

Q&A Spartageskarte Gemeinde

Stand: Dezember 2023

Das Dokument wird laufend mit häufig gestellten Fragen ergänzt und auf www.sbb.ch/gemeinde allen Gemeinden und Städten zugänglich gemacht.

An-/Abmeldung	
Muss sich jede Gemeinde/Stadt jährlich neu für den Verkauf der Spartageskarten Gemeinde anmelden?	Die Anmeldung erfolgt einmalig und muss nicht jährlich wiederholt werden.
Kann sich eine Gemeinde/Stadt jederzeit anmelden?	Ja, eine Anmeldung ist jederzeit möglich. Bei einer Anmeldung ab 01.12.2023 werden die Logins innerhalb von 4 Wochen nach der Anmeldung vergeben.
Was ist zu tun, wenn eine Gemeinde/Stadt den Verkauf der Spartageskarte Gemeinde einstellen will?	Sobald sich eine Gemeinde entscheidet, keine Spartageskarten Gemeinden mehr anzubieten, kann mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf Ende jedes Monats per Formular gekündigt werden. Das Kündigungsfomular ist im Spartageskarten-Shop zu finden.
Gibt es für die Gemeinden/Städte eine Mindestlaufzeit und einen Mindestabsatz für den Verkauf der Spartageskarten Gemeinde?	Nein, eine Mindestlaufzeit wie auch einen Mindestabsatz gibt es nicht.
Benötigen kleine Gemeinden mit kurzen Schalteröffnungszeiten eine Bewilligung der SBB, um Spartageskarten Gemeinde verkaufen zu dürfen?	Nein, eine Bewilligung für eine kleine Gemeinde ist nur nötig, wenn sie eine Drittstelle mit dem Verkauf beauftragen möchte. (Siehe nächste Frage/Antwort)

Drittverkaufsstellen	
<p>Wie ist vorzugehen, wenn eine Gemeinde/Stadt eine Drittverkaufsstelle mit dem Verkauf der Spartageskarte Gemeinde beauftragen will? Und was genau bedeutet dabei, die Gemeinde/Stadt bleibt «Vertragspartnerin»?</p>	<p>Die Gemeinde muss die Drittverkaufsstelle bei der Anmeldung angeben und die Gemeinde wird anschliessend von der SBB kontaktiert. Anmeldungen durch Drittverkaufsstellen sind nicht möglich.</p> <p>WICHTIG: Vertragspartnerin der SBB bleibt die Gemeinde. Sie ist verantwortlich, dass die AGB eingehalten werden und haftet für die Drittverkaufsstelle.</p> <p>Bezüglich der Verkaufskommission ist die MWST-Pflicht bzw. MWST-Befreiung der Gemeinde/Stadt als Vertragspartnerin und nicht jene der Drittstelle massgebend. Ist Gemeinde/Stadt mehrwertsteuerpflichtig (mind. CHF 100'000 Umsatz aus steuerbaren Leistungen an Nichtgemeinwesen) wird die Verkaufskommission inkl. Mehrwertsteuer (MWST) gutgeschrieben und die Gemeinde/Stadt muss diese versteuern. Ist die Gemeinde/Stadt von der MWST befreit, wird die Verkaufskommission ohne MWST gutgeschrieben.</p> <p>Die Rechnung lautet grundsätzlich auf die Gemeinde/Stadt und nicht die Drittverkaufsstelle. Es ist jedoch möglich, die Rechnung an eine E-Mailadresse der Drittverkaufsstelle zu senden und die Rechnungsadresse z.B. wie folgt aufzuführen: Dorfladen XY im Auftrag der Gemeinde Y Dorfstrasse 99 XXXX Beispiel-Dorf</p>
Verkaufsprozess	
<p>Welche Angaben sind nötig, um eine Spartageskarte Gemeinde ausstellen zu können.</p>	<p>Folgende Angaben sind nötig, um eine Spartageskarte Gemeinde ausstellen zu können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorname, Name und Geburtsdatum der reisenden Person • Halbtax-Besitz der reisenden Person (ja/nein) • Gewünschtes Reisedatum • Gewünschte Klasse
<p>Wie können die Kundinnen und Kunden eine Spartageskarte Gemeinde kaufen?</p>	<p>Grundsätzlich erfolgt der Verkauf einer Spartageskarte Gemeinde an den Schaltern aller teilnehmenden Gemeinden und Städte. Es ist aber jeder Gemeinde/Stadt überlassen, Bestellungen auch per Telefon oder E-Mail entgegenzunehmen. Die Risiken dabei sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spartageskarten Gemeinde für den gewünschten Reisetag und die gewünschte Preisstufe sind zum Zeitpunkt des Bezugs ausverkauft bzw. nur noch zu einem höheren Preis verfügbar. • Die Kunden und Kundinnen bezahlen die Spartageskarten Gemeinde nicht. Um dieses Risiko für die Gemeinden und Städte zu minimieren, kann bis 7 Tage nach der Ausstellung der Spartageskarte Gemeinde (jedoch bis maximal einen Tag vor dem gewählten Reisedatum) im Spartageskarten-Shop eine Stornierung vorgenommen werden. Der QR-Code auf der jeweiligen Spartageskarte Gemeinde wird dadurch ungültig. Nach Ablauf dieser Frist gelten die Spartageskarten Gemeinde als verkauft und werden den betroffenen Gemeinden/Städten verrechnet.

