

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den IVB-Ticketshop

Wir bewegen die Stadt.



**INNS'
BRUCK**



Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich dieser AGB.....	3
2	Definitionen	3
3	Vertragspartner; Verkauf, Vermittlung und Beförderungsleistung	4
4	Buchung von Tickets mittels IVB-Ticketshop	6
5	Bereitstellung und Nutzung von Tickets	7
6	Zahlungsmöglichkeiten.....	9
7	Reisende ohne gültiges Ticket	10
8	Stornierung und Erstattung von Tickets.....	11
9	Haftung	12
10	Erklärung zur Barrierefreiheit	13
11	Sonstiges	16

1 Geltungsbereich dieser AGB

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Nutzung des IVB-Ticketshops und den Verkauf von Tickets im IVB-Ticketshop, auf tickets.ivb.at und für die in der IVB-App (im Folgenden: IVB-Ticketshop) erhältliche Ticketangebote.
- 1.2 Für die Beförderungsleistung gelten gesonderte Bestimmungen.
- 1.3 Der IVB-Ticketshop wird von der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH, FN 37318f, Pastorstraße 5, 6010 Innsbruck (im Folgenden: IVB), betrieben.

2 Definitionen

- 2.1 Soweit in diesen Bedingungen keine abweichenden Definitionen getroffen werden, gelten die Begriffsbestimmungen der Tarifbestimmungen, abrufbar unter www.vvt.at und www.ivb.at.
- 2.2 In diesen Bedingungen werden folgende weitere Begriffsbestimmungen verwendet:
- 2.3 „KundIn“ umfasst Personen, die im IVB-Ticketshop Tickets erwerben.
- 2.4 „Reisende/r“ umfasst Personen, die im IVB-Ticketshop erworbene Tickets nutzen.
- 2.5 „IVB-Ticket“ umfasst Tickets der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH, Pastorstraße 5, 6010 Innsbruck (im Folgenden: IVB). IVB-Tickets sind im IVB-Ticketshop mit dem Wortlaut „Innsbruck“ innerhalb der Ticketbezeichnung bzw. Artikelbezeichnung oder bei einer räumlichen Gültigkeit mit Start- und Zielrelation Innsbruck (= streckenbezogenes Ticket gem. Tarifbestimmungen), erkennbar.
- 2.6 „VVT Ticket“ umfasst die in den VVT Tarifbestimmungen angeführten Tickets. Die Geltungsbereiche sind in Punkt 4. der VVT Tarifbestimmungen geregelt. VVT Tickets sind im IVB-Ticketshop mit dem Prefix „VVT“ vor der Ticketbezeichnung gekennzeichnet.
- 2.7 „Sonstiges Ticket“ umfasst alle Tickets, welche im IVB-Ticketshop erworben werden können, und welche kein VVT Ticket oder IVB-Ticket sind.
- 2.8 „Ticket“ umfasst alle VVT Tickets, IVB-Tickets und sonstige Tickets.
- 2.9 „VVT Zonen“ bedeutet jegliche Zonen laut VVT Zonenplan, abrufbar: www.vvt.at.

2.10 „IVB-Ticketshop“ bedeutet jegliche Online-Verkaufsplattform für Tickets (z.B. App, Internet), welche von den IVB betrieben werden.

2.11 „IVB-Konto“ bedeutet das KundInnenprofil, das bei der KundInnenregistrierung im IVB-Ticketshop angelegt wird. Ausgewählte Tickets (vgl. Punkt 4.3) können nur personalisiert gekauft werden und erfordern ein Konto um den Bezug des Artikels dem/der KundIn in sein/ihr KundInnenkonto hinterlegen zu können.

Darüber hinaus können KundInnen, welche über ein IVB-Konto verfügen, im Zuge eines selbstbedienten Kaufs im IVB-Ticketshop auf folgende Komfortfunktionen zugreifen:

- ▶ Vorbelegung der E-Mail-Adresse
- ▶ Vorbelegung des Alters für die Angebotsermittlung
- ▶ Vorbelegung der bevorzugten Zahlungsart
- ▶ Hinterlegung von Berechtigungs- und Ermäßigungsnachweisen udgl.
- ▶ Hinterlegung von Gutscheincodes
- ▶ Archivierung der gekauften Artikel

2.12 „AGB ÖBB“: Die Tarifbestimmungen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖBB-Personenverkehr AG, FN 248742 y, Am Hauptbahnhof 2, 1100 Wien, (im Folgenden: ÖBB), abrufbar unter www.oebb.at/static/tarife/de/index.html.

