

Fragen und Antworten zur rnv/VRN Handy-Ticket-App



Welche technischen Voraussetzungen benötige ich?

Sie benötigen ein Smartphone mit den folgenden Systemvoraussetzungen:

- **Android:** min. Version 2.3.3
- **iOS:** min. Version 8 (ab iPhone 4S und iPad 2)

Wie installiere ich die App?

Suchen Sie im Apple App-Store (iTunes), im Google Play Store nach rnv/VRN Handy-Ticket-App. Anschließend laden Sie die App herunter und installieren diese auf Ihrem Gerät.

Wie erfolgt die Anmeldung/Muss ich mich anmelden?

Sie können Einzelfahrscheine und Tageskarten auch ohne Registrierung kaufen. Hierfür werden nach Auswahl des Tickets Ihre persönlichen Daten und Zahldaten abgefragt.

Wir empfehlen Ihnen einmalig und kostenlos ihr rnv-Logindaten zu vergeben, damit Sie ohne erneute Eingabe Ihrer persönlichen Daten Folgekäufe in der App, den Online-Shop oder Abo-Online tätigen können.

Die Vergabe von rnv-Logindaten können Sie vor Kauf oder nach Auswahl des gewünschten Tickets vornehmen. Hierfür bedarf es der einmaligen Eingabe Ihre persönlichen Daten, Ihre E-Mail-Adresse und eines Passwortes. Sie können Ihren rnv-Login sofort nach Bestätigung der E-Mail-Adresse für den weiteren Bestellprozess nutzen. Ihre E-Mail-Adresse dient zukünftig als Ihr persönliches Identifikationsmerkmal. Achten Sie daher darauf, dass die E-Mail-Adresse und das Passwort nur Ihnen zugänglich sind.

rnv-Login deaktivieren

Schade, dass Sie Ihren rnv-Login nicht mehr nutzen möchten. Bitte beachten Sie, dass Sie mit einer Deaktivierung Ihrer Benutzerdaten jegliche Zugänge zu unseren Online-Diensten, wie Online-Shop, rnv/VRN Handy-Ticket-App oder Abo-Online nicht mehr nutzen können. Gültige Fahrscheine sind für Sie hiermit nicht mehr zugänglich. Möchten Sie die Deaktivierung vornehmen oder haben Sie weitere Fragen? Dann steht Ihnen unser Kundenservice gerne unter der E-Mail-Adresse kundenservice@rnv-online.de zur Verfügung. Bei Deaktivierung Ihrer Login-Daten ist zunächst eine interne Prüfung erforderlich. Bitte übermitteln Sie hierfür Vor- und Nachnamen, E-Mail-Adresse und Geburtsdatum. Ihre Daten werden anschließend anonymisiert.

Wie und welche Tickets kann ich kaufen?

Über die App der rnv können Sie die folgenden Fahrscheine kaufen und direkt als Handy-Ticket ausgeben:

- Einzelfahrschein und Mehrfahrtenkarten
- Semester-Ticket
- Monatskarten
- Wochenkarten
- Tageskarten

Um ein Ticket zu kaufen, wählen Sie im Menüpunkt „Verbindung“ Ihre Start- und Zielhaltestelle aus. Nach Auswahl einer Verbindung, können Sie den Menüpunkt „Preis“ auswählen. Es werden Ihnen nun alle für die gewählte Verbindung möglichen Preise angezeigt. Wählen Sie Ihr gewünschtes Ticket aus und bestätigen Sie die Zahlungsweise. Um den Kauf abzuschließen wird Ihr Passwort abgefragt.

Fragen und Antworten zur rnv/VRN Handy-Ticket-App



Nach Kauf des Tickets können Sie das Ticket jederzeit über den Menüpunkt „Tickets“ aufrufen.

Warum muss ich Start- und Zielhaltestelle eingeben?

