

FAQ zum Handy-Ticket des KVV

Hier erhalten Sie Hilfe zum KVV-Handy-Ticket

Welche Voraussetzungen muss mein Endgerät erfüllen?	2
Was ist GPRS /UMTS?.....	2
Wie installiere ich die KVV App auf meinem iPhone?	2
Wie installiere ich die KVV App auf meinem Android Gerät?	2
Ich habe die Anwendung installiert, wie kann ich jetzt Tickets kaufen?	2
Nach der Eingabe meiner Mobil-PIN erhalte ich die Fehlermeldung „Verbindungsaufbau fehlgeschlagen“. Was soll ich tun?	2
Ich habe meine Mobil-PIN vergessen. Was kann ich nun tun?	2
Welche Kosten entstehen durch den Download und die Nutzung der Anwendung?	3
An wen kann ich mich bei Problemen mit der Anwendung wenden?	3
Wie lange vor Fahrtantritt kann ich ein KVV-Handy-Ticket kaufen?	3
Ich habe zwei Telefone mit einer MultiSIM und bekomme keine SMS?	3
Ich habe ein neues Handy erworben. Wie kann ich dieses nun für das KVV-Handy-Ticket nutzen?	3
Welche Fahrkarten können über das Handy erworben werden?	4
Ich besitze eine Bahncard. Ist es auch möglich, entsprechend rabattierte Fahrkarten über das Handy zu erwerben?	4
Was kann ich tun, wenn es während des Ticketkaufs zu einem Verbindungsabbruch kam?	4
Sind in Zukunft auch weitere Tickets über das Handy erhältlich? Wann wird dies der Fall sein?	4

Welche Voraussetzungen muss mein Endgerät erfüllen?

Wenn Sie ein iPhone oder ein Gerät mit dem Betriebssystem Android von Google nutzen, ist Ihr Endgerät für das KVV-Handy-Ticket geeignet. Geräte mit anderen Betriebssystemen (Windows Phone) werden nicht unterstützt.

Das verwendete Gerät muss in der Lage sein, eine Verbindung zum Internet aufzubauen. Darüber hinaus muss Ihr Gerät über genügend freien Speicherplatz (Programmgröße Android App ca. 500 KB und iPhone App ca. 2,0 MB) verfügen.

Was ist GPRS /UMTS?

GPRS (General Packet Radio Service) und UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) stellen Datenübertragungsstandards dar. Mittels dieser Datenübertragungsstandards werden Internetverbindungen über Ihren Mobilfunknetzbetreiber hergestellt. Über diese Verbindung werden die für die Nutzung der gewünschten Anwendung nötigen Daten mit dem Hintergrundsystem der Cubic Transportation Systems Deutschland GmbH ausgetauscht. Die Kosten für die Verbindung hängen von dem Vertrag mit Ihrem Mobilfunk-Anbieter ab.

Wie installiere ich die KVV App auf meinem iPhone?

Suchen Sie im Apple Appstore (iTunes) nach „KVV“. Anschließend laden Sie die KVV App herunter und installieren diese auf Ihrem iPhone.

Wie installiere ich die KVV App auf meinem Android Gerät?

Starten Sie die „Play Store“ App auf Ihrem Endgerät und suchen Sie auf Google Play nach „KVV“. Anschließend laden Sie die KVV App herunter und installieren diese auf Ihrem Android Gerät.

Ich habe die Anwendung installiert, wie kann ich jetzt Tickets kaufen?

Um Tickets kaufen zu können, benötigen Sie ein Kundenkonto für das KVV-Handy-Ticket.

Sie können sich entweder im Kundenportal des KVV-Handy-Ticket

(<https://kvv.mobilesticket.de>) neu anmelden oder auch direkt in der App, wenn Sie diese bereits installiert haben (Menüpunkt „Mehr > Anmelden > Registrieren“).

