

ZVV-Ticket-App

Häufige Fragen zum Ticketkauf

Untenstehend fassen wir für Sie die häufigsten Fragen und Antworten zur ZVV-Ticket-App zusammen.

Welche Tickets kann ich mit der App kaufen?

Mit der ZVV-Ticket-App können folgende persönliche und nicht übertragbare Tickets gekauft werden:

- Einzeltickets, Tageskarten und Klassenwechsel für alle Verbindungen im ZVV- und Z-Pass-Gebiet
- ZVV-Kurzstrecken- und Lokalnetzbillette
- ZVV-Anschlussbillette
- ZVV-9-UhrPass
- Nachtzuschlag

Alle Tickets (ausgenommen ZVV-Anschlussbillette) sind auch als Multikarten mit 6 Entwertungen und einem Rabatt von bis zu 10% gegenüber den Einzeltickets erhältlich.

Zudem sind folgende persönliche und nicht übertragbare Artikel des nationalen direkten Verkehrs erhältlich:

- (1) Streckenbillette
- (2) City-Tickets
- (3) Tageskarten zum Halbtax
- (4) Velo-Tageskarten
- (5) Kinder-Tageskarten

Muss ich mich für die Nutzung der App registrieren?

Nein, die Nutzung der App ist grundsätzlich ohne Registration möglich. Es muss lediglich ein Zahlungsmittel registriert werden. Beim Ticketkauf müssen zwecks Personalisierung der Tickets zusätzlich Name und Geburtsdatum der Reisenden angegeben werden.

Kann ich mein Halbtax in der App erfassen?

Für den Hauptnutzer der App kann der SwissPass erfasst werden. Damit wird beim Ticketkauf automatisch ihr Halbtax berücksichtigt. Bei der Kontrolle müssen Sie nur Ihr Mobile Ticket vorweisen. Das Halbtax bzw. der SwissPass muss nicht mehr separat vorgewiesen werden.

Wie kann ich meine Tickets bezahlen?

Vor oder beim ersten Kauf eines Mobile Tickets müssen Sie in der App unter «Einstellungen» eine gültige Kredit- oder Debitkarte registrieren oder ApplePay oder Swisscom Easypay als Zahlungsmittel freigeben (dies ist möglich, falls Swisscom Ihr Mobilfunkanbieter ist und Sie Abo-Kunde sind).

Besondere Hinweise zur PostFinance-Card:

Für die Registrierung einer PostFinance-Card benötigt man ein Kartenlesegerät sowie den persönlichen PIN. Alle PostFinance-Kunden, die E-Finance (das E-Banking der PostFinance) nutzen, besitzen ein solches Kartenlesegerät. PostFinance-Kunden, die E-Finance nicht nutzen, können telefonisch unter der Nummer 0848 888 710, bei den PostFinance-Filialen oder auch auf der PostFinance-Homepage kostenlos ein Kartenlesegerät bestellen.

Wie erhalte ich mein Ticket nach dem Kauf?

Alle Mobile Tickets werden vom ZVV elektronisch und zentral gespeichert. Umgehend nach dem Ticketkauf bzw. nach der Entwertung der Multikarte wird Ihnen das Ticket in der App auf Ihrem Smartphone angezeigt.

Wann muss ich das Ticket kaufen?

Das Ticket ist vor dem Einsteigen ins Verkehrsmittel zu lösen bzw. im Falle von Multikarten zu entwerten. Bitte vergewissern Sie sich unbedingt vor dem Einsteigen, dass der Kauf- bzw. der Entwertungsvorgang vollständig abgeschlossen wurde und das gültige Mobile Ticket auf Ihrem Smartphone angezeigt wird. Nach dem Einsteigen in das Transportmittel erworbene bzw. entwertete Mobile Tickets sind ungültig.

Wieso ist der Fahrplan nicht in die App integriert?