Da wir Sie bei der Bestellung nicht mit Waben und Preisstufen behelligen wollen, haben wir nach einer für den Fahrgast einfacheren Lösung gesucht. Daher brauchen Sie nur die Start- und die Zielhaltestelle (gegebenenfalls ist noch das Datum und die Uhrzeit zu ändern) eingeben. Mit einer Abfrage bei der elektronischen Fahrplanauskunft wird die richtige Preisstufe und alle weiteren für die Ausstellung des Fahrscheins erforderlichen Informationen ermittelt.

Gilt das Ticket nur auf der eingegebenen Strecke?

Natürlich nicht. Die Eingabe der Start- und Zielhaltestelle dient ausschließlich zur Ermittlung der richtigen Preisstufe und der Waben. Auf den Tickets werden die Geltungsbereiche nach den Tarifbestimmungen korrekt aufgedruckt: Tages-Karte, Jugendgruppen-Karte, 3-Tages-Karte: Neben der Preisstufe wird hier die Startwabe aufgedruckt.

Wochen- und Monatskarte: Hier werden neben der Preisstufe die einzelnen Waben mit aufgedruckt. Sie gelten in allen VRN-Verkehrsmitteln innerhalb der angegebenen Waben. Bei Eingabe von Strecken innerhalb der Großwaben werden diese aufgedruckt, z. B. Großwabe Mannheim.

Bei allen Tickets wird zusätzlich die angefragte Strecke aufgedruckt. Maßgebend sind jedoch die gerade genannten Tarifmerkmale.

Wann sind die Tickets gültig?

Sie können den gewünschten Gültigkeitsbeginn wählen, in dem Sie im Feld „Gültigkeitsbeginn“ auf das Datum klicken.

Hier können Sie den Zeitpunkt wählen, ab wann das Ticket gültig sein soll. Bitte beachten Sie, dass bei Einzelfahrscheinen und Mehrfahrtenkarten die Fahrt sofort angetreten werden muss, da diese sofort gültig sind.

Wie erhalte ich Tickets, die ich im Onlineshop bestellt habe? / Wo finde ich meine im Onlineshop bestellten Tickets in der App?

Bei der Bestellung im Onlineshop wählen Sie vorab, ob Sie das Ticket als Print- oder Handy-Ticket ausgeben wollen. Wenn Sie ein Handy-Ticket wählen, wird dies automatisch in der App angezeigt. Für die Anzeige des Tickets gehen Sie in den Menüpunkt „Tickets“.

Wie funktioniert der Kauf einer Mehrfahrtenkarte?

Sie wählen Ihre Verbindung und als Produkt die Mehrfahrtenkarte aus.

(Hinweis: In der Preisübersicht wird der Einzelpreis einer Mehrfahrtenkarte angezeigt, in Ihrer Bestellung wird der Gesamtpreis der fünf Tickets übernommen. Sie erhalten daher einen Hinweis, dass der Preis unterschiedlich ist.)

Die erste Mehrfahrtenkarte ist sofort gültig, die vier restlichen werden als Guthaben in Ihrem Kundenkonto gespeichert. Sobald Sie erneut eine Verbindung der gleichen Preisstufe wählen, wird diese vom Guthaben abgerechnet. Sie bekommen dann beim Kaufprozess den Preis „0“ angezeigt.

Fragen und Antworten zur rnv/VRN Handy-Ticket-App



Wie zeige ich das Ticket vor?

Wählen Sie im Menüpunkt „Tickets“ das gekaufte Ticket. Ihr Handy-Ticket wird angezeigt.

Mein rnv-Login ist gesperrt! Wie kann ich es entsperren?

Wenn Sie sich erstmalig Ihren rnv-Login vergeben haben, bekommen Sie eine Bestätigungs-E-Mail zugesandt. In dieser ist ein Link zu finden, mit dem Sie die Anmeldung bestätigen müssen. Wenn diese Bestätigung nicht vorgenommen wird, erfolgt nach drei Tagen die Sperrung.

