

## ZVV-App

### Häufige Fragen zum Abo-Kauf mit SwissPass

Untenstehend fassen wir für Sie die häufigsten Fragen und Antworten zum Abo-Kauf in der ZVV- App zusammen.

#### **Welche Abos kann ich mit der App kaufen und was benötige ich dafür?**

Mit der ZVV- App können Sie alle persönlichen Abonnemente des ZVV und des Z-Pass kaufen. Voraussetzung für den Abo-Kauf ist ein gültiger SwissPass.

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

Nein, zurzeit können nur persönliche Jahres- und Monatsabonnemente auf den SwissPass geladen werden.

#### **Muss ich mit dem Internet verbunden sein, um ein Abo zu kaufen?**

Ja, für den Abo-Kauf ist eine Verbindung mit dem Internet erforderlich.

#### **Muss ich mich für den Abo-Kauf registrieren?**

Nein, der Abo-Kauf ist grundsätzlich ohne Registration möglich. Sie müssen lediglich ein Zahlungsmittel und eine E-Mail-Adresse für die Zustellung des Kaufbelegs digital erfassen. Ausserdem müssen Sie Ihre SwissPass-Kundennummer sowie Ihre Postleitzahl eingeben, damit das Abonnement auf Ihren SwissPass referenziert werden kann.

#### **Wie kann ich mein Abo bezahlen?**

Vor oder beim ersten Kauf in der App müssen Sie unter «Einstellungen» eine gültige Kredit- oder Debitkarte (z.B. PostFinance Card) registrieren oder eines der anderen verfügbaren Zahlungsmittel (z.B. TWINT oder Reka) als Zahlungsmittel freigeben. Sie können Ihr Abonnement zudem auch auf Rechnung kaufen. Die Rechnungsstellung erfolgt über den Zahlungsanbieter Byjuno.

#### **Wie erhalte ich mein Abo nach dem Kauf?**

Ihr Abo wird elektronisch und zentral gespeichert und direkt nach dem Kauf auf Ihren SwissPass referenziert. Gleichzeitig wird Ihnen das Abo inkl. aller Angaben zur Gültigkeit auch in der App angezeigt.

### **Kann ich über die App ein bestehendes Abo erneuern?**

Ja, wenn Sie Ihren SwissPass in der App verknüpft haben, wird Ihnen Ihr bestehendes Abo angezeigt. Sie können Ihr Abo mit Klick auf den «Erneuern»-Button in wenigen Schritten erneuern.

### **Kann ich mein Abo bereits längere Zeit vor dem Gültigkeitsbeginn kaufen?**

Sie können Ihr Abo bis zu 60 Tage vor dem Gültigkeitsbeginn kaufen.

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

Ja, Sie erhalten einen Kaufbeleg (PDF) an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Die E-Mail-Adresse können Sie bei jedem Kauf ändern.

### **Weshalb sehe ich unterschiedliche Farben bei den angezeigten Abos?**

Nachfolgend finden Sie die Erläuterungen zu den verschiedenen Farben für die angezeigten Abos:

- Grün: Ihr Abo ist gültig.
- Gelb: Ihr Abo ist noch nicht gültig.
- Rot: Ihr Abo ist abgelaufen.

Die genauen Angaben zur Gültigkeitsdauer werden jeweils in Textform dazu angegeben.

### **Was muss ich im Falle einer Kontrolle tun? Kann ich mein Abo auch in der App vorweisen?**

Bei einer Kontrolle öffnen Sie einfach die ZVV-App auf ihrem Mobiltelefon und zeigen dem Kontrollpersonal den digitalen SwissPass, der mittels Klick auf das QR-Code-Icon unten rechts auf der Startseite angezeigt wird. Dank SwissPass Mobile sind die auf dem SwissPass enthaltenen ÖV-Leistungen auch mit einem digitalen Endgerät (Mobiltelefon mit aktuellem Android oder iOS Betriebssystem) sichtbar. Um SwissPass Mobile für die Kontrolle zu aktivieren, müssen Sie sich vorgängig mit dem SwissPass-Login anmelden.

Selbstverständlich ist es nach wie vor auch möglich, bei einer Kontrolle einfach die SwissPass-Karte vorzuweisen.

### **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 (bei Jahresabos rund einen Monat vorher, bei Monatsabos rund 7 Tage vorher). Auf Wunsch ist auch eine Benachrichtigung per Post möglich. Ausserdem können Sie in der App beim Kauf des Abos eine Push-Nachricht auf Ihrem Mobiltelefon aktivieren.

Die Benachrichtigungen können Sie in Ihrem Kundenkonto in der App oder auf [www.zvv.ch](http://www.zvv.ch) verwalten.

### **Ich habe die App gelöscht bzw. muss die App neu installieren, kann ich bestehende Abos wieder anzeigen?**

Wenn die App auf dem Mobiltelefon gelöscht wird, werden auch die Daten in der App gelöscht (nicht aber ihr Abo). Loggen Sie sich neu ein oder verknüpfen Sie Ihren SwissPass neu, damit alle Abos und Leistungen wieder angezeigt werden.

### **Ich habe das falsche Abo gekauft oder brauche es nicht mehr. Was kann ich tun?**

Sie können Ihr Abo in den meisten Fällen direkt in der App erstatten. Der Erstattungsbetrag wird Ihnen direkt auf das beim Kauf verwendete Zahlungsmittel gutgeschrieben. Es fällt keine Erstattungsgebühr an. In allen anderen Fällen oder bei Fragen zur Erstattung hilft Ihnen ZVV-Contact unter der Telefonnummer 0800 988 988 gerne weiter.

### **Die App funktioniert bei mir nicht und ich kann kein Abo kaufen. Was kann ich tun?**

Bitte wenden Sie sich bei sämtlichen Problemen mit der App an unseren Kundendienst ZVV-Contact ([contact@zvv.ch](mailto:contact@zvv.ch), Tel. 0800 988 988).

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

Der ZVV erfasst und bearbeitet nur Daten, die für die Nutzung der App und den Erwerb des persönlichen Abonnements nötig sind. Ihre Daten sind bei der Nutzung geschützt. Sie 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 den Allgemeinen Bedingungen zum Erwerb und zur Nutzung von E-Tickets (einsehbar unter <https://www.zvv.ch/zvv/de/allgemeine-seiten/agb-etickets.html>) sowie in der Datenschutzerklärung des ZVV (einsehbar unter <https://www.zvv.ch/zvv/de/allgemeine-seiten/datenschutzerklaerung.html>).

Gültig ab November 2023