



ÖV Plus-App

Häufige Fragen zur lezzgo-Funktion

1. Funktion, Geltungsbereich und Angebot

Welche Vorteile bietet die lezzgo-Funktion?

Mit der lezzgo-Funktion wird Ihr Reiseweg mithilfe der Ortungsfunktion über Ihr Smartphone ermittelt und der korrekte Fahrpreis am Ende des Tages automatisch abgerechnet. Sie müssen lediglich die lezzgo-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 Gelegenheitsnutzende. Aber auch Inhaberinnen und Inhaber von öV-Abos profitieren von den Vorteilen des Systems, hauptsächlich beim automatischen Lösen korrekter Anslusstickets.

In welchem Gebiet kann ich die lezzgo-Funktion nutzen?

Die Funktion kann schweizweit im GA-Bereich genutzt werden. Genauere Angaben finden Sie auf lezzgo.ch

Wird mein Halbtax- / Verbund-Abo berücksichtigt?

Klar, Ihr bestehendes Verbund-Abo / Halbtax wird bei der Abrechnung angerechnet, sofern Sie dieses bei der Registrierung oder später unter "Mein Profil" erfassen.

Kann ich auch Tickets für die erste Klasse kaufen?

Ja, Sie können die lezzgo-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.

Berücksichtigt die lezzgo-Funktion auch Tageskarten?

Ja, die Funktion berücksichtigt zum einen die Tageskarte zum Halbtax, welche in der ganzen Schweiz (GA-Geltungsbereich) gültig ist. Zum anderen berücksichtigt die lezzgo-Funktion Verbundtageskarten sowie Verbund-9-Uhr-Tageskarten.

In den meisten Verbänden handelt es sich bei der Verbundtageskarte um eine Tageskarte, welche den ganzen Betriebstag (00:00 bis 05:00 Uhr des Folgetages) gültig ist.

Können Spartickets berücksichtigt werden?

Nein, Spartickets sind nur streckenbezogen gültig. Daher können diese nicht berücksichtigt werden.

Berücksichtigt die lezzgo-Funktion auch Spezialtarife von Transportunternehmen?

Nein, die Funktion berücksichtigt keine Spezialtarife. Lösen Sie für diese Fahrten Ihr Ticket am besten gleich vor Ort.

Kann ich die lezzgo-Funktion auch für Nachtzuschläge und Moonliner-Fahrten benutzen?

Nein, leider können mit der lezzgo-Funktion vorerst keine Nachtzuschläge und Moonliner-Tickets ausgestellt werden.



Berücksichtigt die lezzgo-Funktion Citytickets?

Nein, momentan berücksichtigt die Funktion keine City-Tickets. Selbstverständlich können Sie die lezzgo-Funktion dennoch für Fahrten ins und im Stadtgebiet nutzen. Statt der Verrechnung von City-Tickets wird Ihnen aber entsprechend ein Verbundticket in Kombination mit einem Ticket für den direkten Verkehr ausgestellt.

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

Nein, mit der lezzgo-Funktion ist dies zurzeit noch nicht möglich.

2. Check-in

Was muss ich vor dem ersten Check-in tun?

Unter dem Tab "lezzgo" bekommen Sie zunächst eine kurze Einführung in die Funktion. Danach führt Sie die App Schritt für Schritt durch den Registrierungsprozess. Benötigt werden Vorname, Nachname, Geburtsdatum, Mobilenummer, E-Mail-Adresse und Angaben zu bestehenden Abos sowie zu Ihrem Zahlungsmittel.

Wie funktioniert der Check-in?

Kurz vor dem Einsteigen ins Verkehrsmittel können Sie sich mit der lezzgo-Funktion einchecken. Schieben Sie dazu den Pfeil von links nach rechts – schon haben Sie ein gültiges Ticket.

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 Ihre App die Start-Haltestelle richtig erkannt hat. Wenn nicht, können Sie die Start-Haltestelle auch manuell ändern (Klicken Sie auf den Stift neben "Aktueller Ort"). Übrigens: Die Erkennung der Haltestelle verbessert sich, wenn das WLAN aktiviert ist.

Was passiert, wenn der Check-in nicht funktioniert?

Achtung: Wenn Sie sich aus technischen Gründen nicht einchecken können, fahren Sie ohne gültigen Fahrausweis.

Kaufen Sie in diesem Fall ein Ticket über einen alternativen Verkaufskanal. Wenden Sie sich für die Behebung der Störung in jedem Fall an den Kundendienst der ÖV Plus-App.

3. Fahrt / Kontrolle

Was passiert, wenn ich die Ortungsdienste während der Verwendung im App deaktiviere?

Ihre gefahrene Route wird anhand der Ortungsdienste Ihres Smartphones ermittelt. Aus diesem Grund müssen Sie die Ortungsdienste während der Verwendung der lezzgo-Funktion eingeschaltet lassen. Sollten Sie sie dennoch deaktivieren, wird Ihnen lezzgo eine Fehlermeldung anzeigen und Sie können nicht auf Ihren Fahrausweis zugreifen und im Fall einer Fahrausweiskontrolle wird ein Zuschlag erhoben.

Darf ich während der Fahrt die Internetverbindung unterbrechen (z. B. Flugmodus aktivieren)?