Sollten Sie die E-Mail nicht bekommen oder gelöscht haben, so können Sie den Account auch durch das Zurücksetzen des Passwortes entsperren. Hierzu gehen Sie im Kasten " rnv-Login" auf den Link "Passwort vergessen?" und führen die angegebenen Schritte aus.

Ich habe mein Passwort vergessen.

Kein Problem. Bei Ihrem nächsten Login können Sie in der Anmeldemaske unter „Passwort vergessen?“ ein neues Passwort beantragen. Folgen Sie hierfür einfach den angegebenen Schritten.

Warum muss ich eine Sicherheitsfrage eintragen? Zu was dient diese?

Für Bestellungen in einen unserer Online Dienste müssen die Zugangsdaten komplett sein. Hierzu zählt auch die sogenannte Sicherheitsfrage. Folgende "Fragen" stehen derzeit zur Auswahl:

- Nennen Sie Ihr Lieblingstier.
- Was ist Ihre Lieblingsfarbe?
- Wie lautet der Mädchename Ihrer Mutter?

Die Sicherheitsfrage wird benötigt, wenn Sie das Passwort für den rnv-Login nicht mehr wissen. Die von Ihnen erfasste Antwort auf die Frage muss beim Anfordern des neuen Passwortes eingegeben werden. Diese zusätzliche Frage soll die missbräuchliche Verwendung von neuerstellten Zugangsdaten verhindern.

Welche Zahlungsmöglichkeiten habe ich?

Die Zahlung erfolgt bequem per Lastschriftinzugsverfahren oder per Kreditkarte (Visa, Mastercard).

Wie erhalte ich eine Rechnung?

Ihr Account ist sowohl für die App als auch für den Onlineshop gültig. Sie können sich mit den gleichen Zugangsdaten auch unter tickets.rnv-online.de anmelden. In Ihrer Bestellübersicht sehen Sie auch die Käufe, die in der App getätigt wurden.

Alternativ können Sie den Beleg auch direkt in der App herunterladen und per E-Mail versenden.

Hier können Sie sich eine Rechnung pro Bestellung als PDF-Formular ausdrucken oder speichern.

Was kann ich tun, wenn ich während der Fahrt keine Internetverbindung habe?

Wenn während des Ticketkaufs die Internetverbindung abbrechen sollte, kann kein Ticket angezeigt werden. Bitte prüfen Sie vor einem weiteren Kaufversuch im Menüpunkt „Ticket“, ob das Ticket bereits gekauft wurde.

Was passiert, wenn der Akku meines Handys leer ist?

In diesem Fall fahren Sie ohne gültiges Ticket. Wir bitten Sie unbedingt sicherzustellen, dass Ihr Handy-Akku ausreichend geladen ist.

Fragen und Antworten zur rnv/VRN Handy-Ticket-App



Sind auch BC-Tickets verfügbar?

Einzelfahrscheine mit Bahncard-Ermäßigung können als Handy-Ticket erworben werden. Wählen Sie hierzu bitte das Ticket „BC-Ticket“.

Wird der Fahrpreis meines nicht genutzten Tickets erstattet?

Die als Handy-Ticket ausgegebenen Fahrscheine gelten als entwertet und werden daher, auch wenn sie nicht zur Fahrt genutzt werden, nicht erstattet.

Wird der Ticketkauf erst nach Betreten des Fahrzeuges über die App angefordert, gilt dies als Fahrt ohne gültigen Fahrausweis. Dies hat zur Folge, dass ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben wird.

Hinweise zum Semesterticket

Bei der Online-Bestellung von Semester-Tickets werden die Daten des Bestellers während des Bestellprozesses online mit den Immatrikulations-Daten der angegebenen Hochschule abgeglichen. Nur wenn diese übereinstimmen und der Studierende für das laufende Semester immatrikuliert ist, kann die Bestellung ausgeführt werden.

