

## ZVV-App

### Häufige Fragen zum Ticketkauf

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

#### **Welche Tickets kann ich mit der App kaufen?**

Mit der ZVV-App können Sie persönliche und nicht übertragbare Tickets des ZVV und des Z-Pass, aller übrigen Verbünde schweizweit sowie Tickets des nationalen direkten Verkehrs kaufen. Alle Tickets von ZVV und Z-Pass (ausgenommen ZVV-Anschlussbillette) sind auch als Multikarten mit sechs Entwertungen und einem Rabatt von bis zu 10% gegenüber den Einzeltickets erhältlich.

#### **Muss ich mit dem Internet verbunden sein, um ein E-Ticket zu kaufen?**

Ja, für den Ticketkauf benötigen Sie eine Internetverbindung.

#### **Wo bzw. wie kann ich mein E-Ticket in der App kaufen?**

Die E-Tickets können Sie jeweils direkt im Anschluss an die Fahrplanabfrage kaufen. Wenn Sie ein Ticket ohne vorgängige Fahrplanabfrage kaufen möchten, können Sie dies unter der Rubrik «Tickets» über den Shop oder über die Rubrik «Zuletzt gekauft» tun. Multikarten des ZVV und des Z-Pass sind im Shop unter der Rubrik «Multikarten» erhältlich.

#### **Ist eine Registrierung für die Nutzung der App erforderlich?**

Nein, die Nutzung der App ist grundsätzlich ohne Registrierung möglich. Sie müssen lediglich ein Zahlungsmittel hinterlegen. Beim Ticketkauf müssen Sie zwecks Personalisierung der Tickets zusätzlich Name und Geburtsdatum angeben.

#### **Kann ich mein Abonnement oder Halbtax in der App erfassen?**

Als Hauptnutzer der App können Sie Ihren SwissPass erfassen, wodurch Ihr Abonnement und/ oder Halbtax beim Ticketkauf automatisch berücksichtigt wird. Bei der Kontrolle genügt es, Ihr E-Ticket auf dem Mobiltelefon vorzuweisen – das Halbtax oder der SwissPass müssen nicht mehr separat vorgelegt werden. Für Mitreisende können Sie das Halbtax manuell hinzufügen oder ebenfalls deren SwissPass erfassen. Somit werden das Abonnement und/ oder Halbtax Ihrer Begleitperson ebenfalls automatisch berücksichtigt.

### **Wie kann ich mein E-Ticket bezahlen?**

Vor oder beim ersten Kauf in der App müssen Sie im Profil unter «Einstellungen» eine gültige Kredit- oder Debitkarte registrieren oder eines der anderen verfügbaren Zahlungsmittel (z.B. TWINT oder Reka) als Zahlungsmittel hinterlegen. Sie können Ihr E-Ticket zudem auch mit dem Halbtax PLUS oder auf Rechnung kaufen. Die Rechnungsstellung erfolgt über den Zahlungsanbieter CembraPay.

### **Wie erhalte ich mein E-Ticket nach dem Kauf?**

Alle E-Tickets werden vom ZVV zentral und elektronisch gespeichert. Direkt nach dem Ticketkauf bzw. der Entwertung der Multikarte wird Ihnen das E-Ticket in der App auf Ihrem Mobiltelefon angezeigt.

### **Wann muss ich mein E-Ticket kaufen?**

Sie müssen bereits vor der Abfahrt des Transportmittels im Besitz eines gültigen Fahrausweises sein. Der Kauf muss bei Abfahrt des Transportmittels vollständig abgeschlossen sein. Bei Multikarten ist darauf zu achten, dass diese vor der Abfahrt entwertet werden. Erfolgt der Kauf- oder Entwertungsvorgang erst nach Abfahrt, ist das E-Ticket bei einer Kontrolle ungültig und Sie gelten als Reisender ohne gültigen Fahrausweis.

### **Wie stelle ich sicher, dass ich mein E-Ticket rechtzeitig löse?**

Berücksichtigen Sie beim Kauf oder Entwerten des E-Tickets, dass es bei einer schwachen Netzverbindung (z.B. EDGE, E, GPRS) zu Verzögerungen kommen kann. Daher wird dringend empfohlen, das E-Ticket bereits vor dem Einsteigen an der Haltestelle oder am Bahnhof zu kaufen bzw. zu entwerten.

