

# ZVV-Ticket-App

## Häufige Fragen zum Check-in-Ticket

Untenstehend fassen wir für Sie die häufigsten Fragen und Antworten zur Check-in / Check-out-Funktion zusammen.

### 1. Funktion, Geltungsbereich und Angebot

#### **Welche Vorteile bietet die CICO-Funktion?**

Mit der CICO-Funktion wird Ihr Reiseweg mit Hilfe einer entsprechenden App-Funktion über Ihr Smartphone ermittelt und der korrekte Fahrpreis nach Abschluss der Reise automatisch abgerechnet. Sie müssen lediglich die entsprechende App-Funktion vor der Reise aktivieren (Check-in) und nach der Reise deaktivieren (Check-out).

Weil die manuelle Wahl des Tickets vor der Reise entfällt, ist die öV-Nutzung grundsätzlich ohne Tarif- und Produktkenntnisse möglich. Dies ist vor allem hilfreich für Gelegenheitskunden. Aber auch Abonnenten profitieren von den Vorteilen des Systems, hauptsächlich beim automatischen Lösen korrekter Anschlusstickets.

#### **In welchem Gebiet kann ich die CICO-Funktion nutzen?**

Die Funktion kann schweizweit im GA-Bereich (inkl. Z-Pass) genutzt werden. Genauere Angaben finden Sie auf [lezzgo.ch](http://lezzgo.ch).

Bitte beachten Sie, dass für die Polybahn, die Fähre Meilen Horgen und für die Querfahrten auf dem Greifensee der normale ZVV-Zonentarif angewendet wird. Die günstigeren Haustarife können nicht verrechnet werden.

#### **Wie wird die 24-Stunden-Tageskarte im ZVV verrechnet, wenn immer pro Kalendertag abgerechnet wird?**

Für Reisen, die über die Gültigkeitsdauer eines Einzeltickets hinausgehen, wird abgestimmt auf das national definierte Abrechnungszeitfenster spezifisch für die Check-in / Check-out-Funktion eine Tageskarte bzw. Anschlussticket mit der Gültigkeit eines Kalendertags verrechnet. Diese Tickets sind aufgrund der eingeschränkten zeitlichen Gültigkeit 10% günstiger als die bestehende 24-Stunden-Tageskarte bzw. das Anschlusstickets für 24 Stunden gemäss offiziellem ZVV-Tarif.

### **Wird mein bestehendes ZVV-Abo / Halbtax berücksichtigt?**

Ja, Ihr bestehendes ZVV-Abo / Halbtax wird bei der Abrechnung angerechnet, sofern Sie dieses bei der Registrierung oder später unter 'Profil ändern' erfassen. Z-Pass-Abos können dagegen zurzeit leider noch nicht erfasst werden.

### **Kann ich mit der Funktion auch in der 1. Klasse reisen?**

Ja, Sie können die CICO-Funktion auch für Reisen in der 1. Klasse nutzen. Denken Sie dabei daran, die Klassenwahl jeweils vor dem Check-in anzupassen.

Wichtiger Hinweis: Für Reisen im Verbund kann noch kein Klassenwechsel ausgegeben werden. Falls Sie ein Abo 2. Klasse hinterlegt haben oder in einer Zone bereits in der 2. Klasse gereist sind und sich (direkt im Anschluss) neu in der 1. Klasse einchecken, wird Ihnen für die (abonnierten) Zonen der volle Preis für ein Ticket in der 1. Klasse verrechnet.

Bei der Abrechnung wird jedoch automatisch berücksichtigt, wenn in einem Verkehrsmittel (Tram / Bus) gar keine 1. Klasse verfügbar ist. Dann wird ein Ticket 2. Klasse verrechnet, auch wenn Sie beim Check-in die 1. Klasse gewählt haben.

### **Kann ich die CICO-Funktion auch für Fahrten im Nachtnetz oder auf dem Schiff benutzen?**

Ja, der ausgestellte Fahrausweis gilt auch für Fahrten im Nachtnetz oder auf den Schiffen der ZSG auf dem Zürichsee. Der benötigte Nachtzuschlag wird Ihnen auf Wunsch automatisch verrechnet. Geben Sie bei der Registrierung (oder jederzeit unter 'Profil ändern') an, ob Sie den Nachtzuschlag benötigen oder ob Sie diesen bei der Kontrolle separat vorweisen möchten (z.B. weil Sie Kunde der ZKB sind und einen Gratis-Nachtschwärmer beziehen).

### **Kann ich mit der CICO-Funktion auch Tickets für Mitreisende, Velos und Hunde lösen?**

Nein, zurzeit kann die CICO-Funktion nur von einer Person genutzt werden.

## **2. Check-in**

### **Was muss ich vor dem ersten Check-in tun?**

Unter dem Navigationspunkt 'Check-in / Check-out' bekommen Sie zunächst eine kurze Einführung in die Funktion. Danach führt Sie die App Schritt für Schritt durch den Registrierungsprozess. Benötigt werden Name, Geburtsdatum, Handy-Nummer und Angaben zu bestehenden Abos und Tickets sowie zu Ihrem Zahlungsmittel. Danach kann's direkt losgehen!