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

Kann ich während der Fahrt umsteigen?

Ja, grundsätzlich können Sie während der Fahrt beliebig oft und spontan umsteigen, sofern Sie sich innerhalb des Geltungsbereichs bewegen.

Kann ich mit der lezzgo-Funktion auch Rundfahrten (selber Start- und Zielort) machen?

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

Was passiert, wenn der Akku meines Smartphones leer ist?

Als Nutzer der lezzgo-Funktion sind Sie dafür verantwortlich, dass Ihr Akku Ihres Smartphones für Ihre Reise reicht.



Was muss ich bei einer Ticketkontrolle tun?

Wenn Sie während einer Fahrt in eine Ticketkontrolle kommen, dann öffnen Sie im lezzgo-Tab das Ticket und weisen Sie es – zusammen mit einem Ausweis – dem Kontrollpersonal vor. Möglicherweise möchte das Kontrollpersonal auch eine elektronische Überprüfung der Gültigkeit des Billetts vornehmen, dann scannt er den maschinenlesbaren Code ein.

Was passiert, wenn ich den gültigen Tarifverbund verlasse?

Die lezzgo-Funktion ist in der ganzen Schweiz (GA-Geltungsbereich) gültig. Somit müssen Sie sich keine Sorgen machen, wenn Sie einen Tarifverbund verlassen.

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 zu einem günstigen Preis verrechnen.

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 auf den Stift neben "Aktueller Zielort")

Wie funktioniert die Check-out-Erinnerung?

An Haltestellen, an denen Sie Ihre Reisen häufig beenden, erinnert Sie die lezzgo-Funktion ans Auschecken.

5. Abrechnung / Bezahlung

Wann werden die effektiv gefahrenen Strecken meinem Zahlungsmittel belastet?

Die lezzgo-Funktion 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 in der darauffolgenden Nacht um etwas 5 Uhr belastet.

Wie weiss ich, ob meine Fahrten abgerechnet wurden?

Wenn die Zahlung erfolgreich ausgeführt werden konnte, senden wir Ihnen eine Abrechnung (PDF-Datei) an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse.

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

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

Unter dem Menüpunkt "Vergangene Reisen" ist beim Tagespreis "Provisorisch" angegeben. Was bedeutet das?

Der Vermerk "Provisorisch" bedeutet, dass der Tagespreis erst provisorisch und noch nicht definitiv berechnet ist. Der entsprechende Betrag wurde Ihrem Zahlungsmittel noch nicht belastet.

Ich habe keine Quittung erhalten. Woran kann das liegen?

Wenn Sie noch keine Quittungen erhalten haben, kann es sein, dass Ihre E-Mail-Adresse einen Rechtschreibfehler enthält oder Ihre Reisen noch nicht fertig abgerechnet worden sind. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn wir eine Fahrt, welche Sie manuell korrigiert haben, genauer überprüfen müssen. Melden Sie sich beim Kundendienst, wenn die Quittung auch nach mehreren Tagen nicht bei Ihnen eintrifft.

Welche Zahlungsmittel kann ich hinterlegen?

Zurzeit können Sie Visa, MasterCard, American Express, PostFinance Card, TWINT und Reka-Card als Zahlungsmittel registrieren.



Wie kann ich das gewählte Zahlungsmittel ändern?

Unter dem Menüpunkt "Mein Profil" können Sie die Angaben zu Ihrem bevorzugten Zahlungsmittel jederzeit ändern.

Mein Zahlungsmittel wurde nicht akzeptiert. Was kann ich tun?

Allenfalls stimmt etwas mit den Angaben Ihres Zahlungsmittels nicht. Vielleicht ist Ihre Kreditkarte abgelaufen, Ihre Limite wurde erreicht oder Ihre Karte wurde gesperrt. Je nach Zahlungsanbieter bestehen zudem unterschiedliche weitere Sicherheitsmerkmale; zum Beispiel die separate Eingabe eines Codes oder die Freigabe von Buchungen in einer App. Kontaktieren Sie Ihren Zahlungsanbieter.

6. Datenschutz

Welche Daten werden mit der lezzgo-Funktion erfasst und warum?

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

7. Weitere Fragen

Die lezzgo-Funktion ist gesperrt worden. Wieso? Was kann ich tun?

Wenn Unregelmässigkeiten sowie Manipulationen bei der Erfassung von Reisen festgestellt werden oder die Bezahlung nicht erfolgreich war, kann der Nutzer ausgeschlossen werden. Falls Ihnen dies passieren sollte, werden Sie per E-Mail informiert.

Sind Ihre Zahlungsmittel-Daten auf Ihrem Mobiltelefon sicher?

Die Zahlungsinformationen werden aus Sicherheitsgründen weder auf Ihrem Mobiltelefon noch im Backend gespeichert. Die Zahlungsinformationen sind beim Payment-Service-Provider (Datatrans AG) hinterlegt.

8. Support

An wen kann ich mich bei Fragen oder Problemen wenden?

Bei weiteren Fragen hilft Ihnen der Kundendienst der ÖV Plus-App gerne weiter.

BERNMOBIL Info & Tickets

Telefon: 031 321 88 44

E-Mail: info@oevplus.ch

Öffnungszeiten: Mo - Fr. 08.30 Uhr – 18.00 Uhr