<p>Wie können die Kundinnen und Kunden die Spartageskarten bezahlen?</p>	<p>Es ist wie heute bei der Tageskarte Gemeinde jeder Gemeinde/Stadt überlassen, welche Zahlungsmittel sie zulässt.</p>
<p>Gibt es ein Formular, mit welchem die Kundinnen und Kunden die Spartageskarten bei der Gemeinde/Stadt bestellen können?</p>	<p>Nein, ein Formular ist nicht vorgesehen, da es bewusst jeder Gemeinde/Stadt freigestellt ist, wie Bestellungen entgegengenommen werden.</p>
<p>Darf eine Gemeinde/Stadt den Verkauf auf die eigenen Einwohner und Einwohnerinnen oder auf eine bestimmte Region einschränken?</p>	<p>Der Verkauf der Spartageskarte Gemeinde ist nicht auf die Einwohner und Einwohnerinnen der jeweiligen Gemeinde/Stadt beschränkt. Die bisher notwendige Überprüfung des Wohnorts fällt somit weg. Jede Gemeinde/Stadt bzw. deren Einwohner und Einwohnerinnen haben die gleichen Rechte und Möglichkeiten, Spartageskarten Gemeinde zu erwerben.</p> <p>Auf www.spartageskarte-gemeinde.ch wird eine Liste aller teilnehmenden Gemeinden und Städte aufgeschaltet.</p> <p>Möchte eine Gemeinde/Stadt die Spartageskarten Gemeinde jedoch nur den eigenen Einwohnern und Einwohnerinnen verkaufen, so ist es an ihr, diese Einschränkung zu kommunizieren und durchzusetzen.</p>
<p>Wieso können die Spartageskarten nicht reserviert oder direkt online gekauft werden?</p>	<p>Aufgrund der Rückmeldungen zahlreicher Gemeinden und Städte wurde bewusst keine reine Onlinelösung umgesetzt, sondern auch die Bedürfnisse nicht-digitalaffiner Personen berücksichtigt. Da alle Gemeinden/Städte auf das gleiche Kontingent zugreifen und auch nicht-digitalaffine Personen, die gleichen Möglichkeiten haben sollen eine Spartageskarte Gemeinde zu erhalten, wird sowohl auf einen Online-Verkauf wie auch eine Reservierungsmöglichkeit verzichtet.</p>
<p>Wie erfolgt beim Verkauf die Kontrolle, ob die Kundschaft ein Halbtax besitzt?</p>	<p>Die Gemeinde/Stadt muss nicht kontrollieren, ob effektiv ein gültiges Halbtax vorhanden ist und darf sich auf die Aussage der Kundschaft verlassen. Die effektive Kontrolle findet erst im öV durch das Kontrollpersonal statt.</p>
<p>Kundengruppen/Ermässigungen</p>	
<p>Dürfen Spartageskarten Gemeinde für Kinder und Hunde verkauft werden?</p>	<p>Ein Verkauf an Kinder und Hunde ist nicht möglich. Kinder und Hunde reisen mit dem bestehenden Kinder- und Hunde-Sortiment günstiger. Eine Kinder-Tageskarte kostet CHF 19.- in der 2. Klasse und CHF 33.- in der 1. Klasse. Die Hunde-Tageskarte gibt es für CHF 25.-. Damit reist der Hund in der gleichen Klasse wie seine Begleitperson mit. Die Kundschaft ist an die Verkaufskanäle (bediente Verkaufsstelle, Automaten, Webshop oder Mobile App) des öffentlichen Verkehrs zu verweisen.</p>
<p>Gibt es zusätzliche Ermässigungen, z.B. für Senioren und Seniorinnen und Studierende?</p>	<p>Nein, es wird nur zwischen Preisen für Personen mit und ohne Halbtax unterschieden.</p>