### **Kann ich mein E-Ticket bereits längere Zeit im Voraus kaufen?**

Ja, Sie können den gewünschten Gültigkeitsbeginn Ihres E-Tickets beim Kauf festlegen und es bis zu 60 Tage im Voraus erwerben.

Multikarten sind jeweils ab dem Zeitpunkt der Entwertung und für die auf dem E-Ticket angegebene Zeitdauer gültig.

Tickets des Nationalen Direkten Verkehrs gelten entweder ab dem Zeitpunkt des Erwerbs oder wahlweise ab 00:00 Uhr des gewählten Reisetags gültig.

### **Kann ich über die App auch Tickets für meine Mitreisenden oder für meinen Hund / mein Velo beziehen?**

Ja, Sie können pro Kaufvorgang bis zu neun Tickets desselben Typs erwerben oder eine Multikarte entsprechend der Anzahl Ihrer Mitreisenden und zusätzlichen Begleiter (z.B.

Hunde oder Velos) mehrfach entwerten. Für Gruppen von zehn oder mehr Personen können Sie Gruppenbillette online über den Ticketshop auf [zvv.ch](https://www.zvv.ch) oder am Schalter kaufen. Bitte beachten Sie, dass sich Ihre Mitreisenden (auch Hund/ Velo) immer in Ihrer Begleitung befinden müssen, andernfalls reisen sie ohne gültigen Fahrausweis.

### **Kann ich mein E-Ticket übertragen oder an jemand anderen weiterleiten?**

Nein, die E-Tickets sind persönlich und nicht übertragbar. Sie dürfen auch nicht an andere Mobiltelefone weitergeleitet werden. Allerdings ist es möglich, Tickets für andere Personen, z.B. für Ihre Kinder oder weitere Familienmitglieder direkt auf deren SwissPass zu laden, so dass diese allein (mit ihrem SwissPass) reisen können.

### **Bekomme ich einen Kaufbeleg für mein Ticket?**

Ja, falls Sie einen separaten Beleg für jeden Ticketkauf wünschen, können Sie in den Einstellungen den Versand des Kaufbelegs (PDF) an eine von Ihnen definierte E-Mail-Adresse aktivieren. Den Mail-Versand können Sie auch jederzeit wieder stoppen. Wenn Sie eingeloggt sind, finden Sie zudem im Profil alle Belege zum Download.

### **Muss ich bei jedem Ticket-Kauf Abfahrtsort und Zielort eingeben?**

Nein. Ein Ticket-Kauf ist nicht nur über den Fahrplan oder die Weganfrage möglich, sondern auch über die Schnellwahl im Shop.

### **Weshalb sehe ich unterschiedliche Farbstreifen auf den E-Tickets?**

Die verschiedenen Farbstreifen zeigen den Status Ihres E-Tickets an:

- Grün: Ihr E-Ticket ist gültig.
- Orange: Ihr E-Ticket ist noch nicht gültig.
- Rot: Ihr E-Ticket ist abgelaufen oder wurde erstattet.

Details zur Gültigkeitsdauer werden jeweils als Text innerhalb des Streifens angezeigt.

### **Was muss ich bei einer Ticketkontrolle tun?**

Öffnen Sie die App und zeigen Sie dem Kontrollpersonal Ihr E-Ticket, das Sie durch Anklicken des QR-Code-Buttons unten rechts auf der Startseite finden. Haben Sie mehrere Tickets gekauft, können Sie durch eine Wischbewegung nach links alle weiteren Tickets anzeigen lassen.

Falls Sie weitere Tickets oder Abonnements besitzen, weisen Sie diese ebenfalls vor. Wenn Sie Ihren SwissPass nicht in der App erfasst haben, müssen Sie das Abonnement physisch vorweisen. Bitte beachten Sie, dass Sie das Mobiltelefon auf Verlangen dem Kontrollpersonal zur Kontrolle aushändigen müssen.