2.13 „AGB IVB“: Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Tarifbestimmungen sowie Beförderungsbedingungen der IVB, abrufbar unter www.ivb.at.

3 Vertragspartner; Verkauf, Vermittlung und Beförderungsleistung

3.1 IVB-Tickets:

3.1.1 Der Verkauf von IVB-Tickets im IVB-Ticketshop erfolgt im Namen und auf Rechnung der IVB.

3.1.2 Die Beförderungsleistung erfolgt durch dritte Verkehrsunternehmen.

- 3.1.3 Es gelten die Tarifbestimmungen (abrufbar unter www.ivb.at und www.vvt.at), die Allgemeinen Beförderungsbedingungen der IVB (https://www.ivb.at/fileadmin/downloads/Befoerederungsbedingungen_2017.pdf) sowie die besonderen Beförderungs- und Nutzungsbestimmungen der jeweiligen Verkehrsunternehmen.
- 3.2 VVT Tickets:
- 3.2.1 Vertragspartner für die Vermittlung von VVT Tickets im IVB-Ticketshop ist die VTG.
- 3.2.2 Die VTG tritt lediglich als Vermittlerin für den Erwerb von IVB-Tickets auf. IVB-Tickets werden jedoch im Namen und auf Rechnung der VTG erworben. Die Beförderungsleistung erfolgt durch die VTG oder von dieser beauftragte Drittunternehmen.
- 3.2.3 Es gelten die Tarif-, Beförderungs- und Nutzungsbestimmungen der VTG und von dieser beauftragte Verkehrsunternehmen.
- 3.3 Sonstige Tickets:
- 3.3.1 Vertragspartner für die Vermittlung von sonstigen Tickets im IVB-Ticketshop ist die VTG.
- 3.3.2 Die VTG tritt lediglich als Vermittlerin für den Erwerb der sonstigen Tickets auf. Die jeweiligen sonstigen Tickets werden jedoch im Namen und auf Rechnung der ÖBB, die die sonstigen Tickets ausstellt, erworben. Das Unternehmen, das die Tickets ausstellt, ist nicht zwingend auch das jeweilige Beförderungsunternehmen.
- 3.3.3 Für sonstige Tickets gelten zusätzlich die AGB der ÖBB und deren Vertragspartner (z.B. Verkehrsverbände außerhalb Tirols).
- 3.3.4 Die Beförderungsleistung erfolgt durch die ÖBB oder beauftragte Verkehrsunternehmen. Es gelten die Tarif-, Beförderungs- und Nutzungsbestimmungen der ÖBB und von diesen beauftragte Verkehrsunternehmen.

4 Buchung von Tickets mittels IVB-Ticketshop

4.1 Buchungsvorgang

4.1.1 Beim Buchungsvorgang sind vom/von der KundIn folgende Informationen anzugeben:

- ▶ Vor- und Nachname der an der Fahrt teilnehmenden Reisenden,
- ▶ wenn ein Berechtigungsnachweis gem. Punkt 5.2.4 der Tarifbestimmungen für VVT Tickets genutzt wird, die Bezeichnung der jeweiligen Karte(n),
- ▶ wenn ein Berechtigungsnachweis für IVB-Tickets genutzt wird, die Bezeichnung der jeweiligen Karte(n),
- ▶ wenn ein Berechtigungsnachweis gem. den AGB ÖBB für sonstige Tickets genutzt wird, die Bezeichnung der jeweiligen Karte(n),
- ▶ Vor- und Nachname der an der Fahrt teilnehmenden Reisenden
- ▶ Geburtsdaten oder Alter der an der Reise teilnehmenden Personen, sofern eine altersbedingte Fahrpreismäßigung in Anspruch genommen wird,
- ▶ die E-Mail-Adresse, an die die Bestätigungs-E-Mail und gegebenenfalls das Ticket zum Selbstaussdruck übermittelt werden soll,
- ▶ die Zahlungsart.

4.1.2 Die Angaben zu Buchungs- und Zahlungsdaten sind vom/von der KundIn vor Abschluss der Buchung genau auf Richtigkeit zu prüfen.