Dürfen Gemeinden/Städte gewissen Kundinnen und Kunden (z.B. Sozialhilfebeziehende) die Spartageskarten Gemeinde günstiger verkaufen?	Es ist den Gemeinden/Städten freigestellt, gewissen Einwohnern und Einwohnerinnen die Spartageskarte Gemeinde günstiger zu verkaufen. Der Gemeinde/Stadt wird jedoch durch die SBB der volle Spartageskarten Gemeinde-Preis verrechnet. Das heisst, die Gemeinde/Stadt übernimmt den gewährten Rabatt.
Kann eine Spartageskarte Gemeinde mit dem Halbtax PLUS gekauft werden?	Nein, die Spartageskarte Gemeinde kann nicht mit dem Halbtax Plus gekauft werden.
Gebühren	
Dürfen die Gemeinden/Städte von den Kundinnen und Kunden Service-Gebühren verlangen (z.B. für das Ausdrucken der Spartageskarte Gemeinde)?	Den Gemeinden ist es nicht erlaubt, höhere Preise (oder eben einen Service-Zuschlag) zu verlangen. Auf www.spartageskarte-gemeinde.ch werden die Preise der verfügbaren Spartagekarten Gemeinde angezeigt. Für die Kundschaft wäre es vermutlich kaum nachvollziehbar, wieso sie bei gewissen Gemeinden/Städten mehr bezahlen sollte. Im Gegensatz zur heutigen Tageskarte Gemeinde sind die Endkunden-Preise also fix, dafür gehen die Gemeinden kein finanzielles Risiko mehr ein und werden mit einer Verkaufskommission entschädigt.
Verfügbarkeitsanzeige (www.spartageskarte-gemeinde.ch)	
Ist sichergestellt, dass die auf www.spartageskarte-gemeinde.ch angezeigten Preise jederzeit aktuell sind?	Die Verfügbarkeitsanzeige wird mehrmals täglich aktualisiert. Es kommt jedoch vor, dass das Kontingent für den gewünschten Reisetag oder den gewünschten Preis seit der letzten Aktualisierung abverkauft wurde und nicht mehr zur Verfügung steht. Auf der Webseite wird darauf hingewiesen.