### **Wie funktioniert der Check-in?**

Kurz vor dem Einsteigen ins Verkehrsmittel können Sie einchecken. Schieben Sie dazu den Pfeil von links nach rechts – schon haben Sie ein gültiges Ticket dabei.

### **Was muss ich beim Check-in beachten?**

Stellen Sie sicher, dass die Ortungsdienste Ihres Smartphones aktiviert sind und eine Verbindung zum Internet besteht. Kontrollieren Sie ausserdem vor dem Check-in, ob die App die Start-Haltestelle richtig erkannt hat. Falls nicht, können Sie die Start-Haltestelle auch manuell ändern (Klick auf den Stift neben Startort). Übrigens: Die Erkennung der Haltestelle verbessert sich, wenn Sie das WLAN aktivieren.

### **Was passiert, wenn der Check-in nicht funktioniert?**

Achtung: Wenn Sie aus technischen Gründen nicht einchecken können, fahren Sie ohne gültigen Fahrausweis. Kaufen Sie in diesem Fall Ihr Billett über den Ticket-Shop der App oder einen anderen Verkaufskanal. Wenden Sie sich für die Behebung der Störung in jedem Fall an den ZVV-Kundendienst.

### **Meine App ist gesperrt worden und ich kann nicht einchecken. Wieso? Was kann ich tun?**

Wenn wir Unregelmässigkeiten sowie Manipulationen bei der Erfassung von Reisen feststellen oder die Bezahlung nicht erfolgreich war, kann ein Nutzer ausgeschlossen werden. Falls Ihnen das passieren sollte, werden Sie per Mail informiert.

## **3. Fahrt / Kontrolle**

### **Kann ich während der Fahrt umsteigen?**

Ja, grundsätzlich können Sie während der Fahrt beliebig oft und spontan umsteigen.

### **Kann ich mit der CICO-Funktion auch Rundfahrten (selber Start- wie Zielort) machen?**

Ja, sofern Sie bei jedem Umsteigen aus- und wieder einchecken. Rundfahrten ohne Check-out/Check-in sind nicht zulässig.

### **Was passiert, wenn der Akku meines Smartphones während der Fahrt leer ausgeht?**

Als Nutzer der Ticket-App sind Sie dafür verantwortlich, dass der Akku ausreicht, damit Ihr Handy während der Reise eingeschaltet bleibt.

### **Was passiert, wenn ich die Ortungsdienste während der Fahrt deaktiviere?**

Die gefahrene Route wird anhand der Ortungsdienste Ihres Smartphones ermittelt. Aus diesem Grund müssen die Ortungsdienste während der Verwendung der App

eingeschaltet sein. Werden sie deaktiviert, wird die App eine Fehlermeldung anzeigen und das Ticket kann nicht mehr angezeigt werden. In diesem Fall reisen Sie ohne gültigen Fahrausweis und können bei einer Kontrolle entsprechend gebüßt werden.

#### **Darf ich während der Fahrt die Internetverbindung unterbrechen?**

Nein, weil dies die Aufzeichnung Ihrer Fahrt beeinträchtigen kann. Wir behalten uns vor, Nutzer im Wiederholungsfall zu sperren.

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

Wenn Sie während einer Fahrt in eine Ticketkontrolle kommen, dann öffnen Sie in der App das Ticket mit dem maschinenlesbaren Code (mittels Link 'Ticket anzeigen' auf der Check-in-Seite) und weisen Sie es – zusammen mit Ihrem Abo / Halbtax oder separaten Zuschlags-Ticket – dem Kontrollpersonal vor. Auf Verlangen des Kontrollpersonals müssen Sie ebenfalls einen amtlichen Ausweis vorweisen können.

## 4. Check-out

#### **Wie funktioniert der Check-out?**

Nach Beenden der Reise schieben Sie den Pfeil von rechts nach links und checken damit aus. Weiter müssen Sie nichts tun – nun haben wir alle Angaben und können Ihre Fahrten korrekt verrechnen. Die letzte getätigte Fahrt wird Ihnen jeweils direkt im Fahrprotokoll in der App angezeigt. Mit Klick auf den Button 'Alle Fahrten' können Sie alle getätigten Fahrten sehen.

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

Wenn Sie unmittelbar nach Beenden der Reise den Check-out vergessen, können Sie auch später noch auschecken. Sind Sie unterdessen zum Beispiel zu Fuss weitergegangen und stimmt Ihre Check-out-Haltestelle nicht mehr, können Sie diese anpassen (Tippen Sie dazu auf den Stift neben Zielort).

Wenn Sie den Check-out am Reisetag ganz vergessen, werden Sie am nächsten Tag um 05:00 Uhr automatisch ausgecheckt, damit die Verrechnung stattfinden kann. Überprüfen Sie in diesem Fall, ob die verrechnete Reise mit der effektiven Reise vom Vortag übereinstimmt.