4.1.3 Der Vermittlungsvertrag zwischen dem/der KundIn und VTG und/oder der Kaufvertrag für das IVB-Ticket kommt erst mit Bestätigung der erfolgreichen Buchung im IVB-Ticketshop gegenüber dem/der KundIn gemäß nachfolgendem Punkt 0 zustande.

Unmittelbar nach Abschluss eines erfolgreichen Buchungsvorganges für ein Ticket im IVB-Ticketshop wird dem/der KundIn von den IVB eine Buchungsbestätigung an die vom/von der KundIn bekannt gegebene E-Mail-Adresse übermittelt. Die Buchungsbestätigung gilt nicht als Ticket.

4.2 Namenskorrekturen

- 4.2.1 Falls beim Ticketkauf vom/von der Kundin ein Fehler beim anzugebenden Namen oder einer anzugebenden Nummer einer Berechtigungskarte gemacht wurde, kann dies in den nachfolgenden Fällen korrigiert werden.
- 4.2.2 Eine Namensänderung ist für IVB-Tickets möglich, sofern dies in den IVB Tarifbestimmungen vorgesehen ist. Zur Namensänderung muss der/die KundIn den IVB-KundInnenservice unter der Telefonnummer +43 512 5307-500 oder per E-Mail (office@ivb.at) kontaktieren.
- 4.2.3 Eine Namensänderung ist für VVT Tickets möglich, sofern dies in den AGB VVT vorgesehen ist. Zur Namensänderung muss der/die KundIn den IVB-KundInnenservice unter der Telefonnummer +43 512 5307-500 oder per E-Mail (office@ivb.at) kontaktieren.
- 4.2.4 Eine Namensänderung ist für sonstige Tickets möglich, sofern dies in den AGB ÖBB vorgesehen ist. Zur Namensänderung muss der/die KundIn den IVB-KundInnenservice unter der Telefonnummer +43 512 5307 – 500 oder per E-Mail (office@ivb.at) kontaktieren.

4.3 IVB-Konto

- 4.3.1 Für den Kauf von allen personalisierten Tickets (insbesondere Jahres-Netzkarten wie z.B. VVT Jahres Ticket oder VVT Semester Ticket, IVB-Jahres-Ticket Innsbruck), ist die vorherige Erstellung eines IVB-Kontos im IVB-Ticketshop erforderlich. Ohne aktives IVB-Konto können die vorgenannten Tickets nicht im IVB-Ticketshop erworben werden. Im Zuge eines Kaufvorgangs, wird der Nutzer auf die allfällige Notwendigkeit eines IVB-Kontos hingewiesen.

5 Bereitstellung und Nutzung von Tickets

5.1 Erhalt des Tickets

- 5.1.1 Wenn der Kauf des Tickets über den IVB-Ticketshop erfolgt, kann der/die KundIn nach erfolgreicher Buchung entscheiden, wie er/sie das Ticket erhalten möchte. Es bestehen folgende Auswahlmöglichkeiten:
- ▶ PDF-Ticket zum Selbstaussdrucken
 - ▶ Handy-Ticket zur Anzeige auf einem unterstützten Smartphone in der IVB-App

