

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR „DIGITALE WIENER LINIEN VERTRIEBSKANÄLE“

Digitale Leistungen der Wiener Linien (im Folgenden kurz: WL) werden über folgende Vertriebskanäle angeboten:

- Fanshop (<https://shop.wienerlinien.at/>) für den Erwerb von Merchandisingartikeln
- WienMobil Ticketshop App (iOS und Android) für den Erwerb von Fahrkarten und von Eintrittskarten für das Verkehrsmuseum Remise
- WienMobil Ticketshop Web (<https://shop.wienmobil.at/>) für den Erwerb von Fahrkarten und von Eintrittskarten für das Verkehrsmuseum Remise

Die vorliegenden AGB gelten für die Nutzung dieser Vertriebskanäle.

TEIL I Vertrieb von Fahrkarten und sonstigen Artikeln (Eintrittskarten, Merchandisingartikeln)

1. Geltungsbereich und Zustimmung

1.1 Die nachstehenden Nutzungsbedingungen gelten für den Erwerb von Fahrkarten und sonstigen Artikeln über die angeführten digitalen Vertriebskanäle. [Die Tarifbestimmungen für den Verkehrsverbund Ostregion](#) wie auch die [Beförderungsbedingungen der Wiener Linien GmbH & Co KG \(Rechtliche Hinweise\)](#) in der jeweils geltenden Fassung werden beim Erwerb von Fahrkarten Vertragsbestandteil.

1.2. WL behalten sich das Recht vor, Änderungen dieser Nutzungsbedingungen ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen. Im Falle einer Zustimmung können Sie weiterhin Fahrkarten und sonstige Artikel über die angeführten digitalen Vertriebskanäle erwerben. Bei Nicht-Zustimmung können Sie nur jene Funktionen verwenden, für deren Ausübung keine Registrierung notwendig ist (z.B. Routenauskunft, Störungsinformationen).

1.3. In Bezug auf das Login-Portal „[logwien](#)“ gelten die Nutzungsbedingungen für dieses Service. Mit „logwien“ können Sie [die Online-Services der Unternehmen des Wiener Stadtwerke-Konzerns](#) mit nur einem Login und einem Passwort nutzen.

2. Vertragsabschluss

2.1. Mit Anklicken des Buttons „jetzt kostenpflichtig bestellen/ jetzt bezahlen/ für xx € kaufen“ im Rahmen des Bestellvorgangs und Zusendung einer Bestellbestätigung per E-Mail kommt ein rechtsgültiger Beförderungsvertrag (im Falle des Erwerbs von Fahrkarten) bzw. ein rechtsgültiger Kaufvertrag (im Falle des Erwerbs sonstiger Artikel) zwischen Ihnen und WL zustande.

2.2. Im Zuge Ihrer Registrierung werden Ihre Kund*innen-Daten, im Zuge des Bestellvorgangs Ihre Vertragsdaten zur Rechnungslegung sowie zur Vertragsanlage gespeichert. Ihre

persönlichen Daten und Bestellungen können jederzeit über den Kund*innen-Login eingesehen werden.

3. Vertragssprache

3.1. Die Vertragssprache ist Deutsch.

4. Preise

4.1. Für die von WL angebotenen Fahrkarten, sofern es sich um Verbundfahrkarten handelt, gelten ausschließlich die Tarife gemäß den Tarifbestimmungen für den [Verkehrsverbund Ostregion](#) (im Folgenden kurz als „VOR“ bezeichnet) in der jeweils aktuellen Fassung.

5. Lieferung und Versandkosten

5.1. Merchandisingartikel und Fahrkarten werden in der Regel innerhalb von fünf Werktagen ab Bestellbestätigung per E-Mail, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen an die angegebene Lieferadresse zugestellt. Die Zustellung kann auch durch Vertragspartner der WL durchgeführt werden.

Beim Versand der bestellten Fahrkarte bzw. des bestellten Merchandisingartikels geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung erst auf Sie über, sobald die Fahrkarte bzw. der Merchandisingartikel an Sie oder an einen von Ihnen bestimmten Dritten übergeben wird. Erfolgt die Abholung der Fahrkarte oder des Merchandisingartikels durch Sie selbst oder einen von Ihnen beauftragten Dritten (z.B. Botendienst), ohne dass Sie dabei eine unsererseits vorgeschlagene Auswahlmöglichkeit nutzen, so geht die Gefahr bereits mit der Aushändigung an Sie oder den von Ihnen beauftragten Dritten über.

