

# Das ZVV-Abonnement auf dem SwissPass

## Häufige Fragen

Untenstehend finden Sie Fragen und Antworten zum SwissPass als Trägerkarte der ZVV-Abonnemente.

### 1. Fragen zum Kauf

#### Welche Angebote sind auf dem SwissPass erhältlich?

- NetzPass (persönliches Jahres- und Monatsabo)
- 9-UhrPass (persönliches Jahres- und Monatsabo)
- Z-Pass (persönliches Jahres- und Monatsabo)
- Diverse weitere Produkte des öffentlichen Verkehrs sowie Zusatzleistungen für Mobilität und Freizeit.

#### Können auch andere Fahrausweise, zum Beispiel Einzeltickets, auf den SwissPass geladen werden?

Ja, es besteht die Möglichkeit, mit der App ZVV- und Z-Pass-Einzeltickets und -Tageskarten auf den SwissPass einer anderen Person zu laden, für den Fall, dass man nicht gemeinsam unterwegs ist. So können z.B. Eltern für ihre Kinder ein Ticket kaufen und auf ihren SwissPass laden, so dass diese anschliessend selbständig und ohne Smartphone (nur mit ihrem eigenen SwissPass) reisen können.

#### Muss ein ZVV-Abo zwingend auf den SwissPass geladen werden?

Persönliche Jahres- und Monatsabos werden ausschliesslich auf dem SwissPass ausgegeben. Übertragbare Monatsabos können bis auf weiteres an Automaten des ZVV sowie der SBB auf herkömmlichem Sicherheitspapier bezogen werden.

#### Was muss für den Erstkauf eines ZVV-Abos auf dem SwissPass beachtet werden?

Wenn noch kein SwissPass (z.B. vom Halbtax) vorhanden ist, brauchen Sie ein aktuelles und qualitativ gutes [Passfoto](#). Nach dem Kauf erhalten Sie den SwissPass innert maximal zehn Tagen nach Hause geliefert. Für die Zwischenzeit erhalten Sie einen Übergangs-SwissPass.

#### Wie bezahle ich mein SwissPass-Abo?

Je nach Verkaufsstelle stehen verschiedene Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung. Im ZVV-Ticketshop können Abos per Kredit- / Debitkarte, PostFinance-Card, REKA-Card, TWINT oder per Rechnung bezahlt werden.

## 2. Fragen zur Ticketkontrolle

### **Kann der SwissPass in der ZVV-Ticket-App erfasst werden und muss die SwissPass-Karte bei der Kontrolle noch vorgewiesen werden?**

Ja, der SwissPass kann in der ZVV-Ticket-App verknüpft werden. Beim Kauf eines Mobile-Tickets genügt es dann, dieses bei der Kontrolle vorzuweisen. Das separate Vorweisen des SwissPass ist nicht mehr nötig.

Abonnenten haben zudem die Möglichkeit, sich nach vorgängigem Login die kontrollfähige, digitale Version des SwissPass in der App anzeigen zu lassen und künftig ohne die SwissPass-Karte zu reisen.

### **Was kann man tun, wenn der SwissPass vergessen wurde?**

- Wenn Sie vor Reiseantritt bemerken, dass Sie Ihren SwissPass vergessen haben, können Sie mit einem amtlichen Ausweis eine bediente Verkaufsstelle aufsuchen. Dort erhalten Sie für CHF 5.– einen Beleg «SwissPass vergessen», der zusammen mit einem amtlichen Ausweis zur Fahrt berechtigt.
- Nach einer Ticketkontrolle (bei der Sie Ihren SwissPass nicht vorweisen konnten) besteht die Möglichkeit, den SwissPass innerhalb von 10 Tagen persönlich an einer ZVV-Verkaufsstelle vorzuweisen. Bringen Sie dazu auch die Zahlungsaufforderung und einen amtlichen Ausweis mit. In diesem Fall wird lediglich eine Bearbeitungsgebühr von CHF 5.– erhoben.

## 3. Fragen zur Abo-Erneuerung

### **Wie lange ist die SwissPass-Karte gültig?**

Die SwissPass-Trägerkarte ist fünf Jahre gültig, danach erhalten Sie beim Kauf einer neuen öV-Leistung eine neue Karte zugestellt.

### **Wo ist das vorhandene Abo mit dem Gültigkeitsdatum ersichtlich?**

Das Gültigkeitsdatum ist ersichtlich:

- im Kundenkonto auf [zvv.ch](http://zvv.ch)
- auf [swisspass.ch](http://swisspass.ch)
- an den Ticketautomaten des ZVV und der SBB
- an einer bedienten Verkaufsstelle oder beim Kontrollpersonal

### **Kann der SwissPass gekündigt werden?**

Der SwissPass selber ist kein Abonnement, sondern nur eine Trägerkarte. Eine Kündigung des SwissPass ist deshalb nicht möglich. Laufzeiten, Verlängerungen und Kündigungen sind je nach Abonnement unterschiedlich.

Anders als bei GA und Halbtax werden ZVV-Abos nicht automatisch verlängert. Sie werden von uns an die Abo-Verlängerung erinnert. Wird mit Ablauf des ZVV-Abos keine Verlängerung gewünscht, können Sie den SwissPass aufbewahren und allenfalls zu einem späteren Zeitpunkt wieder für ein Abonnement nutzen.

### **Wie und wann werde ich an den Ablauf meines ZVV-Abos erinnert?**

Sie werden auf Wunsch per E-Mail oder SMS auf den ersten und letzten Geltungstag hingewiesen.

- Jahresabonnenten erhalten rund einen Monat vor Ablauf des Abos einen Hinweis per E-Mail. Auf Wunsch ist auch eine Benachrichtigung per Post möglich.
- Monatsabonnenten erhalten 7 Tage vor Ablauf des Abos eine Erinnerung per E-Mail oder SMS.

Auf [www.zvv.ch](http://www.zvv.ch) können Sie im Kundenkonto die Benachrichtigungen verwalten.

### **Wo können die ZVV-Abos auf dem SwissPass erneuert werden?**

Für die Erneuerung empfehlen wir den ZVV-Ticketshop oder die ZVV-Ticket-App.

Eine Erneuerung ist auch bei allen bedienten Verkaufsstellen möglich. Monatsabos können auch an den Ticketautomaten des ZVV und der SBB erneuert werden.

### **Kann ein SwissPass bei Verlust, Beschädigung oder Diebstahl ersetzt werden?**

Ja, ein SwissPass kann für CHF 30.– ersetzt werden. Eine Ersatzkarte können Sie im ZVV-Ticketshop oder bei einer bedienten Verkaufsstelle bestellen.

Gültig ab Juni 2024