- 5.1.2 Als angemeldete/r KundIn mit einem IVB-Konto kann von jedem Gerät und Browser auf die Buchungen im IVB-Konto des/der KundIn zugegriffen werden. Ein/e angemeldete/r KundIn kann somit seine/ihre Buchung mittels Browser an einem PC durchführen und diese Buchung als Handy-Ticket mit der IVB-App auf einem unterstützten Smartphone erhalten.
- 5.1.3 Im IVB-Ticketshop gekaufte Tickets sind persönliche Tickets. Sie lauten auf den/die Namen des/der Reisenden, der/die beim Buchungsvorgang angegeben wurde/n. Bei der Ticketkontrolle müssen die auf dem Ticket angeführten Reisenden einen Lichtbildausweis mit Altersnachweis vorweisen. Im Falle von ermäßigten Tickets ist der entsprechende Berechtigungsnachweis vorzulegen.
- 5.2 PDF-Ticket zum Selbstausdrucken
- 5.2.1 Durch Anklicken von „Jetzt PDF-Ticket erstellen“ entscheidet sich der/die KundIn dazu, das PDF-Ticket sofort auszudrucken. Es wird sofort am PC-Bildschirm angezeigt. Der/die KundIn erhält auch einen Link zum Download an die von ihm/ihr angegebene E-Mail Adresse.
- 5.2.2 Das PDF-Ticket ist auf weißem Papier im A4-Hochformat auszudrucken. Ein in anderem Format und anderer Farbe ausgedrucktes Online Ticket kann von FahrerInnen, ZugbegleiterInnen und KontrolleurInnen technisch nicht eingescannt und akzeptiert werden. In diesen Fällen kommen die Regelungen des Punktes 7 für Reisende ohne gültigem Ticket zur Anwendung.
- 5.2.3 Beim Ausdrucken des PDF-Tickets ist darauf zu achten das Ticket nicht an der Stelle des aufgedruckten Barcodes zu knicken. In ihm sind wichtige Daten zum Ticket und zum/zur Reisenden gespeichert, die bei der Ticketkontrolle abgerufen werden.
- 5.3 Handy-Ticket zur Anzeige auf einem unterstützten Smartphone in der IVB-App
- 5.3.1 In der IVB-App wird durch Anklicken der Schaltfläche „Jetzt Handy-Ticket erstellen“ das Ticket direkt als Handy-Ticket auf einem unterstützten Smartphone angezeigt. Die Datenübertragung über das Mobilfunknetz zu Smartphone des/der KundIn liegt außerhalb des Einflusses der IVB, weshalb dies auf Risiko des/der KundIn erfolgt.
- 5.3.2 Wenn ein Ticket in der IVB-App gebucht wird, ist die Einstellung „Handy-Tickets“ in den IVB-App-Einstellungen voreingestellt. Mit dieser Funktion erhält der/die KundIn Tickets immer automatisch als Handy-Ticket auf das Smartphone, mit dem die Buchung durchgeführt wurde. Diese Einstellung kann durch aktivieren des Buttons „Immer fragen“ im Bereich „Mein Konto“, „Kontoeinstellungen“ der IVB-App geändert werden. So kann der/die KundIn bei jedem Ticketkauf manuell festlegen, wie er/sie Tickets erhalten möchte.

- 5.3.3 Entscheidet sich der/die Kundin durch Anwählen von „Jetzt Handy-Ticket erstellen“ dazu, das gebuchte Ticket auf diesem Smartphone als Handy-Ticket anzuzeigen, so wird dieses Ticket ausschließlich auf diesem Gerät angezeigt.
- 5.3.4 Möchte ein/e KundIn ein Handy-Ticket, das sich auf seinem/ihrer Gerät befindet, auf einem anderen Gerät oder in einer anderen Form erhalten, so ist die Funktion „Tickets anders erhalten“ auszuwählen.
- 5.3.5 Sollte die IVB-App gelöscht werden, werden die in der App vorhandenen Daten, inklusive einem darauf befindlichen Handy-Ticket, gelöscht. Vor dem Löschen der App ist daher vom/von der Reisenden zu prüfen, ob sich ein gültiges Handy-Ticket auf dem unterstützten Smartphone befindet. Sofern ein/e Reisende/r sein Gerät wechseln möchte und ein vorhandenes Handy-Ticket auf ein anderes Gerät transferiert werden soll, so ist dies über die Funktion „Tickets anders erhalten“ möglich. Erst nachdem das Ticket „in anderer Form“ auf das gewünschte unterstützte Gerät transferiert wurde oder als PDF-Ticket ausgedruckt wurde, sollte die IVB-App von dem bisherigen unterstützten Smartphone gelöscht werden.
- 5.4 Die IVB behalten sich das Recht vor, eine Strafanzeige bei missbräuchlicher Verwendung eines im IVB-Ticketshop erworbenen Tickets, zum Beispiel bei unerlaubter Mehrfachnutzung oder einer unberechtigten Rückgängigmachung der Ticketbuchung nach einer nachweislich erfolgten Nutzung, zu stellen.

6 Zahlungsmöglichkeiten

- 6.1 Die angebotenen Zahlungsmöglichkeiten können im IVB-Ticketshop zwischen den einzelnen Ticketangeboten variieren. Die jeweiligen Zahlungsmöglichkeiten werden nach Auswahl des Angebots im IVB-Ticketshop „Warenkorb“ im Bereich „Jetzt Zahlen“ angeführt.
- 6.2 Kreditkartenzahlung
- 6.2.1 Bei der Kreditkartenzahlung sind vom/von der KundIn folgende Informationen anzugeben:
- ▶ Name des Karteninhabers
 - ▶ Kreditkartennummer
 - ▶ Gültigkeitsdatum
 - ▶ Card Validation Code (dieser Code wird durch die IVB nicht gespeichert)
 - ▶ 3-D Secure-Code (optional und wird durch die IVB nicht gespeichert)

6.3 Online-Überweisung

6.3.1 eps-Online-Überweisung ist das Online-Bezahlverfahren von österreichischen Banken. Für die Überweisung wird der/die KundIn auf die Online-Banking Seite seiner/ihrer Bank geleitet. Die teilnehmenden Banken sind auf der Seite www.stuzza.at aufgelistet.