5.2. Der Versand erfolgt an die bei der Bestellung angegebene Lieferadresse (im Regelfall per Post, in Ausnahmefällen per Zustellservice). Bestellungen können in mehreren Sendungen zur Auslieferung kommen. Für die Bestellung von Fahrkarten, die nicht ausgedruckt werden können, sondern per Post zugestellt werden, sowie für die Bestellung von Merchandisingartikeln wird eine Versandkostenpauschale verrechnet, deren Höhe ebenso wie die Beträge sämtlicher anderer Versandkostenpauschalen im Zuge des Bestellvorgangs im Warenkorb ersichtlich ist. Jahreskarten werden versandspesenfrei zugestellt.

5.3. Alle gelieferten Merchandisingartikel bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der WL.

5.4. Die Gewährleistung erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen (24 Monate ab Warenerhalt). Der Ersatz von (Mangel-/)Folgeschäden sowie sonstigen Sachschäden, Vermögensschäden und Schäden Dritter ist, sofern nicht gesetzlich zwingend anders geregelt, ausgeschlossen.

5.5. Für Lieferungen außerhalb der EU können Sie die Zollkosten beim zuständigen Zollamt erfragen.

6. Zahlungsbedingungen

6.1. Die Verrechnung und Bezahlung der bestellten Fahrkarten bzw. sonstiger Artikel erfolgt in Euro und wird im Zuge des Onlinebestellvorgangs mittels Kredit-/Debitkarte, PayPal, Apple Pay (nur in der WienMobil App), Google Pay (nur in der WienMobil App) oder Banküberweisung (eps Onlinebanking) im Voraus getätigt. Bestellungen von Jahreskarten können bei Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats auch mittels jährlichen bzw. monatlichen Einziehungsauftrags erfolgen.

6.2. Sollten aus von WL nicht zu verantwortenden Gründen Zahlungsverrechnungen über das von Ihnen jeweils verwendete Zahlungsmittel nicht vorgenommen werden können oder sollten Sie Bestellvorgänge ohne ersichtliche Notwendigkeit mehrmals abrechnen, behalten wir uns das Recht vor, Ihren Kund*innen-Account vorübergehend zu sperren.

6.3. Diese vorübergehende Sperre wird aufgehoben, wenn Sie uns die künftige Verwendung eines geeigneten und funktionierenden Zahlungsmittels bzw. die künftige Unterlassung ungerechtfertigter Abbruchhandlungen ausdrücklich schriftlich zusichern (per E-Mail an: ticketshop@wienerlinien.at).

6.4. Im Wiederholungsfall (nach Aufhebung der vorübergehenden Sperre) behalten wir uns das Recht vor, Ihren Kund*innen-Account dauerhaft zu sperren und Ihnen allenfalls die daraus entstandenen Zusatzkosten (Zahlungsdienstleister, erhöhter Bearbeitungsaufwand) zu verrechnen.

7. Erfüllungsort

7.1. Erfüllungsort für alle Geschäfte ist der Firmenstandort Erdbergstraße 202, 1030 Wien.

8. Details zu den Fahrkarten

8.1. Bitte beachten Sie, dass die Anzeige von e-Tickets („Mobile Tickets“ gemäß VOR Tarifbestimmungen) auf dem Mobiltelefon nur über den Login des mobilen Vertriebskanals möglich ist. Sollten Sie eine Fahrkarte für eine andere Person erwerben, so wird diese ebenfalls unter Ihrem Benutzerkonto am Mobiltelefon angezeigt. Sollte Ihr Mobiltelefon nicht für die Anzeige von e-Tickets („Mobile Tickets“) geeignet sein, so müssen Sie Ihre Fahrkarte ausgedruckt als PDF-Tickets („Print-at-Home Tickets“ gemäß VOR Tarifbestimmungen) mitführen. Bitte achten Sie auch darauf, dass Ihre Fahrkarte am Mobiltelefon ordnungsgemäß und leserlich angezeigt wird.

8.2. Über die WienMobil App gekaufte Fahrkarten werden nach Abschluss des Bestellvorgangs direkt auf dem Mobiltelefon angezeigt.