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

Können Sie bei der Fahrausweiskontrolle Ihr vor der Abfahrt korrekt gelöstes, persönliches E-Ticket nicht vorweisen (z.B. aufgrund eines leeren Akkus), werden Ihre Personalien vom Kontrollpersonal aufgenommen. Das zuständige Inkasso kann so die Gültigkeit Ihres Tickets nachträglich prüfen und es fällt lediglich eine Bearbeitungsgebühr für die nachträglichen Abklärungen an. Ein Zuschlag wird in diesem Fall nicht erhoben.

Haben Sie vor der Abfahrt kein Ticket gekauft oder den Kaufvorgang noch nicht vollständig abgeschlossen, gilt dies als Fahren ohne gültigen Fahrausweis und es wird ein Zuschlag gemäss den geltenden Tarifbestimmungen erhoben.

### **Ich habe die App gelöscht bzw. neu installiert. Kann ich meine bestehenden E-Tickets wiederherstellen?**

Wenn Sie sich vor dem Kauf in der App mit Ihrem Kundenkonto angemeldet haben, werden Ihre Tickets, Multikarten und alle weiteren App-Daten bei einer erneuten Anmeldung auf einem anderen Gerät bzw. in der neu installierten App automatisch wiederhergestellt.

Falls Sie Ihre Käufe als Gast getätigt haben und die App auf dem Mobiltelefon gelöscht wird, werden sämtliche E-Tickets unwiderruflich gelöscht. In diesem Fall ist eine Wiederherstellung der gelöschten Tickets nicht möglich.

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

Noch nicht gültige E-Tickets sowie Multikarten können direkt in der App eigenständig erstattet werden. Der Erstattungsbetrag wird automatisch auf das beim Kauf verwendete Zahlungsmittel zurückgebucht. Es fällt keine Erstattungsgebühr an.

In allen anderen Fällen erteilt unser Kundendienst ZVV-Contact unter der Telefonnummer [0800 988 988](tel:0800988988) oder per E-Mail ([contact@zvv.ch](mailto:contact@zvv.ch)) gerne Auskunft über die Möglichkeiten einer Erstattung. Sollte eine Erstattung noch möglich sein, kann diese direkt vom ZVV-Contact vorgenommen werden. Bitte halten Sie dafür die ID des betroffenen Fahrausweises bereit. Es wird eine Erstattungsgebühr gemäss den geltenden Tarifbestimmungen erhoben.

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

Grundsätzlich liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihr Mobiltelefon vor unbefugtem Zugriff schützen. Wir empfehlen, Sicherheitsfunktionen wie den allgemeinen Sperrcodes Ihres Mobiltelefons sowie den Passwortschutz in der ZVV-App zu aktivieren. Den Passwortschutz können Sie in den App-Einstellungen konfigurieren.

Beim Verlust des Mobiltelefons empfehlen wir Ihnen zudem folgende Massnahmen:

- Kontaktieren Sie Ihren Mobilfunkanbieter, um Ihre Nummer sperren zu lassen.
- Lassen Sie das von Ihnen hinterlegte Zahlungsmittel bei Ihrem Kartenanbieter sperren.

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

Bei Problemen mit der App wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst ZVV-Contact unter der Telefonnummer [0800 988 988](tel:0800988988) oder per E-Mail an [contact@zvv.ch](mailto:contact@zvv.ch).

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

Der ZVV erhebt und verarbeitet ausschliesslich jene Daten, die für die Nutzung der App und den Erwerb eines persönlichen Abonnements nötig sind. Eine Weitergabe an Dritte (Verkehrsunternehmen, Transportbeauftragte im ZVV sowie externe Dienstleister) erfolgt nur, wenn dies für deren Aufgabe im Rahmen des Betriebs der App notwendig ist. Es werden weder persönliche Daten noch Reisedaten erfasst. Weitere Details entnehmen Sie bitte den [Allgemeinen Bedingungen zum Erwerb und zur Nutzung von E-Tickets](#) sowie der [Datenschutzerklärung des ZVV](#).

Gültig ab Oktober 2024