6.3.2 Um mit Online-Überweisung zu bezahlen hat der/die KundIn folgendermaßen vorzugehen:

- ▶ Der/Die KundIn muss seine Bank auswählen und wird von den IVB zum Online-Banking seiner/ihrer Bank weitergeleitet.
- ▶ Der/Die KundIn hat beim Online-Banking seiner/ihrer Bank seine/ihre Zugangsdaten und Passwörter einzugeben. Die Zugangsdaten und Passwörter werden nur zwischen dem/der KundIn und seiner/ihrer Bank ausgetauscht. Es findet kein Informationsfluss an die IVB statt.
- ▶ Alle notwendigen Informationen für die Überweisung sind schon vorausgefüllt. Hierzu zählen beispielsweise die IBAN, zu überweisender Betrag oder auch Empfänger.
- ▶ Durch die Eingabe des TAN-Codes, oder mittels 2-Wege Authentifizierung im Online-Banking seiner/ihrer Bank autorisiert diese/r seine/ihre Buchung und schließt den Bezahlvorgang erfolgreich ab.

6.4 Job- und Top-Ticket-Gutscheine

6.4.1 Bei der Zahlung mittels Job- und Top-Ticket-Gutschein ist vom/von der KundIn vorab ein IVB-Konto anzulegen. Beim Bestellungsprozess ist der Gutscheincode für das jeweilige Ticket einzugeben. Der Gutscheincode ist nur für Tickets einlösbar, für die der Gutscheincode vorab generiert wurde.

7 Reisende ohne gültiges Ticket

7.1 Sofern sich der/die Reisende nicht ausweisen kann, sein Alter nicht nachweisen kann, der Name am Ticket nicht mit dem Namen des/der Reisenden übereinstimmt oder es am Berechtigungsnachweises für die Ermäßigung fehlt, kommen die Regelungen für Reisende ohne gültiges Ticket zur Anwendung.

7.2 Ein Ticket ist ungültig, wenn

- ▶ die Nutzung bei VVT Tickets nicht den VVT Tarifbestimmungen, bei IVB-Tickets den AGB IVB und bei sonstigen Tickets nicht den AGB ÖBB, entspricht, insbesondere wenn der Gültigkeitszeitraum des Tickets schon abgelaufen ist,
- ▶ der Inhalt geändert wurde, z.B. Änderung des Datums,
- ▶ es wegen seines Zustandes nicht auf Gültigkeit geprüft werden kann
- ▶ das Ticket den Gültigkeitszeitraum noch nicht erreicht hat,
- ▶ eine Ermäßigungskarte und/oder ein Berechtigungsnachweis notwendig ist, diese/r aber nicht vorgezeigt wird oder ungültig ist oder
- ▶ das Ticket nur in Verbindung mit einem Ausweis gültig ist, dieser aber nicht vorgezeigt wird oder ungültig ist.

7.3 Ein Ticket wird rückwirkend ungültig, wenn dessen Kauf über den IVB-Ticketshop trotz nachweislicher Nutzung rückgängig gemacht wird.

7.4 Die weiteren Folgen für Reisen ohne gültiges Ticket sind bei VVT Tickets und bei IVB-Tickets in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen (BGBl. II Nr. 47/2001 idgF) sowie in den besonderen Beförderungs- und Nutzungsbestimmungen der jeweiligen Verkehrsunternehmen und bei sonstigen Tickets in den AGB ÖBB sowie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen (BGBl. II Nr. 47/2001 idgF) und den besonderen Beförderungs- und Nutzungsbestimmungen der jeweiligen Verkehrsunternehmen geregelt.

8 Stornierung und Erstattung von Tickets

8.1 Die Stornierung und Erstattung von VVT Tickets ist in den VVT Tarifbestimmungen geregelt. Es können nur VVT Tickets storniert werden, für die eine Stornierung ausdrücklich vorgesehen ist.