Erstattungen	
<p>In welchen Fällen darf die Gemeinde/Stadt eine Erstattung vornehmen?</p>	<p>Nachdem Verkauf können die Gemeinden und Städte innerhalb von 7 Tagen (aber max. bis 1 Tag vor der Reise) ohne Angabe von Gründen Spartageskarten Gemeinde erstatten und den Kunden das Geld zurückbezahlen.</p> <p>Beispiel 1: Ein Kunde kauft am 1. Februar 2024 eine Spartageskarte Gemeinde für den 6. Februar 2024. Bis am 5. Februar (ein Tag vor der Reise) kann die Gemeinde, die Spartagekarte erstatten und dem Kunden das Geld zurückbezahlen. Ab dem 6. Februar ist eine Erstattung nur noch in den aufgeführten Ausnahmefällen via Contact Center Brig möglich.</p> <p>Beispiel 2: Ein Kunde kauft am 1. Februar 2024 eine Spartageskarte Gemeinde für den 1. April 2024. Bis am 8. Februar (7 Tage nach dem Verkauf) kann die Gemeinde, die Spartagekarte erstatten und dem Kunden das Geld zurückbezahlen. Ab dem 9. Februar ist eine Erstattung nur noch in den aufgeführten Ausnahmefällen via Contact Center Brig möglich.</p>
<p>In welchen Fällen ist ein Erstattungsantrag an das Contact Center Brig zu senden? Wie erfolgt in einem solchen Fall die Erstattung an den Kunden oder die Kundin?</p>	<p>Ab dem Reisetag sowie spätestens 7 Tage nach dem Verkauf einer Spartageskarte sind Erstattungen wie bei den übrigen Sparangeboten des Nationalen Direkten Verkehrs nur in folgenden Ausnahmefällen gegen einen Selbstbehalt von zehn Franken durch das SBB Contact Center Brig möglich (Rückerstattung erfolgt mit der nächsten Rechnung an Gemeinde.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mehrfach gekaufte identische Spartageskarten Gemeinde (Beispiel: Zwei Personen, die gemeinsam eine Reise planen, kaufen irrtümlicherweise beide zwei Spartageskarten Gemeinde für den identischen Reisetag.) • Spartageskarte Gemeinde für falsche Kundengruppe (bspw. Halbtax statt Vollzahler) gelöst • Reiseunfähigkeit (Krankheit, Unfall) des Kunden/der Kundin gegen Vorweisen eines Reiseunfähigkeitszeugnisses • Todesfall des Kunden/der Kundin • Erstattung beim nachträglichen Kauf von persönlichen Abonnementen durch den Kunden/die Kundin. In diesem Fall entfällt der Selbstbehalt. (Beispiel: Ein Kunde kauft im Januar eine Spartageskarte Gemeinde für den 1. Mai. Im April kauft er aufgrund seines Arbeitsortwechsels ein GA und benötigt somit seine bereits gekaufte Spartageskarte Gemeinde nicht mehr.) <p>Die Kunden und Kundinnen müssen dafür bei der Verkaufsstelle, bei welcher sie die Spartageskarte Gemeinde bezogen haben, die Erstattung beantragen. Diese reicht die Erstattungsanfrage zusammen mit den nötigen Unterlagen (z.B. Reiseunfähigkeitszeugnis) via Onlineformular im Spartageskarten-Shop beim SBB Contact Center Brig ein. Bei einer Gewährung der Erstattung wird der entsprechende Betrag bei der nächsten Rechnung an die Gemeinde/Stadt gutgeschrieben. Die Verkaufsstelle erstattet dem Kunden bzw. der Kundin anschliessend den Betrag abzüglich des Selbsthalts.</p> <p>Der Verkaufs- und Service après-vente-Prozess wird in einem Handbuch, welches im Spartageskarten-Shop zur Verfügung steht, genau beschrieben.</p>

Q&A: Spartageskarte Gemeinde

Darf eine Gemeinde/Stadt die Erstattungsmöglichkeiten ausschliessen?	Die Erstattungsmöglichkeiten werden im Tarif festgehalten und gelten für alle Kundinnen und Kunden. Eine Ausnahme ist diesbezüglich nicht möglich.
Für welche Spartageskarten Gemeinde können Erstattungen vorgenommen werden?	Eine Gemeinde kann nur die Spartageskarten Gemeinde erstatten, welche von der Gemeinde selbst ausgestellt wurden.