



# ÖV Plus-App

## Häufige Fragen zur App

### 1. Kauf von Tickets

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

Folgendes Sortiment können Sie für sich und Ihre Begleitpersonen für Reisen in der 1. oder 2. Klasse und zum reduzierten oder Volltarif kaufen.

Direkter Verkehr (gesamte Schweiz)

- Streckenbillette
- City-Tickets
- Sparbillette
- Spartageskarte

Libero-Tarifverbund

- Einzelbillette
- Tageskarte
- Mehrfahrtenkarte

#### Ich habe ein falsches Mobile-Ticket gekauft – wo kann ich es zurückgeben?

Genau wie ein am Automaten bezogenes Ticket können Mobile-Tickets weder rückerstattet noch umgetauscht werden. Eine Ausnahme bildet einzig die Rückerstattung von mobile Mehrfahrtenkarten. Unbenutzte mobile Mehrfahrtenkarten mit einzelnen, unbenutzten Fahrten können ausschliesslich im Infocenter oder im Libero-Shop in Bern zurückgegeben werden. Die Rückgabe kann nur über die auf Ihrem Smartphone vorgewiesene mobile Mehrfahrtenkarte erfolgen. Das Vorlegen einer elektronischen Kaufquittung berechtigt nicht zur Rückerstattung.

#### Kann ich bereits gekaufte Mobile-Tickets auch auf ein anderes Smartphone übertragen?

Nein, ein Mobile-Ticket ist nur auf jenem Smartphone gültig, auf dem es gekauft wurde. Auch die Weiterleitung oder das Kopieren sind nicht erlaubt und werden bei Zuwiderhandlung strafrechtlich verfolgt. Ausnahmen bilden einzig mobile Mehrfahrtenkarten. Diese können – analog den Papier-Tickets – an Drittpersonen übertragen werden, siehe Anleitung.

### 2. Abrechnung / Bezahlung

#### Welche Zahlungsmittel kann ich für den Kauf in der App verwenden?

Aktuell werden folgende Zahlungsmittel akzeptiert:

- MasterCard Kreditkarte
- PostFinance Card
- RekaCard
- Swisscom Easypay
- TWINT
- Visa Kreditkarte

#### 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.



### **Gibt es die Möglichkeit, eine Quittung für mein eingekauftes Mobile-Ticket zu generieren?**

Ja. Sie müssen lediglich eine gültige E-Mail-Adresse hinterlegen, damit wir Ihnen eine automatisch generierte Quittung im PDF-Format zusenden können. Sie können die hinterlegte E-Mail-Adresse jederzeit unter dem Tab "Mehr" bei den Zahlungsmitteln wechseln.

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

Bitte überprüfen Sie, ob die hinterlegte E-Mail-Adresse über keinen Rechtschreibbefehler verfügt und ob Sie den Versand der Quittung aktiviert haben.

## **3. Fahrt / Kontrolle**

### **Was hat es mit den Farben rot, orange und grün auf dem Mobile-Ticket auf sich?**

- Ein rotes Ticket bedeutet: «Die Gültigkeitsdauer dieses Tickets ist abgelaufen.»
- Ein oranges Ticket bedeutet: «Dieses Ticket ist noch nicht gültig», «Die Systemzeit wurde um mehr als zehn Minuten verstellt», oder «Es wurde eine vorbezoogene Tageskarte gekauft, welche bereits gültig ist»
- Ein grünes Ticket bedeutet: «Dieses Ticket ist gültig. »

## **4. Datenschutz**

### **Wie sicher sind meine Daten?**

Bezüglich des Datenschutzes und der Zahlungssicherheit arbeitet BERNMOBIL mit schweizweit führenden E-Commerce-Partnern zusammen. Dies garantiert grösstmögliche Sicherheit in Bezug auf Datenschutz und Zahlungsabwicklung. Das heisst, die Zahlungsinformationen sind beim Payment-Service-Provider (Datatrans) hinterlegt.

## **5. 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

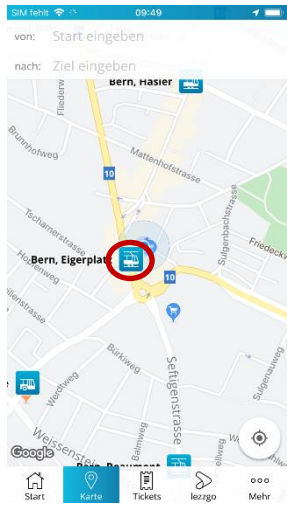
Telefon: 031 321 88 44

E-Mail: [info@oevplus.ch](mailto:info@oevplus.ch)

Öffnungszeiten: Mo - Fr. 08.30 Uhr – 18.00 Uhr

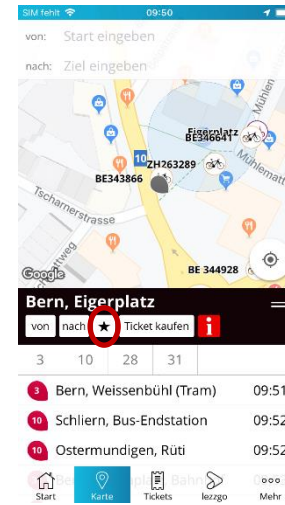


## Favoriten setzen



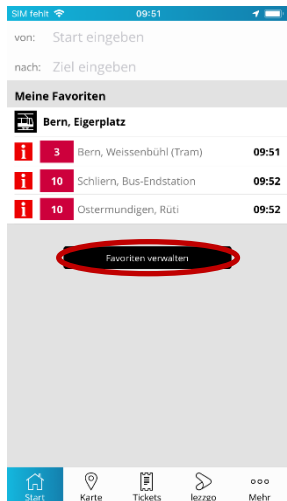
### 1. Karte

Über den Tab "Karte" zur gewünschten Haltestelle navigieren und diesen anklicken.