8.2 Die Stornierung und Erstattung von IVB-Tickets ist in den AGB IVB geregelt. Es können nur IVB-Tickets storniert werden, für die eine Stornierung ausdrücklich vorgesehen ist.

- 8.3 Die Stornierung und Erstattung von sonstigen Tickets ist in den AGB ÖBB geregelt. Es können nur sonstige Tickets storniert werden, für die eine Stornierung ausdrücklich vorgesehen ist.
- 8.4 Es können immer nur alle Teile einer gebuchten Reise im IVB-Ticketshop storniert werden. Werden mehrere Reisen in einem Warenkorb zusammen gebucht, müssen diese separat storniert werden. Erkennen die IVB zu einer Reise eine gebuchte Rückreise, wird der/die KundIn gefragt, ob diese ebenfalls storniert werden soll.
- 8.5 Ein bereits als PDF-Ticket erhaltenes Ticket kann nicht mehr storniert werden, außer, eine Stornierung ist in den VVT oder IVB-Tarifbestimmungen oder in den AGB ÖBB ausdrücklich vorgesehen.
- 8.6 Der Erhalt eines Tickets als Handy-Ticket kann über die Funktion „Tickets anders erhalten“ wieder rückgängig gemacht werden. Das Ticket gilt dann jedoch noch nicht als storniert oder erstattet. Erst in einem nächsten Schritt kann die Stornierung erfolgen, sofern die Stornierung für die Art des Tickets vorgesehen ist.
- 8.7 Die Regelungen zum Rücktrittsrecht im Fernabsatzgeschäft finden auf Personenbeförderungsverträge aufgrund der gesetzlich normierten Ausnahme des § 1 Abs. 3 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) keine Anwendung.

9 Haftung

- 9.1 Der/Die KundIn haftet für Schäden, welche durch falsche Angaben bei der Buchung im IVB-Ticketshop entstehen.
- 9.2 Sofern der/die KundIn vorsätzlich falsche Angaben macht oder Missbrauch betreibt, sind die IVB berechtigt, den/die KundIn dauerhaft von der Nutzung des IVB-Ticketshops auszuschließen.
- 9.3 Eine ununterbrochene Verfügbarkeit des IVB-Ticketshops kann nicht gewährleistet werden. Der Grund liegt insbesondere darin, dass für die notwendigen technischen Voraussetzungen (Internetdienste und Telekommunikation) keine 100%ige Verfügbarkeit garantiert werden kann. Dem/Der KundIn entstehen keine Haftungsansprüche gegenüber den IVB, wenn der IVB-Ticketshop nicht verfügbar ist.
- 9.4 Die IVB leisten keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der dargestellten Informationen, insbesondere für VVT Tickets und sonstige Tickets, für die sie nur als Vermittler auftreten.

- 9.5 Die IVB haften für sich und ihre MitarbeiterInnen nur bei grobem Verschulden, mit Ausnahme von Personenschäden.

10 Erklärung zur Barrierefreiheit

Die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH ist bemüht, ihre Websites im Einklang mit dem Web-Zugänglichkeits-Gesetz (WZG) idgF zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen (Amtsblatt L 327 vom 2.12.2016, S. 1) barrierefrei zugänglich zu machen.

Diese Erklärung zur Barrierefreiheit gilt für die Website <https://tickets.ivb.at/>

- 10.1 Stand der Vereinbarkeit mit den Anforderungen: Diese Website ist wegen der folgenden Unvereinbarkeiten und Ausnahmen teilweise mit Konformitätsstufe AA der "Richtlinien für barrierefreie Webinhalte Web - WCAG 2.1" bzw. mit dem geltenden Europäischen Standard EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) vereinbar.

- 10.2 Die nachstehend aufgeführten Inhalte sind aus den folgenden Gründen nicht barrierefrei:

10.2.1 Unvereinbarkeit mit den Barrierefreiheitsbestimmungen

- ▶ Vereinzelt können Links, Buttons und Auswahlfelder nicht als solche gekennzeichnet sein. Damit sind die WCAG Erfolgskriterien 1.1.1 (→ Nicht-Text Inhalt) und 4.1.2 (→ Name, Rolle, Wert) nicht vollständig erfüllt. An der Behebung dieser Punkte wird laufend gearbeitet.
- ▶ Vereinzelt können Pflichtfelder nicht als solche gekennzeichnet sein. Damit sind die WCAG Erfolgskriterien 1.1.1 (Nicht-Text Inhalt) und 4.1.2 (→ Name, Rolle, Wert) nicht vollständig erfüllt. An der Behebung dieser Punkte wird laufend gearbeitet.
- ▶ Vereinzelt sind Felder nicht betitelt und daher nicht erkennbar, wofür sie gedacht sind. Damit sind die WCAG Erfolgskriterien 1.1.1 (Nicht-Text Inhalt) und 4.1.2 (→ Name, Rolle, Wert) nicht vollständig erfüllt. An der Behebung dieser Punkte wird laufend gearbeitet.
- ▶ Auf vereinzelt Seiten ist es schwierig alle Informationen zu erfassen. Damit sind die WCAG Erfolgskriterien 2.4.10 (→ Abschnittsüberschriften) und 2.4.3 (→ Fokus Reihenfolge) nicht vollständig erfüllt. An der Verbesserung dieser Punkte wird laufend gearbeitet.

- ▶ Viele, vorwiegend ältere PDF-Dokumente sind nicht barrierefrei. Beispielsweise sind PDF-Dokumente nicht getaggt, sodass sie von Screenreader-BenutzerInnen nicht oder nur unzureichend erfasst und genutzt werden können. Damit ist das WCAG Erfolgskriterium 4.1.2 (Name, Rolle, Wert) nicht erfüllt. An einer Lösung wird gearbeitet.
- ▶ Durch ein Problem bei der Abgrenzung zwischen Angebot und Anzeigen der Reiseinformationen ist die WCAG Richtlinie 2.4 (→ Navigierbarkeit) nicht vollständig erfüllt. An einer Lösung wird gearbeitet.
- ▶ Das Reservieren eines Sitzplatzes ist derzeit schwer möglich. In diesem Fall ist das WCAG Erfolgskriterium 2.4.3 (→ Fokus Reihenfolge) nicht erfüllt. An einer Lösung wird gearbeitet.
- ▶ Eine Registrierung ist derzeit nicht möglich. In diesem Fall ist das WCAG Erfolgskriterium 4.1.2 (→ Name, Rolle, Wert) nicht vollständig erfüllt.. An einer Lösung wird gearbeitet.
- ▶ Im Bereich Passwort Ändern und Zurücksetzen gibt es abseits des Hauptworkflows Probleme mit Erfolgs- und Fehlermeldungen. In diesem Fall ist die WCAG Richtlinie 2.4 (→ Navigierbarkeit) nicht vollständig erfüllt. An einer Lösung wird gearbeitet.
- ▶ Im Archiv kann ein gesperrtes Ticket oder nicht mehr gültiges Ticket nicht als solches erkannt werden. Damit ist das Erfolgskriterium 4.1.2 (→ Name, Rolle, Wert) nicht vollständig erfüllt. An einer Lösung wird gearbeitet.
- ▶ Der Kauf von manchen Produkten (SchülerInnen-, Lehrlings-, Semester-Tickets, Vorteilscard) gestaltet sich schwierig. Damit sind die Erfolgskriterien 2.4.6 (→ Überschriften und Beschriftungen) und 2.4.3 (→ Fokus-Reihenfolge) nicht vollständig erfüllt. An einer Lösung wird gearbeitet.

10.2.2 Unverhältnismäßige Belastung

Die WCAG konforme Bedienung am Microsoft Internet Explorer können wir nicht mehr gewährleisten. Microsoft hat angekündigt, den Support für diesen Browser im vierten Quartal 2020 einzustellen. Wir sind der Ansicht, dass eine Behebung eine unverhältnismäßige Belastung im Sinne der Barrierefreiheitsbestimmungen darstellen würde. Eine alternative Buchung ist über das ÖBB Kundenservice unter 05-1717 oder am ÖBB Schalter möglich.

Die Inhalte fallen nicht in den Anwendungsbereich der anwendbaren Rechtsvorschriften Inhalte oder Komponenten und Dienste von Dritten, beispielsweise Verlinkungen zu Zahlungsanbieter bei der Online Überweisung,

oder anderen Drittfirmen, die nicht im Einflussbereich der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH liegen, sind von der Richtlinie (EU) 2016/2102 ausgenommen. Für diese Inhalte Dritter kann bezüglich Vereinbarkeit mit Barrierefreiheitsbestimmungen keine Aussage getroffen werden.