Viele Reisende im Verbund benötigen den Fahrplan nicht für den Ticketkauf. Sie wünschen sich vor allem ihren persönlichen Ticketautomaten auf dem Smartphone, mit dem sie jederzeit schnell zu ihrem Ticket kommen. Mit «ZVV-Tickets» tragen wir diesem Bedürfnis nach einer einfachen und unkomplizierten Ticketing-Lösung Rechnung.

Für diejenigen Nutzer, die einen Ticketkauf über eine Fahrplanabfrage wünschen, haben wir einen direkten Link zur ZVV-Fahrplan-App hergestellt: sie können ihr Ticket direkt in Anschluss an die Fahrplanabfrage in der ZVV-Fahrplan-App bestellen und werden für den Ticketkauf nahtlos zur ZVV-Tickets-App weitergeleitet.

Kann ich die Tickets bereits längere Zeit vor Reisebeginn bestellen?

Dies ist für Verbundtickets zurzeit nur möglich, wenn Sie Ihr Ticket über eine Fahrplanabfrage via ZVV-Fahrplan-App für eine künftige Verbindung bestellen. Ansonsten sind sämtliche über die ZVV-Ticket-App gekaufte Mobile Tickets – wie beim Kauf am Ticketautomaten – ab dem Zeitpunkt des Erwerbs und im Falle der Multikarten ab dem Zeitpunkt der Entwertung und für die auf dem Ticket angegebene Zeitdauer gültig.

Bei Mobile Tickets des nationalen direkten Verkehrs sind ab dem Zeitpunkt des Erwerbs oder wahlweise ab 00.00 Uhr des gewählten Kalendertags gültig.

Kann ich über die App auch Tickets für meine Mitreisenden beziehen?

Es ist möglich, pro Kaufvorgang bis zu neun Tickets pro Tickettyp zu kaufen oder eine Multikarte für mehrere Personen zu entwerten. Gruppenbillette für zehn und mehr Reisende können am Schalter bezogen werden. Bitte beachten Sie, dass sich Ihre Mitreisenden immer in Ihrer Begleitung befinden müssen, ansonsten reisen sie ohne gültigen Fahrausweis.

Sind die Mobile Tickets der App übertragbar?

Die Mobile Tickets sind persönlich und nicht übertragbar. Mobile Tickets dürfen jedoch nicht an andere Smartphones weitergeleitet werden. Das widerrechtliche Weiterleiten eines Mobile Tickets kann strafrechtliche Konsequenzen haben.

Was bedeutet die Angabe (-10%) hinten auf dem Kaufen-Button?

Dies bedeutet, dass zurzeit eine App-Promotion läuft und über die ZVV-Ticket-App (und nur dort) einzelne Tickettypen oder alle ZVV-Tickets zeitlich beschränkt vergünstigt ausgegeben werden.

Bekomme ich einen Kaufbeleg für mein Ticket?

Ja, falls Sie einen separaten Beleg für jeden Ticketkauf wünschen, können Sie unter «Einstellungen» den Versand des Kaufbelegs (PDF) an eine von Ihnen definierte E-Mail-Adresse aktivieren. Die E-Mail-Adresse können Sie jederzeit ändern oder löschen.

Muss ich bei jedem Ticketkauf Abfahrtsort und Zielort eingeben?

Nein. Einerseits werden Ihnen bei aktivierter Geolokalisierung die Haltestellen in der Nähe angezeigt, die Sie direkt anwählen können. Andererseits werden auf der Startseite der App unter «Meine Favoriten» diejenigen Tickets aufgelistet, die Sie am häufigsten gekauft haben. Sie können den Kauf direkt durch Tippen auf das gewünschte Ticket in der Favoriten-Liste auslösen.

Warum werden bei mir keine Haltestellen in der Nähe angezeigt?

Stellen Sie über die Einstellungen Ihres Smartphones sicher, dass die Geolokalisierung aktiviert und für die App freigegeben ist. Sofern Sie GPS-Empfang haben, werden Ihnen die Haltestellen in der Nähe angezeigt.

Was passiert, wenn während des Kaufvorgangs die Internetverbindung abbricht?