Onlineprüfung zur Anspruchsberechtigung

Momentan sind im Onlineshop Semester-Tickets für Studierende folgender Einrichtungen erhältlich:

- Universität Heidelberg
- Pädagogische Hochschule Heidelberg
- SRH Hochschule Heidelberg
- Hochschule Ludwigshafen
- Duale Hochschule BW Mannheim (DHBW)
- Hochschule Mannheim
- Hochschule für Musik und Darstellende Kunst Mannheim
- Universität Mannheim
- Universität Koblenz-Landau
-

Da die Semester-Tickets nur für immatrikulierte Studierende erhältlich sind, die über das zuständige Studentenwerk den Solidarbeitrag entrichtet haben, müssen gewisse Voraussetzungen für die Anspruchsberechtigung erfüllt werden.

Aus diesem Grund werden bei einem Onlinekauf die für die Anspruchsberechtigung erforderlichen Daten (Name, Immatrikulationsnummer) geprüft. Die Überprüfung erfolgt erst mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung über einen Online-Datenabgleich mit den von Ihnen bei der Studienzulassungsstelle bekannt gegebenen Daten. Bei dieser über eine sichere SSL-Verschlüsselung erfolgten Prüfung werden uns keine Daten seitens der Hochschule übermittelt, sondern lediglich die Richtigkeit bzw. Unrichtigkeit der abgefragten Daten bestätigt.

Erst nach Bestätigung der Richtigkeit kann der Kauf des Semester-Tickets online durchgeführt werden.

Immatrikulation

Zum Zeitpunkt der Bestellung ist es erforderlich, dass die/der Studierende an der Hochschule für das ausgewählte Semester bereits immatrikuliert ist und die zur Überprüfung erforderlichen Daten (Name, Immatrikulationsnummer) an der Studieneinrichtung mit den Eingaben im Onlineshop vollkommen identisch sind.

Fragen und Antworten zur rnv/VRN Handy-Ticket-App



Bitte beachten Sie dabei auch die Schreibweise wie z.B. "Ä", "AE" oder "ß", "ss" bzw. bei Doppelnamen mit oder ohne Bindestrich (gegebenenfalls beide Varianten probieren) oder dass bei der Matrikelnummer nur Ziffern eingegeben werden können. Wichtig ist auch die Groß-/Kleinschreibung des Namens. Eine positive Überprüfung des zum Kauf erforderlichen Studierendenstatus kann erst erfolgen, wenn der Semesterbeitrag bzw. eine eventuelle Studiengebühr eingezahlt und an der jeweiligen Hochschule bzw. Universität verbucht wurde (bei Überweisungen bitte eine Woche Bearbeitungszeit einrechnen). Zusätzlich darf die Einschreibung bzw. Rückmeldung nicht aus anderen Gründen (z.B. eine fehlende Krankenversicherungsbescheinigung) gesperrt sein.

Verifizierung der Daten

Bitte beachten Sie, dass aufgrund einer erforderlichen Datenaktualisierung die Datenverifizierung und somit der Ticketkauf erst am Folgetag der Einschreibung bzw. Rückmeldung möglich ist. Das VRN-Semester-Ticket ist nur für im aufgedruckten Semester eingeschriebene Studierende - sofern der Sockelbeitrag (in der Regel im Sozialbeitrag enthalten) für das betreffende Semester entrichtet wurde - erhältlich.

Anspruchsvoraussetzungen

Die jeweils erforderlichen Anspruchsvoraussetzungen müssen zum Zeitpunkt des Ticketkaufs erfüllt sein. Bei falschen Angaben, die zu einem ungerechtfertigten Bezug der Semester-Tickets führen, behält sich die Rhein-Neckar-Verkehr GmbH neben Rückforderungen ausdrücklich weitere rechtliche Schritte vor. Bei nachträglicher Überprüfung ist auf Verlangen eine Originalrückmeldebestätigung, Hochschulausweis bzw. UniCard vorzulegen.