Die Fahrkarten sind so auszudrucken, dass alle Angaben vollständig und einwandfrei lesbar und überprüfbar sind. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, für eine ausreichende Hard- und Softwareausstattung zu sorgen, mit der die Fahrkarte heruntergeladen und ausgedruckt werden kann. Die ausgedruckte Fahrkarte ist während der Fahrt bzw. in den Betriebsanlagen ständig mitzuführen und auf Verlangen dem Personal des Verkehrsunternehmens vorzuzeigen. Eine Bestellung oder Bestellbestätigung einer Fahrkarte zum Selbstausdrucken sowie ein Vorzeigen der PDF-Datei auf elektronischen Geräten gelten nicht als Fahrtberechtigung.

(2) Fahrkarten zum Selbstausdrucken 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.



### **6.1.3 Nutzung von Fahrkarten zur Anzeige auf dem Smartphone (PNG)**

(1) Im Dateiformat PNG bereitgestellte Fahrkarten sind auf einem betriebsbereiten mobilen Endgerät durch den Kunden abzuspeichern und zu Kontrollzwecken bei der Fahrt bzw. in den Betriebsanlagen ständig mitzuführen und auf Verlangen dem Personal des Verkehrsunternehmens in einer zur Prüfbarkeit geeigneten Erkennbarkeit vorzuzeigen. Die Bedienung des Endgerätes nimmt der Kunde vor. Das Prüfpersonal kann jedoch die kurzfristige Aushändigung und Bedienung des Endgerätes zu Prüfzwecken verlangen. Ein Betreten des Verkehrsmittels bzw. des fahrkartenpflichtigen Bereiches ist erst nach vollständigem Herunterladen der Fahrkarten auf das Endgerät des Kunden gestattet. Kann der Kunde den Nachweis einer gültigen Fahrtberechtigung bei der Fahrkartenkontrolle nicht erbringen (z. B. infolge technischer Störungen, leerer Akku, etc.) oder erfolgte die Buchung der Fahrkarte erst nach Fahrtantritt oder nach dem Betreten des fahrkartenpflichtigen Bereiches bei Schnellbahnen (U-, S-, A-Bahn), wird dies als Fahrt ohne gültige Fahrkarte geahndet. Eine Bestellung, Bestellbestätigung oder Bildschirmfotos (Screenshots) von Fahrkarten zur Anzeige auf dem Smartphone gelten nicht als Fahrtberechtigung.

(2) Fahrkarten zur Anzeige auf dem Smartphone 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.

(3) Eine ausgedruckte Version solcher Dateien, werden nicht als Fahrtberechtigung anerkannt.

## **6.2 Bereitstellung und Nutzung in der HVV-App**

(1) Fahrkarten, welche über die HVV-App erworben wurden, sowie gültige Fahrkarten, welche über shop.hvv.de erworben wurden, werden in der HVV-App im Hauptmenü unter „Fahrkarten“ bereitgestellt. Der Ausdruck einer per HVV-App erworbenen Fahrkarte ist nicht möglich.

(2) Um Fahrkarten in der HVV-App abzurufen muss eine Anmeldung bei MeinHVV erfolgt sein. Die Detailansicht einer jeden Fahrkarte wird nur dann über das Hintergrundsystem nachgeladen, sofern dieses noch nicht als ungültig markiert ist. Nach einer Anmeldung 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 der Fahrkarte ist der Nutzer vor Fahrtantritt verpflichtet, anderweitig eine gültige Fahrkarte zu erwerben.

(3) Per HVV-App erworbene Fahrkarten sind nicht übertragbar. Fahrkarten, die ohne Lichtbild erstellt wurden, gelten nur in Verbindung mit einem gültigen Lichtbildausweis, welcher auf die in der Fahrkarte als Nutzer angegebene Person ausgestellt ist. Bei Gruppenfahrkarten muss die in der Fahrkarte als Nutzer eingetragene Person stets mitfahren. Bei Senioren-Karten muss auf Nachfrage das zur Nutzung berechtigende Mindestalter nachgewiesen werden.

(4) Ein Betreten des Verkehrsmittels bzw. des fahrkartenpflichtigen Bereiches ist erst nach vollständiger Übertragung der Fahrkarten in die HVV-App gestattet. Kann der Kunde den Nachweis einer gültigen Fahrtberechtigung bei der Fahrkartenkontrolle nicht erbringen (z. B. infolge technischer Störungen, leerer Akku, etc.) oder erfolgte die Buchung der Fahrkarte erst nach Fahrtantritt oder nach dem Betreten des fahrkartenpflichtigen Bereiches bei Schnellbahnen (U-, S-, A-Bahn), wird dies als Fahrt ohne gültige Fahrkarte geahndet. Zur Sicherstellung, dass Fahrkarten nicht nach Fahrtantritt erworben werden, kann die Fahrkarte verzögert ausgegeben werden.

(5) Fahrkarten per HVV-App sind auf einem betriebsbereiten mobilen Endgerät zu Kontrollzwecken bei der Fahrt bzw. in den Betriebsanlagen ständig mitzuführen und auf Verlangen dem Personal des Verkehrsunternehmens in einer zur Prüfbarkeit geeigneten Erkennbarkeit vorzuzeigen. Die Bedienung des Endgerätes nimmt der Kunde vor. Das Prüfpersonal kann jedoch die kurzfristige Aushändigung und Bedienung des Endgerätes zu Prüfzwecken verlangen. Eine Bestellung, Bestellbestätigung oder Bildschirmfotos (Screenshots) von Fahrkarten gelten nicht als Fahrtberechtigung

## **7. Haftungsausschluss**

### **7.1 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 HVV-Onlineshops 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.

### **7.2 Kundenseitig entstehende Kosten der Nutzung**

Dem Kunden ist bekannt, dass ihm ggf. Kosten für die Nutzung der ihm nach diesen 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 diesen 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.

## **8. Widerrufs- und Rückgabebelehrung, Erstattung von Fahrkarten**

Für über die HVV-App erworbene Monatskartenprodukte gelten die Erstattungsregelungen gemäß HVV-Beförderungsbedingungen ([siehe 9.1 \(2\)](#)).

Für alle anderen Fahrkarten, welche zum Selbstausdrucken bereitgestellt werden oder per Smartphone oder HVV-App ausgegeben werden, besteht gem. § 312 Abs. 2 Nr. 5 BGB kein Widerrufsrecht und sie können nicht zurückgegeben, widerrufen oder storniert werden, da diese mehrfach verwendet werden könnten und/oder sofort zur Nutzung gültig sein könnten oder sind.

## **9. Schlussbestimmungen**

### **9.1 Geltendes Recht und weitere Bestimmungen**

(1) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Für die Nutzung der Fahrkarten gilt der

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

einschließlich der Sonderangebote, in der jeweils gültigen Fassung sowie die jeweiligen Beförderungsbedingungen des in Anspruch genommenen Verkehrsunternehmens, in ihrer jeweils gültigen Fassung. Die zuvor genannten Bestimmungen gelten vorrangig, sofern sie Regelungen in dieser AGB widersprechen.

### **9.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

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

### **9.3 Salvatorische Klausel**

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.

### **9.4 Information zu Streitbeteiligungen**

Die EU-Kommission stellt eine Online-Streitbeilegungsplattform bereit, die unter dem Link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/> zur Verfügung steht. Im Übrigen ist eine Schlichtung nicht vorgesehen.