Nachdem Sie ein Kundenkonto angelegt haben, melden Sie sich bitte in der App unter "Mehr > Anmelden" an. Geben Sie dafür bitte Ihren Benutzernamen und Ihre Mobil-PIN ein.

Wenn Sie sich im Kundenportal angemeldet haben, haben Sie den Benutzernamen und die Mobil-PIN selbst vergeben. Wenn Sie sich in der App zum KVV-Handy-Ticket angemeldet haben, entspricht der Benutzernamen Ihrer Email-Adresse und die Mobil-PIN erhalten Sie per SMS an die von Ihnen angegebene Mobilfunknummer.

Nach der Eingabe meiner Mobil-PIN erhalte ich die Fehlermeldung „Verbindungsaufbau fehlgeschlagen“. Was soll ich tun?

Ihr Gerät hat in diesem Fall keine Verbindung zum Internet. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie per WLAN oder mobiler Datenverbindung über das Mobilfunknetz mit dem Internet verbunden sind.

Überprüfen Sie, ob andere Apps Zugriff auf das Internet haben. Im Zweifelsfall sind Ihre Internet-Einstellungen nicht korrekt, die Empfangsstärke reicht nicht aus oder Ihr Mobilfunkprovider hat aktuell Probleme mit seinem Netz.

Ich habe meine Mobil-PIN vergessen. Was kann ich nun tun?

Sofern Sie das KVV-Handy-Ticket auf einem Smartphone nutzen, wählen Sie im „Mehr“-Menü der App den Punkt „Anmelden“ aus. Klicken Sie dort auf den Button „Mobil-PIN vergessen“ (nur verfügbar, wenn Sie nicht in der App angemeldet sind). Tragen Sie zur Legitimation den Benutzernamen und die E-Mailadresse, mit der Sie beim KVV-Handy-Ticket angemeldet sind, in die entsprechenden Felder ein. Eine neu generierte Mobil-PIN wird

Ihnen umgehend per SMS an die Mobilfunknummer geschickt, mit der Sie beim KVV-Handy-Ticket angemeldet sind.

Alternativ können Sie über das Online-Kundenportal (<https://kvv.mobilesticket.de>) im Internet eine neue Mobil-PIN via E-Mail anfordern: Gehen Sie auf die Login-Seite des Kundenportals und klicken Sie auf den Button „Mobil-PIN vergessen“. Geben Sie dann Ihren Benutzernamen und die bei uns hinterlegte E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf den Button „Mobil-PIN anfordern“.

Wissen Sie den Benutzernamen oder die hinterlegte E-Mail-Adresse nicht mehr, wenden Sie sich bitte an unsere Hotline (Tel. 0721 / 6107 - 5885 Mo - Fr von 7:00 bis 19:00 Uhr, Sa von 7:00 bis 13:00 Uhr).

Die neu generierte Mobil-PIN ist 24 Stunden lang gültig. Sollten Sie bis dahin keine erfolgreiche Anmeldung am System vorgenommen haben (in der App oder im Kundenportal im Internet), müssen Sie sich erneut eine neue Mobil-PIN anfordern.

Aus Sicherheitsgründen sollten Sie die erhaltene Mobil-PIN zeitnah in eine selbst gewählte Mobil-PIN ändern.

Welche Kosten entstehen durch den Download und die Nutzung der Anwendung?

Die Kosten sind abhängig von den Konditionen Ihres Mobilfunkbetreibers und richten sich nach der übertragenen Datenmenge. Beim Download des Programms über die Downloadseite werden ca. 500 KB (Android App) bzw. ca. 2,0 MB (iPhone App) übertragen. Der Kauf eines Tickets hat ein Volumen von ca. 40 KB.

Über eine WLAN Verbindung können die Apps ebenso heruntergeladen werden. Dies ist in der Regel kostenfrei, sofern Sie Ihren eigenen WLAN-Zugang nutzen.

An wen kann ich mich bei Problemen mit der Anwendung wenden?