8.3. Für die Nutzung am Mobiltelefon werden die erforderlichen Services (Webseite, App) kostenlos zur Verfügung gestellt.

8.4. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass durch den Empfang von Datenpaketen Kosten entstehen, welche von den jeweiligen Konditionen Ihres Mobilfunkanbieters abhängen. Bitte informieren Sie sich daher bei Ihrem Mobilfunkanbieter über die möglichen Kosten (evt. auch Roaminggebühren außerhalb der EU), welche bei einem Datendownload über das Mobilfunknetz anfallen können.

8.5. Für die Gültigkeit der als PDF-Tickets (Print-at-Home-Tickets) verfügbaren Fahrkarten sind Sie insofern selbst verantwortlich, als auf dem Ausdruck alle Angaben gemäß Pkt. 3.4 der [Tarifbestimmungen für den Verkehrsverbund Ostregion](#) in der jeweils geltenden Fassung in einem für den Kontrollvorgang ausreichenden Umfang ablesbar sein müssen; insbesondere sind die Fahrkarten in Originalgröße auszudrucken. Im Rahmen einer Fahrkartenkontrolle sind nicht vollständig und einwandfrei les- und überprüfbare Fahrkarten ungültig.

8.6. Sowohl für e-Tickets (Mobile Tickets) als auch PDF-Tickets (Print-at-Home-Tickets) gilt, dass sie nicht übertragbar sind und nur in Verbindung mit einem Lichtbildausweis gelten. Für alle sonstigen Fahrausweise gemäß den VOR-Tarifbestimmungen sind die unter dem Abschnitt „Berechtigungsnachweis“ jeweils angeführten Nutzungsvoraussetzungen maßgeblich.

9. Jahreskarten-Onlineservices

9.1. Mit unseren Jahreskarten-Onlineservices bieten wir Ihnen die Möglichkeit zur selbständigen Bestellung und Verwaltung von Jahreskarten sowie zur Änderung der Kund*innen-Stammdaten und Einsicht auf Ihr Kund*innen-Konto. Als bestehende/r Jahreskartenkund*in können Sie sich mit wenigen Schritten anmelden bzw. einen Onlinezugang einrichten und Ihre Vertrags- und Kund*innen-Daten einsehen. Wir weisen darauf hin, dass es sich hierbei um ein Self Service handelt und Sie für die Richtigkeit der Daten sowie das Hochladen eines ordnungsgemäßen und gut erkennbaren Fotos ausschließlich selbst verantwortlich sind.

9.2. Bei unsachgemäßer Handhabung dieses Service kann Ihr Onlinezugang gesperrt und können Sie von der Nutzung der Jahreskarten-Onlineservices ausgeschlossen werden.

9.3. Jahreskarten werden grundsätzlich mit Laufzeitbeginn zum nächstfolgenden Monatsersten ausgestellt und sind ab diesem Zeitpunkt für ein Kalenderjahr gültig.

9.4. Jahreskarten werden in der Regel innerhalb von zwei Wochen ab Bestellung bzw. bei Weiterbezug in der Woche vor Gültigkeitsbeginn an die angegebene Lieferadresse zugestellt.

10. Rücktritt, Rückkauf und Umtausch

10.1. Fahrkarten für die Kernzone Wien, die zum selbständigen Ausdruck als PDF-Ticket (Print-at-Home Ticket) oder als e-Ticket (Mobile-Ticket) zur mobilen Anzeige angeboten werden, können nicht storniert, umgetauscht oder rückgekauft werden. Es besteht kein Rücktrittsrecht (siehe auch [Tarifbestimmungen für den Verkehrsverbund Ostregion](#))

11. Widerruf

11.1. Für Verträge über die Beförderung von Personen besteht gemäß § 1 (3) FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz) kein Widerrufsrecht. Dieses kommt somit ausschließlich beim Erwerb von Merchandisingartikeln in Betracht.

11.2. Die Frist zum Widerruf beim Erwerb von Merchandisingartikeln beginnt mit dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der Ware erlangen.

11.3. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Wiener Linien GmbH & Co KG, Abteilung Vertrieb & Beratung, Erdbergstraße 202, A-1030 Wien, ticketshop@wienerlinien.at, Tel.: +43 (0) 1 7909 100 Fax: +43 (0)1 7909 73009) mittels einer eindeutigen schriftlichen 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 nachstehende Muster-Widerrufsformular (siehe Pkt. 11.9.) verwenden, das jedoch nicht verpflichtend vorgeschrieben ist.