- 10.3 Erstellung dieser Erklärung zur Barrierefreiheit: Diese Erklärung wurde am 11.9.2020 erstmalig erstellt. Wir sind bemüht, diese bei Verbesserungen für unsere KundInnen laufend anzupassen.

Die Bewertung der Vereinbarkeit der Website mit dem WZG zur Umsetzung der Anforderungen der Richtlinie (EU) 2016/2102 erfolgte in Form eines Selbsttests nach WCAG 2.0. Überprüft wurden der Kauf, der Bezug, das Entwerten und das Stornieren von Tickets, Zeitkarten, und Shop Produkten, das Anzeigen von Informationen zu einer gekauften Reise sowie das Verwalten von BenutzerInnen- und KundInnendaten. Die Seiteninhalte der gesamten Applikation unterliegen laufenden Änderungen und Erweiterungen. Um dem Rechnung zu tragen, werden diese von MitarbeiterInnen auch laufend überprüft. Die Überprüfungen erfolgen insbesondere auch durch blinde MitarbeiterInnen.

Diese Erklärung wurde am 11.9.2020 letztmalig aktualisiert.

- 10.4 Feedback und Kontaktangaben: Die Angebote und Services auf dieser Website werden laufend verbessert, ausgetauscht und ausgebaut. Dabei ist uns die Bedienbarkeit und Zugänglichkeit ein großes Anliegen.

Wenn Ihnen Barrieren auffallen, die Sie an der Benutzung unserer Website behindern, Probleme entdecken, die in dieser Erklärung nicht beschrieben sind, oder Mängel in Bezug auf die Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen, so bitten wir Sie, uns diese mittels [Kontaktformular](#) mitzuteilen. Bitte beschreiben Sie konkret das Problem und führen Sie uns die URL(s) der betroffenen Webseite oder des Dokuments an. Wir werden Ihre Anfrage prüfen und Sie so rasch wie möglich kontaktieren.

- 10.5 Durchsetzungsverfahren: Bei nicht zufriedenstellenden Antworten aus oben genannter Kontaktmöglichkeit können Sie sich mittels Beschwerde an die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft mit beschränkter Haftung (FFG) wenden. Die FFG nimmt über das Kontaktformular Beschwerden auf elektronischem Weg entgegen.

[Kontaktformular der Beschwerdestelle](#)

Die Beschwerden werden von der FFG dahingehend geprüft, ob sie sich auf Verstöße gegen die Vorgaben des Web-Zugänglichkeits-Gesetzes, insbesondere Mängel bei der Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen, durch den Bund oder einer ihm zuordenbaren Einrichtung beziehen.

Sofern die Beschwerde berechtigt ist, hat die FFG dem Bund oder den betroffenen Rechtsträgern Handlungsempfehlungen auszusprechen und Maßnahmen vorzuschlagen, die der Beseitigung der vorliegenden Mängel dienen.

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren

10.6 Fakultative Inhalte: Zusatzinformationen und Bedienungshilfen

Die Seite ist für die Browser Chrome und den Screen Reader JAWS getestet. Die PDF-Dokumente (Tickets, etc) sind auch für den Arcobat Reader getestet.

11 Sonstiges

- 11.1 Der diesen AGB zu Grunde liegende Kaufvertrag bei VVT Tickets oder Vermittlungsvertrag bei IVB-Tickets und sonstigen Tickets mit der VTG wird ausschließlich in deutscher Sprache geschlossen. Für einzelne Produkte und Verbindungen kann es jedoch abweichende Regelungen geben.
- 11.2 Alle Angebote und angezeigten Zeitangaben im IVB-Ticketshop beziehen sich auf die lokale Ortszeit (Mitteleuropäische (Sommer)Zeit – ME(S)Z). Abweichungen zu der auf dem Endgerät des/der Reisenden angegebenen Uhrzeit sind daher möglich.
- 11.3 Sofern die IVB eine neue Version der IVB-App zum Herunterladen bereitstellen, sind Reisende dazu angehalten, die neueste Version der IVB-App zu nutzen. Nur so können die IVB so schnell wie möglich die aktuellsten Angebote und Informationen bereitstellen.
- 11.4 Für sämtliche Verträge im Rahmen dieser AGB gilt österreichisches Recht, mit Ausnahme der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Innsbruck, sofern nicht ein Verbrauchergeschäft gemäß § 1 Konsumentenschutzgesetz vorliegt.
- 11.5 Wenn einzelne Klauseln unwirksam sind oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der anderen Klauseln nicht.