

## **FAIRTIQ – die einfachste Fahrkarte der Schweiz Fragen und Antworten**

### **Was beinhaltet das Angebot von FAIRTIQ?**

Mit der FAIRTIQ-App checken Sie sich vor Beginn der Fahrt im öV ein und nach Abschluss Ihrer Reise wieder aus. Ob einmal oder mehrmals täglich: FAIRTIQ berechnet nach spätestens 24 Stunden den besten Preis für Ihre getätigten Fahrten.

### **Wie hoch ist der Datenverbrauch?**

Sobald die Fahrgäste eingechekkt sind, empfängt und versendet FAIRTIQ in etwa 1 MB pro Stunde.

### **Kann mit FAIRTIQ auch ein Ticket für einen Mitreisenden gelöst werden?**

FAIRTIQ ist eine persönliche Lösung und steht momentan nur der Person zur Verfügung, welche sich registriert hat.

### **Was passiert, wenn ich aus dem STI-Streckennetz herausfahre?**

Dies ist kein Problem. Sie fahren mit FAIRTIQ auf dem gesamten GA-Streckennetz (Schweiz und Liechtenstein) sowie in vereinzelt Regionen in Deutschland und Österreich ([Details](#)) mit dem günstigsten verfügbaren Ticket.

### **Was passiert, wenn das Smartphone während der Fahrt nicht funktionsfähig ist?**

Wenn sich das Smartphone während der Fahrt aus einem von Ihnen zu vertretenden Grund nicht in einem funktions- und sendebereiten Zustand befindet (z. B. Flugzeugmodus, leerer Akku, Mobiltelefon defekt, Standortbestimmung deaktiviert, etc.), werden die Bedingungen zur Nutzung von FAIRTIQ nicht erfüllt.

Entsprechend sind Sie nicht im Besitz eines gültigen Fahrausweises. Sofern das Smartphone kurzfristig nicht funktionsfähig ist, ist dies nicht allzu tragisch: Das System läuft auf dem FAIRTIQ-Server im Hintergrund für eine gewisse Zeit weiter.

### **Was ist, wenn aus technischen Gründen vor der Fahrt kein Check-In erfolgen konnte?**

In diesem Fall bitten wir Sie, ein Ticket über einen alternativen Verkaufskanal zu erwerben, da Sie sonst nicht im Besitz eines gültigen Fahrausweises sind.

### **Wie sehe ich den Fahrpreis?**

Nach abgeschlossenem Check-Out-Vorgang wird der «Berechnete Preis» und «Fakturierte Preis» direkt in der Übersicht zur beendeten Fahrt angezeigt. Eine Zusammenfassung aller Fahrten und deren Kosten kann jederzeit über den Menüpunkt «Vergangene Reisen» in der FAIRTIQ-App abgerufen werden.

### **Was ist der Unterschied zwischen «Standard-Preis» und «Fakturierter Preis»?**

Grundsätzlich sind die beiden Preise identisch. Bei mehreren Fahrten am gleichen Tag, kann es jedoch sein, dass FAIRTIQ eine Preisoptimierung vornimmt.

Beispiel: Sie benutzen FAIRTIQ dreimal am gleichen Tag in der Zone «Lokalzone 700 (Thun)». Dieses kostet pro Fahrt CHF 3.30, die Tageskarte «Lokalzone 700 (Thun)» wiederum CHF 8.40.

Bei den ersten beiden Tickets wären «Berechneter Preis» und «Fakturierter Preis» identisch mit CHF 3.30. Beim dritten Ticket wäre «Standard-Preis» CHF 3.30, «Fakturierter Preis» jedoch CHF 1.80 da bereits der Wert der Tageskarte erreicht wurde.

### **Mir wurde bei einer Reise zu viel belastet. Was kann ich tun?**

Öffnen Sie die FAIRTIQ-App und wählen Sie die betroffene Reise aus. Wählen Sie dort «Ein Problem mit dieser Fahrt melden» aus und beschreiben Sie das Problem. Bitte geben Sie an, wo Sie Ihre Fahrt begonnen und beendet haben.

### **Ich habe den Check-Out vergessen. Was kann ich tun?**

Wenn Sie vergessen haben, auszuchecken, tun Sie dies bitte sofort und warten Sie, bis der Preis angezeigt wird. In vielen Fällen wird FAIRTIQ den Fehler automatisch korrigieren können. Sollte FAIRTIQ jedoch mehr berechnet haben, öffnen Sie bitte Ihre vergangenen Fahrten und melden Sie die falsche Fahrt. Der Kundendienst von FAIRTIQ wird den Fall analysieren und sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

TIPP: Um zukünftige Vorkommnisse zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie "Smart Stop" aktiviert haben. Die Funktion erkennt in Zukunft, wenn Sie vergessen haben, Ihre Fahrt in der App zu beenden und startet einen Countdown, um Sie auszuchecken.

TIPP: Aktivieren Sie die Funktion Smart Stop.

### **Was ist Smart Stop?**

Dank Smart Stop merkt FAIRTIQ, wenn Sie nicht mehr mit dem öV unterwegs sind und Sie Ihre Fahrt aber nicht beendet haben.

Ist dies der Fall, senet Ihnen Smart Stop eine Nachricht. Sie haben anschliessend die Wahl, die Reise zu beenden oder fortzuführen. Falls Sie vergessen, Ihre Reise zu beenden, übernimmt dies Smart Stop nach einer gewissen Zeit für Sie.

Mehr Infos und weitere FAQ's zu Smart Stop gibt es hier:

<https://support.fairtiq.com/hc/de/articles/360019109540-Smart-Stop>

### **Wie funktioniert die Check-Out Warnung?**

Die Check-Out-Warnung nutzt die in modernen Smartphones verbauten Bewegungssensoren, um Ihnen zu helfen, den Check-Out nach Fahrtende nicht zu vergessen. Sobald Sie sich nicht mehr in einem Fahrzeug befinden und zu Fuss unterwegs sind, erkennt FAIRTIQ dies anhand der Bewegungen. Daher sendet FAIRTIQ eine entsprechende Check-Out-Erinnerung.

Beachten Sie bitte, dass nicht garantiert ist, dass die Check-Out-Warnung korrekt funktioniert. Es bleibt in Ihrer Verantwortung, den Check-Out rechtzeitig durchzuführen.

### **Wann wird die Fahrt auf meinem Zahlungsmittel belastet?**

Damit Ihnen das günstigste Ticket für all Ihre während des Tages gemachten Fahrten verrechnet werden kann, erfolgt die Belastung des Zahlungsmittels erst nach Dienstschluss des öV, d. h. in der Nacht.

Wenn Sie beispielsweise an einem Tag fünf Einzelfahrten gemacht haben, eine Tageskarte aber günstiger gewesen wäre, wird Ihnen in diesem Fall nur die Tageskarte berechnet.

Weitere Antworten zu Ihren Fragen finden Sie im [HelpCenter](#).