

FAQ VRN eTarif-App



| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Allgemein | 1 |
| 1.1 | Wo ist der Luftlinientarif gültig? | 1 |
| 1.2 | Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar?..... | 1 |
| 1.3 | Ich kann mich nicht registrieren. Was soll ich tun?..... | 1 |
| 1.4 | Ist eine nachträgliche Änderung meiner persönlichen Daten möglich?..... | 1 |
| 1.5 | Wie kann ich meine E-Mail-Adresse ändern? | 1 |
| 1.6 | Ich kann mich nicht anmelden, was kann ich tun?..... | 1 |
| 1.7 | Welchen Vorteil habe ich durch die Bestpreis-Optimierung?..... | 1 |
| 2 | Tarif/ Preis..... | 2 |
| 2.1 | Wie berechnet sich der Ticketpreis beim Luftlinientarif?..... | 2 |
| 2.2 | Wie erhalte ich Informationen über den Preis meiner geplanten Fahrt?..... | 2 |
| 3 | Ticketkauf..... | 2 |
| 3.1 | Wie beginne ich eine kostenpflichtige Fahrt? | 2 |
| 3.2 | Kann ich ein Ticket aus der Fahrplanauskunft starten?..... | 2 |
| 3.3 | Warum wird meine Fahrt nicht im Abfahrtsmonitor angezeigt?..... | 3 |
| 3.4 | Kann man Fahrten im Voraus kaufen?..... | 3 |
| 3.5 | Mein Bus/ meine Bahn hat Verspätung, doch ich habe mein Ticket bereits gelöst. | 3 |
| 3.6 | Welche Tickets sind über die eTarif-App verfügbar? | 3 |
| 3.7 | Warum kann ich kein Ticket lösen? | 3 |
| 4 | Mitnahme..... | 3 |
| 4.1 | Für wie viele Personen gilt die Fahrtberechtigung? | 3 |
| 4.2 | Gibt es eine Mitnahmemöglichkeit beim eTarif? | 3 |
| 4.3 | Können Kinder den eTarif nutzen? | 4 |
| 5 | Kontrolle..... | 4 |
| 5.1 | Wie kann ich bei einer Fahrscheinkontrolle meine Fahrtberechtigung nachweisen? | 4 |
| 5.2 | Was passiert, wenn ich vergesse, mich vor der Fahrt anzumelden?..... | 4 |
| 5.3 | Muss die App während der Fahrt geöffnet bleiben? | 4 |
| 5.4 | Was passiert, wenn das Smartphone während der Fahrt nicht funktionsfähig ist?..... | 4 |

| | | |
|-----|--|---|
| 6 | Nutzung | 4 |
| 6.1 | Benötige ich eine funktionierende Internetverbindung für die Nutzung der App? | 4 |
| 6.2 | Was ist beim Umstieg zu beachten? | 5 |
| 6.3 | Was passiert, wenn ich vergesse, mich beim Aussteigen abzumelden? | 5 |
| 6.4 | Können Favoriten verwaltet bzw. gespeichert werden? | 5 |
| 6.5 | Warum sehe ich ein falsches Guthaben? | 5 |
| 6.6 | Mir werden keine Starthaltestellen angezeigt, was kann ich tun? | 5 |
| 6.7 | Ich kann mein Ticket nicht beenden, was kann ich tun? | 5 |
| 6.8 | Meine Ausstiegshaltestelle wird bei Fahrtende nicht angezeigt. Wie kann ich die richtige Haltestelle auswählen?..... | 6 |
| 7 | Automatischer Check-out..... | 6 |
| 7.1 | Ich vergesse häufig meine Fahrt in der App zu beenden. Gibt es eine Möglichkeit mich an das Beenden der Fahrt zu erinnern? | 6 |
| 7.2 | Warum funktioniert der automatische Check-out nicht?..... | 6 |
| 8 | Abrechnung/ Zahlung | 6 |
| 8.1 | Wie erfolgt die Abrechnung meiner Fahrten? | 6 |
| 8.2 | Ich benötige einen Nachweis für die Steuer. Bekomme ich eine Rechnung?..... | 6 |
| 8.3 | Welche Zahlarten kann ich wählen? | 6 |
| 8.4 | Wie kann ich meine Zahlart ändern? | 7 |
| 8.5 | Ich möchte mein Konto aufladen, wie funktioniert dies? | 7 |

1 Allgemein

1.1 Wo ist der Luftlinientarif gültig?

Der Luftlinientarif gilt für Fahrten innerhalb des VRN sowie für Fahrten in die Übergangsgebiete, in denen der VRN-Tarif bei Fahrten aus dem Gebiet des VRN oder in das Gebiet des VRN vollumfänglich anerkannt wird. Dies ist der Fall im Übergangsbereich zum KVV und bis nach Würzburg Hauptbahnhof (VVM). Zur Durchquerung gilt der Luftlinientarif außerdem bei Fahrten über Homburg und über das VAB-Gebiet.