Bei sämtlichen Fragen rund um das KVV-Handy-Ticket hilft Ihnen unsere Hotline (Tel. 0721 / 6107 - 5885 Mo - Fr von 7:00 bis 19:00 Uhr, Sa von 7:00 bis 13:00 Uhr) gerne weiter.

Wie lange vor Fahrtantritt kann ich ein KVV-Handy-Ticket kaufen?

Das KVV-Handy-Ticket gilt ab dem Kaufzeitpunkt für die jeweilige Gültigkeitsdauer (Einzelfahrkarten je nach gewählter Wabenzahl 90 - 240 Minuten, City- und Regio-Tageskarten ab Zeitpunkt des Kaufs bis 3 Uhr des Folgetages).

Ich habe zwei Telefone mit einer MultiSIM und bekomme keine SMS?

Sie müssen an Ihrem zweiten Telefon, auf welchem Sie die SMS erhalten möchten, erst den Empfang von SMS freischalten. Dazu wählen Sie an Ihrem zweiten Telefon bitte *222# (*222# bei T-Mobile, *125# bei O2, *131# bei ePlus). Gegebenenfalls müssen Sie nach dem Empfang der SMS auf Ihrem ersten Telefon wieder die o.g. Kurzwahl eingeben um SMS wieder wie gewohnt auf dem ersten Telefon zu erhalten.

Ich habe ein neues Handy erworben. Wie kann ich dieses nun für das KVV-Handy-Ticket nutzen?

Wenn Sie ein neues Handy für das KVV-Handy-Ticket nutzen möchten, so müssen Sie die Anwendung auf diesem Gerät neu installieren. Sie können die App direkt im iTunes Store von Apple bzw. auf Google Play herunterladen.

Bitte beachten Sie, dass Tickets, die mit einem anderen Gerät gekauft wurden, nicht auf das neue Gerät übertragen werden können.

Welche Fahrkarten können über das Handy erworben werden?

Im Rahmen des KVV Handy-Tickets werden die folgenden Fahrkarten angeboten:

<u>iPhone und Android App</u>	
Einzelfahrkarten im KVV-Gebiet <ul style="list-style-type: none"> ▶ Einzelfahrt Erw. ▶ Einzelfahrt Kind ▶ Einzelfahrt Erw. BC 	Tag City (3 Waben) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Citysolo ▶ Citysolo + Kinder ▶ Cityplus
Ergänzungskarten <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ergänzungskarte Erwachsene ▶ Ergänzungskarte Kinder 	Tag Regio <ul style="list-style-type: none"> ▶ Regiosolo ▶ Regiosolo + Kinder ▶ Regioplus

Ich besitze eine Bahncard. Ist es auch möglich, entsprechend rabattierte Fahrkarten über das Handy zu erwerben?

Ja, Einzelfahrkarten werden auch mit BahnCard-Ermäßigung angeboten.

Was kann ich tun, wenn es während des Ticketkaufs zu einem Verbindungsabbruch kam?

In Einzelfällen kann es vorkommen, dass beim Ticketkauf die Internetverbindung abbricht und das Ticket nicht automatisch angezeigt wird. Bevor Sie einen weiteren Kaufversuch starten, schauen Sie bitte in Ihrem Ticketspeicher nach und aktualisieren Sie diesen gegebenenfalls, um sicherzugehen, dass der Ticketkauf nicht bereits durchgeführt wurde. Wurde bereits ein Ticket für Sie gebucht, so erhalten Sie dieses bei der Aktualisierung des Ticketspeichers.

Sind in Zukunft auch weitere Tickets über das Handy erhältlich? Wann wird dies der Fall sein?

Es ist immer unsere Absicht, das bestehende Angebot auszuweiten und technisch zu verbessern. Erweiterungen sowohl in Bezug auf das Fahrkartensortiment als auch auf neue Funktionalitäten moderner Smartphone-Generationen werden wir schrittweise in das bestehende System integrieren.