### 2. Favoriten setzen

Mit Klick auf das Sternsymbol wird die Haltestelle oder der Zielort in den Favoriten gespeichert.



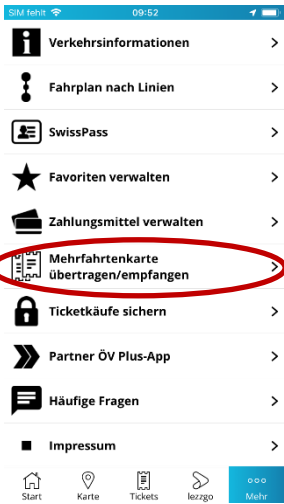
### 3. Favoriten

Über den Button "Favoriten verwalten" können Favoriten hinzugefügt oder gelöscht werden.

Tipp: Favoriten können auch über den Tab "Mehr", "Favoriten verwalten" bearbeitet werden.

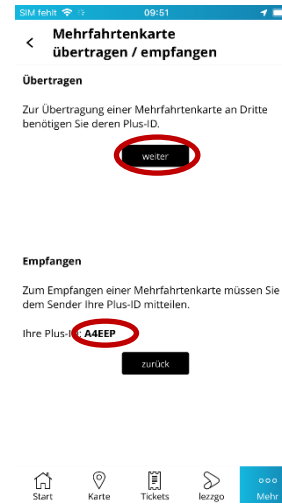


## Übertrag der mobilen Mehrfahrtenkarte (MFK)



### 1. Mehr

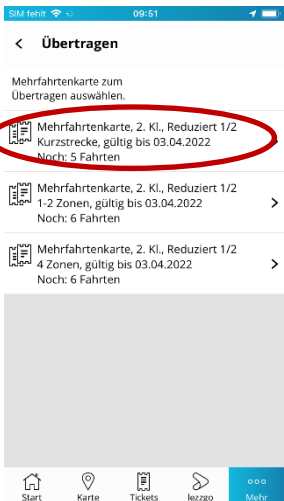
Über den Tab "Mehr" auf den Navigationspunkt "Mehrfahrtenkarte übertragen/empfangen" klicken.



### 2. Info-Bildschirm

Zur Übertragung einer MFK wird die Plus-ID des Empfängers benötigt. Die Plus-ID wird bei der Installation der App automatisch vergeben.

Ist die Plus-ID des Empfängers bekannt, kann auf "weiter" geklickt werden.



### 3. Mehrfahrtenkarte auswählen

Jetzt kann die MFK, welche übertragen werden möchte, ausgewählt werden.



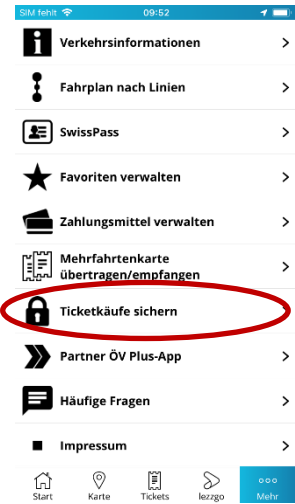
### 4. Eingabe Plus-ID

Nun kann im Feld die Plus-ID des Empfängers eingegeben werden.

Anschliessend muss noch auf den Button "Mehrfahrtenkarte übertragen" geklickt werden. Nun wurde die MFK übertragen.

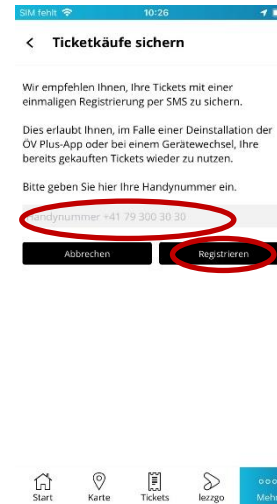


## Ticketkäufe sichern



### 1. Mehr

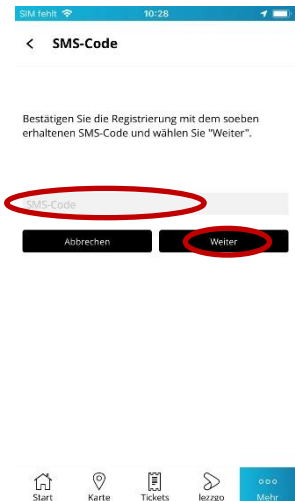
Über den Tab "Mehr" auf den Navigationspunkt "Ticketkäufe sichern" klicken.



### 2. Handynummer eingeben

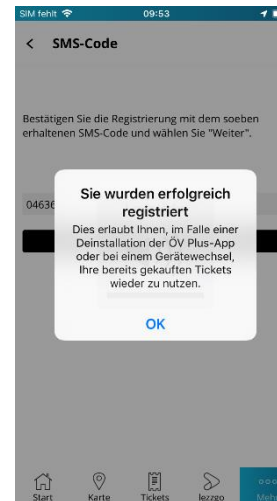
Zur Sicherung der Ticketkäufe muss die Handynummer hinterlegt werden.

Sobald diese eingegeben wurde, kann auf den Button "Registrieren" geklickt werden.



### 3. SMS-Code eingeben

Per SMS wurde ein Code zugestellt, welcher nun im Feld eingegeben werden und mit dem Button "weiter" bestätigt werden kann.



### 4. Ticketkäufe sind gesichert

Mit dem Abschluss der Registrierung sind die Ticketkäufe mit der Handynummer verknüpft.

Im Falle einer Deinstallation der ÖV Plus-App oder bei einem Gerätewechsel können die bereits gekauften Tickets wiederhergestellt werden.