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

11.5. 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 14 Tagen ab dem Tag zurückzuerstatten, an dem Ihre Mitteilung über den Vertragswiderruf 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 Kosten berechnet.

11.6. Im Widerrufsfall haben Sie uns den betreffenden Merchandisingartikel unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Vertragswiderruf unterrichten, zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie den betreffenden Artikel nachweislich vor Ablauf von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung selbst.

11.7. Im Falle des Widerrufs können wir die Rückzahlung verweigern, bis wir den betreffenden Merchandisingartikel wieder zurückerhalten oder Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie den Artikel zurückgesandt haben, je nachdem, welcher der frühere Zeitpunkt ist.

11.8. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust des betreffenden Merchandisingartikels nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise des Artikels nicht notwendigen Umgang damit zurückzuführen ist.

11.9. Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann können Sie folgendes Formular ausfüllen und an uns senden [Widerrufsformular \(PDF\)](#)

Wiener Linien GmbH & Co KG, Abteilung Vertrieb & Beratung, Erdbergstraße 202, A-1030 Wien, ticketshop@wienerlinien.at.

— Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/
— 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

11.10. Abweichend von Punkt 11.1 und den dort genannten Angeboten kommt für Bestellungen von anderen nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, insbesondere von downloadbaren Spielen, die gemäß § 18 Abs. 1 Zi. 11 FAGG vorgesehene Ausnahme vom Rücktrittsrecht wegen Beginn der Vertragserfüllung vor Ablauf der Rücktrittsfrist zur Anwendung.

11.11. Für Unternehmer*innen ist ein Widerruf gänzlich ausgeschlossen

12. Haftung

12.1. Machen Sie bei der Nutzung unserer Online-Services falsche Angaben oder nutzen diese missbräuchlich, so haften Sie für entstandene Schäden. Außerdem können WL diesfalls dauerhaft von der Nutzung unserer Services ausgeschlossen werden.

12.2. WL können keine ununterbrochene Verfügbarkeit der angebotenen Online-Services gewährleisten, da die notwendigen technischen Voraussetzungen für Internetdienste und Telekommunikation außerhalb unseres Einflussbereichs liegen. WL übernehmen daher keine Haftung, falls die Online-Services zeitweilig nicht verfügbar sind. Selbiges gilt für notwendige Wartungszeiträume.

12.3. WL übernehmen weiters keine Haftung für die Vollständigkeit, Widerspruchsfreiheit, Richtigkeit und Aktualität von durch Dritte bereitgestellten Informationsinhalten (z.B. Links zu Webseiten Dritter).

13. Streitschlichtung

13.1. Von den in § 4 AStG (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz) genannten Stellen zur alternativen Streitbeilegung („AS-Stellen“) kommen die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und die Internet Ombudsstelle für WL in Betracht.

13.2. WL erkennen die „Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte“ (APF), welche ein Bestandteil der SCG (Schienen Control GmbH) ist, als außergerichtliche Streitschlichtungsstelle für die in Artikel 2 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr angeführten Bestimmungen (Artikel) dieser Verordnung an. Für nähere Informationen, insbesondere zum Zugang zu dieser Schlichtungsstelle, siehe: <https://www.apf.gv.at/de/agentur-fuer-passagier-und-fahrgastrechte-apf-home.html>

13.3. WL erkennen weiters die Internet Ombudsstelle als außergerichtliche Streitschlichtungsstelle an: Internet Ombudsstelle, E-Mail: kontakt@ombudsstelle.at Für nähere Informationen, insbesondere zum Zugang zu dieser Schlichtungsstelle (Voraussetzungen für eine außergerichtliche Streitschlichtung, Registrierung), siehe www.ombudsstelle.at.