Sollte während des Zahlungsprozesses die Internetverbindung abbrechen und das Ticket nicht heruntergeladen werden, erscheint in der App ein Popup mit dem Text «Keine Verbindung zum Internet. Das Ticket kann nicht heruntergeladen werden». Dann besteht die Möglichkeit, den Vorgang nochmals zu wiederholen oder diesen abzubrechen.

Klicken Sie auf den Button «nochmals versuchen» (idealerweise nach Überprüfung Ihrer Internetverbindung), wird Ihnen das Ticket erneut übermittelt. Sobald Sie auf «abbrechen» klicken oder die App schliessen, wird kein Ticket heruntergeladen und somit auch keine Zahlung ausgeführt. Folglich wird Ihr Zahlungsmittel nicht belastet. Nutzen Sie bitte einen anderen Verkaufskanal (Schalter, Ticketautomat etc.), um Ihr gewünschtes Ticket zu beziehen.

Auf den Einzelbilletten und Tageskarten von ZVV / Z-Pass sind neu auch Abfahrts- und Zielort ersichtlich. Gilt mein Ticket trotzdem weiterhin für alle aufgeführten Zonen?

Ja, bei den Tickets handelt es sich nach wie vor um Zonentickets. Sie können das Ticket während des Gültigkeitszeitraums für beliebig viele Fahrten in allen im Ticket enthaltenen Zonen und mit einem Verkehrsmittel Ihrer Wahl (Tram, Bahn, Bus, Schiff oder Seilbahn) nutzen. Abfahrt und Zielort werden lediglich zur besseren Orientierung der Fahrgäste aufgeführt.

Was hat es mit den unterschiedlichen Farbstreifen auf den Tickets auf sich?

Nachfolgend finden Sie die Erläuterungen zu den verschiedenen Farbstreifen

- Grün: Das Ticket ist gültig.
- Orange: Das Ticket ist noch nicht gültig.
- Rot: Das Ticket ist abgelaufen.

Die genauen Angaben zur Gültigkeitsdauer werden jeweils in Textform im Streifen angegeben.

Die Gültigkeitsdauer meines Tickets wird bei mir zurzeit nicht angezeigt. Ich sehe einen grauen Streifen. Woran liegt das?

Das liegt daran, dass Sie nach dem Ticketkauf die im Hintergrund laufende App-Anwendung aktiv beendet haben und die App nach dem Neustart bisher noch keine

Internetverbindung herstellen konnte. In diesem Fall wird aus Sicherheitsgründen die Gültigkeitsdauer des Tickets nicht angezeigt. Sobald die App wieder online ist, wird die verbleibende Gültigkeitsdauer wieder angezeigt.

Wichtig: Auch wenn Sie zwischenzeitlich die verbleibende Gültigkeitsdauer nicht sehen können, ist das gekaufte Ticket so lange, wie ursprünglich auf dem Ticket angegeben, gültig und kann vom Kontrollpersonal validiert werden.

Damit der beschriebene Fall mit dem grauen Balken gar nicht erst eintritt, empfehlen wir Ihnen, die App nach dem Ticketkauf einfach zu schliessen, aber nicht zu beenden. So wird die Gültigkeitsdauer auch ohne Internetverbindung immer angezeigt.

Was muss ich bei der Ticketkontrolle tun?

Öffnen Sie einfach die App und zeigen Sie dem Kontrollpersonal das Mobile Ticket, das direkt auf der Startseite angezeigt wird. Haben Sie mehrere Tickets gekauft, können Sie durch eine Wischbewegung nach links die weiteren Tickets anzeigen lassen.

Weitere Tickets (z.B. Halbtax-Abonnement) sind zusammen mit dem Smartphone vorzuweisen, falls Sie Ihren SwissPass nicht in der App erfasst haben. Zwecks Kontrolle müssen Sie dem Kontrollpersonal das Smartphone auf Verlangen auch aushändigen.

Was passiert, wenn ich bei der Kontrolle mein Ticket nicht vorweisen kann?