## 5. Abrechnung / Bezahlung

#### **Welche Zahlungsmittel kann ich verwenden?**

Für die CICO-Funktion stehen zurzeit Visa- oder Mastercard sowie auch die PostFinance Card als Zahlungsmittel zur Verfügung. Das Zahlungsmittel kann unter 'Einstellungen' geändert werden.

#### **Mein Zahlungsmittel wird nicht akzeptiert, was kann ich tun?**

Falls Ihr Zahlungsmittel nicht akzeptiert wird, stimmt allenfalls etwas mit den Angaben Ihres Zahlungsmittels nicht. Vielleicht ist Ihre Kreditkarte abgelaufen, Ihre Limite wurde erreicht oder Ihre Karte wurde gesperrt. Kontaktieren Sie bitte Ihren Zahlungsanbieter.

#### **Wann werden die effektiv gefahrenen Strecken meinem Zahlungsmittel belastet?**

Die App zeichnet alle an einem Tag gefahrenen Strecken (von der ersten bis zur letzten Fahrt gemäss Fahrplan) auf und berechnet anschliessend den Tagespreis. Dieser wird Ihrem Zahlungsmittel am Folgetag um etwa 5.00 Uhr belastet.

#### **Wie weiss ich, ob meine Fahrten abgerechnet wurden?**

Wenn die Zahlung erfolgreich ausgeführt werden konnte, senden wir Ihnen auf Wunsch eine Abrechnung (PDF-Datei) an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse (zu hinterlegen während der Registration oder jederzeit unter 'Einstellungen').

#### **Mir wurde eine falsche Reise oder ein falscher Betrag belastet. Was kann ich tun?**

Melden Sie sich telefonisch oder via E-Mail bei ZVV-Contact, falls Sie einen Fehler in der Abrechnung vermuten. Dort wird Ihr Anliegen geprüft. Wenn die Beanstandung berechtigt ist, erhalten Sie selbstverständlich eine angemessene Rückerstattung.

#### **Unter dem Menüpunkt Reisen ist beim Tagespreis 'Provisorisch' angegeben. Was bedeutet das?**

Der Vermerk «Provisorisch» bedeutet, dass der Tagespreis erst provisorisch und noch nicht definitiv berechnet ist und / oder die Zahlung noch nicht abgewickelt werden konnte. Der entsprechende Betrag wurde also auch Ihrem Zahlungsmittel noch nicht belastet.

#### **Ich habe keine Quittung erhalten. Woran kann das liegen?**

Wenn Sie noch keine Quittung erhalten haben, haben Sie möglicherweise Ihre E-Mail-Adresse falsch erfasst, unsere E-Mail ist in Ihrem Spam-Filter hängen geblieben oder Ihre Reisen sind noch nicht fertig abgerechnet worden. Letzteres ist zum Beispiel dann der Fall, wenn wir eine Fahrt, die Sie manuell korrigiert haben, genauer überprüfen müssen. Melden Sie sich beim Kundendienst, wenn die Quittung auch nach mehreren Tagen noch nicht eingetroffen ist.

## **6. Datenschutz**

#### **Welche Daten werden mit der CICO-Funktion erfasst und warum?**

Im Rahmen der Registrierung werden Ihre Personendaten inkl. Handy-Nummer und Zahlungsdaten gespeichert. Während der Fahrt erfasst die App Ihre Standortdaten für die Routenbestimmung. Ihre Daten werden zu keinem Zeitpunkt an Dritte weitergegeben und gemäss den Schweizerischen Datenschutzbestimmungen aufbewahrt.

#### **Sind meine Zahlungsmittel-Daten auf dem Handy sicher?**

Die Zahlungsinformationen werden aus Sicherheitsgründen weder auf Ihrem Mobiltelefon noch auf unseren Servern des CICO-System gespeichert. Die Zahlungsinformationen sind beim Payment-Service-Provider (Datatrans AG) hinterlegt.

## 7. Weitere Fragen

#### **Ist die CICO-Funktion eine Entwicklung des ZVV?**

Nein, die CICO-Funktion in der ZVV-Ticket-App basiert auf der Lösung 'Lezzgo' der BLS AG. Sie wird den Nutzern der ZVV-Ticket-App im Rahmen Pilotbetriebs im ZVV zur Verfügung gestellt.

#### **Was bedeutet 'Markttest'?**

Da es sich um einen neuartigen Vertriebskanal handelt, soll dieser in einer ersten Phase im Echtbetrieb erprobt werden, um Erkenntnisse zur Weiterentwicklung des Systems zu gewinnen. Es kann in dieser Phase noch vermehrt zu Fehlern kommen. Nutzer der Funktion sind aufgerufen, allfällige Unregelmässigkeiten zu melden. Der ZVV ist bemüht, Fehler so schnell wie möglich zu bereinigen und das System gemeinsam mit der BLS AG laufend zu verbessern, so dass das dieses bald in den Regelbetrieb überführt werden kann.

Gültig ab Juli 2019