13.4. Die Verfahrensrichtlinien der Internet Ombudsstelle für die alternative Streitbeilegung nach dem AStG (AStG-Schlichtungsverfahren) sind

unter https://www.ombudsstelle.at/fileadmin/daten/Verfahren/Richtlinien_AStG-Verfahren.pdf einsehbar, jene für das Schlichtungsverfahren außerhalb des Anwendungsbereichs des AStG (Standard-Verfahren) unter https://www.ombudsstelle.at/fileadmin/daten/Verfahren/Richtlinien_f%C3%BCr_das_Standard-Verfahren.pdf

13.5. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit unserem Unternehmen kann auch die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Kommission genutzt werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

TEIL II - Ergänzende Mobilitätsdienstleistungen im Rahmen des Service WienMobil

14. Zugang

14.1. WL ermöglichen im Rahmen des Service WienMobil den Zugang zu den Dienstleistungen unterschiedlicher Mobilitätsanbieter. Dieser Zugang erfolgt durch Verlinkungen zu deren Anwendungen und Leistungen.

14.2. Die Nutzung des gesamten Leistungsangebots im Rahmen des Service WienMobil, lediglich für Informationszwecke bedarf weder einer Registrierung noch einer Zustimmung zu den vorliegenden Geschäftsbedingungen. Eine Registrierung in der WienMobil App hat nur im Falle eines Fahrkartenerwerbs zu erfolgen.

14.3. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Mobilitätsanbieter sind gesammelt über folgenden Link abrufbar:
<https://www.wienerlinien.at/wienmobil/rechtliches>

Diese AGB sind Grundlage für das Vertragsverhältnis mit den Anbietern der ergänzenden Mobilitätsdienstleistungen (z.B. hinsichtlich Bezahlung, Haftung, Laufzeit, Kündigung etc.)

14.4. WienMobil bietet lediglich Informationen über diese Mobilitätsdienstleistungen. Die WL werden selbst nicht Vertragspartner (siehe 14.1.)

14.5. Sofern verfügbar werden Preisinformationen im Service WienMobil angegeben. Je nach vorgeschlagenem Verkehrsmittel bzw. vorgeschlagener Mobilitätsdienstleistung (z.B. Taxi, Carsharing, Bikesharing) wird zur abgefragten Route ein „ab-Preis“ oder „zirka-Preis“ errechnet. Festgehalten wird, dass diese Preise rein informativen Charakter besitzen und somit nicht rechtsverbindlich sind.

14.6. Sämtliche Informationen zu den ergänzenden Mobilitätsdienstleistungen werden von den jeweiligen Anbietern zur Verfügung gestellt. Die WL übernehmen keine Gewährleistung betreffend Genauigkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Informationen (wie etwa über Verfügbarkeit oder den Endpreis, siehe oben). Anzeigefehler, Unterbrechungen (durch einen zeitlich begrenzten und/oder teilweisen Ausfall, Reparatur-, Aktualisierungs- oder Instandhaltungsarbeiten auf Webseiten oder aus einem anderen Grund), ungenaue, fehlgeleitete oder unwahre Informationen oder Nichtübermittlung von Informationen können nicht gänzlich ausgeschlossen werden.

Jeder Anbieter von ergänzenden Mobilitätsdienstleistungen bleibt stets selbst für die Genauigkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit der von ihm stammenden (beschreibenden) Informationen (wie etwa Verfügbarkeiten, Störungen etc.) verantwortlich. Somit kann sich die Verfügbarkeit von Dienstleistungen vom Zeitpunkt Ihrer Auswahl bis zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses verändern.

14.7. WL können keine ständige Verfügbarkeit des Service WienMobil gewährleisten.

15. Haftung

15.1. Soweit im Rahmen zwingender gesetzlicher Bestimmungen zulässig, übernehmen WL keine Haftung für die verlinkten Informationen und ergänzenden Mobilitätsdienstleistungen bzw. für allfällige Ansprüche im Zusammenhang mit diesen Informationen bzw. ergänzenden Mobilitätsdienstleistungen.

16. Nutzungszwecke

16.1. Das Service WienMobil steht Ihnen ausschließlich zu privaten, nichtkommerziellen Zwecken zur Verfügung; jegliche darüber hinaus gehende – insbesondere kommerzielle – Nutzung ist ohne vorherige explizite schriftliche Zustimmung der WL jedenfalls unzulässig.

17. Schlussbestimmungen

17.1. Es kommt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts zur Anwendung.

17.2 Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Wien. Gegenüber Verbrauchern im Sinne des KSchG (Konsumentenschutzgesetz BGBl 140/1979) gelten die Bestimmungen des § 14 KSchG.

17.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind gültig ab 10.8.2022 (letzte Aktualisierung)