Können Sie ein vor der Abfahrt korrekt gelöstes, persönliches E-Ticket bei der Fahrausweiskontrolle nicht vorweisen (z.B. Akku des Mobiltelefons leer), werden Ihre Personalien vom Kontrollpersonal aufgenommen. Das zuständige Inkassocenter kann so Ihr Ticket nachträglich prüfen. In diesem Fall wird nur eine Bearbeitungsgebühr für die nachträglichen Abklärungen fällig, es wird kein Zuschlag erhoben. Haben Sie dagegen vor der Abfahrt kein Ticket gelöst, wird dies als Fahren ohne gültigen Fahrausweis gewertet und es wird ein Zuschlag erhoben. Es gelten die jeweils relevanten Tarifbestimmungen.

Ich habe die App gelöscht bzw. muss die App neu installieren, kann ich bestehende Tickets wiederherstellen?

Wenn die App auf dem Smartphone gelöscht wird, werden auch sämtliche Mobile Tickets unwiderruflich gelöscht. Es ist grundsätzlich nicht möglich, gelöschte Tickets wiederherzustellen. Eine Ausnahme bilden die Multikarten. Falls Sie diese vorgängig unter der Rubrik «Einstellungen» aktiv mit Ihrer Handy-Nummer verknüpft haben, können die Multikarten nach einer Neuinstallation der App und der Eingabe der Handy-Nummer wiederhergestellt werden.

Ich habe das falsche Ticket bestellt und / oder mein Ticket nicht genutzt. Was kann ich tun?

Genau wie Tickets, die an einem Automaten bezogen wurden, können Mobile Tickets weder umgetauscht noch rückerstattet werden.

Davon ausgenommen sind Tickets des direkten nationalen Verkehrs und nicht oder nur teilweise benutzte Multikarten. ZVV-Contact erteilt unter der Telefonnummer 0848 988 988 Auskunft zum Thema Rückerstattung von Multikarten und Tickets des direkten nationalen Verkehrs. Die Rückerstattungen können auch gleich über diesen Kanal vorgenommen werden. Für die Rückerstattung muss jeweils die ID des Tickets angegeben werden.

Ich habe mein Handy verloren und befürchte, dass eine andere Person mit der ZVV-Ticket-App mit dem von mir registrierten Zahlungsmittel Tickets kaufen könnte. Was kann ich tun?

Generell müssen Sie selbst Ihr Smartphone vor unberechtigtem Zugriff schützen, insbesondere mittels Aktivierung des allgemeinen Sperrcodes des Smartphones und / oder des Passwortschutzes in der ZVV-Tickets-App. Den Passwortschutz können Sie in den «Einstellungen» konfigurieren. Beim Verlust des Smartphones empfehlen wir Ihnen zudem

- Ihre Nummer bei Ihrem Mobilfunkanbieter sperren zu lassen sowie
- das von Ihnen hinterlegte Zahlungsmittel bei Ihrem Kartenanbieter zu sperren.

Die App funktioniert bei mir nicht, ich kann kein Ticket kaufen. Was kann ich tun?

Bitte wenden Sie sich bei festgestellten Fehlfunktionen der App an unseren Kundendienst (siehe Menüpunkt «Kontakt»).

Sind meine Daten bei der Nutzung der ZVV-Ticket-App geschützt?

Der ZVV erfasst und bearbeitet nur Daten, die für die Nutzung der App und den Erwerb des persönlichen Abonnements nötig sind (Informationen zum Zahlungsmittel, E-Mail-Adresse, Kundennummer / Personalien). Die Daten werden nur in dem Umfang an Dritte (Verkehrsunternehmen und Transportbeauftragte im ZVV sowie externe Dienstleister) weitergegeben, soweit es für die Aufgaben, die sie im Zusammenhang mit dem Betrieb der App wahrnehmen, nötig ist. Es werden keine persönlichen Daten und keine Reisedaten erhoben. Detailliertere Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung des ZVV (zu finden unter <https://www.zvv.ch/zvv/de/allgemeinseiten/datenschutzerklaerung.html>).

Stand: Februar 2019