Der Luftlinientarif gilt nicht für Fahrten in das Übergangsgebiet zum HNV, RMV und RNN.

1.2 Für welche Betriebssysteme ist die App verfügbar?

Die eTarif-App ist sowohl für Android ab Version 4.4.2 als auch für iOS ab Version 8.0 verfügbar.

1.3 Ich kann mich nicht registrieren. Was soll ich tun?

Bitte beschreiben Sie uns den aufgetretenen Fehler möglichst genau und senden uns einen Screenshot an etarif@rnv-online.de.

1.4 Ist eine nachträgliche Änderung meiner persönlichen Daten möglich?

Dies ist in der App nicht möglich. Bitte melden Sie falsch erfasste Daten mit einem entsprechenden Nachweis an unseren Kundenservice: etarif@rnv-online.de.

1.5 Wie kann ich meine E-Mail-Adresse ändern?

Da die E-Mail-Adresse als Identifikationsmerkmal gilt, kann diese im eTarif nicht geändert werden. Sie können ein neues eTarif-Konto mit der neuen E-Mail-Adresse erstellen und Ihr altes Konto selbstständig in den Einstellungen löschen.

1.6 Ich kann mich nicht anmelden, was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie, ob Ihre Zugangsdaten korrekt eingegeben worden sind. Falls Sie Ihr Passwort nicht mehr wissen, können Sie ein neues Passwort anfordern. Betätigen Sie hierzu den Link unter dem „Einloggen“ Button.

1.7 Welchen Vorteil habe ich durch die Bestpreis-Optimierung?

Auf vielen, vor allem kurzen Strecken ist der Luftlinientarif günstiger als der Wabentarif. Manchmal aber auch nicht. Deshalb machen die Apps für Sie automatisch einen Preisvergleich – und Sie zahlen immer nur den günstigsten Preis: pro Fahrt, pro Tag und pro Monat.

Pro Fahrt: Der Fahrpreis im Luftlinientarif wird verglichen mit dem Preis des 5-Fahrten-Tickets für die zurückgelegte Strecke. Wenn es für die Strecke kein 5-Fahrten-Ticket gibt, erfolgt der Vergleich mit dem Preis des Einzel-Tickets der entsprechenden Preisstufe. Sie zahlen den jeweils günstigeren Preis.

Pro Tag: Alle Fahrten eines Tages werden addiert und verglichen mit dem Preis eines Tagesabschnitts des 5-Tage-Tickets der entsprechenden Preisstufe. Fahrten außerhalb der Preisstufe werden addiert.

Wenn das für Sie günstiger ist, wird die nächsthöhere Preisstufe angesetzt. Maximal zahlen Sie pro Tag den Preis des 5-Tage-Tickets, also zwischen 4,40 und 13,20 Euro (Verbundgebiet) für den Hauptnutzer.

Pro Monat: Alle Fahrten eines Monats werden addiert und verglichen mit dem Preis der Monatskarte der entsprechenden Preisstufe. Fahrten außerhalb der Preisstufe werden addiert. Wenn das für Sie günstiger ist, wird die nächsthöhere Preisstufe angesetzt. Maximal zahlen Sie den Preis einer Monatskarte, also zwischen 51,20 und 146,00 Euro (Verbundgebiet) für den Hauptnutzer.

2 Tarif/ Preis

2.1 Wie berechnet sich der Ticketpreis beim Luftlinientarif?

Als eTarif-Nutzer optimieren wir nun Ihren Ticketpreis. Sie bezahlen außerhalb der Abos jetzt pro Fahrt, pro Tag und pro Monat den günstigsten Fahrschein aus dem Waben- und Luftlinientarif. Die optimierten Ticketpreise sehen Sie erst zum Monatsende auf Ihrer Abrechnung.

Der reguläre Luftlinientarif setzt sich wie folgt zusammen:

Regeltarif: 1,45 € + 0,26 € / km

BC-Tarif: 1,09 € + 0,20 € / km

Bei Nutzung der 1. Klasse wird je Fahrt additiv ein Zuschlag von 50 % auf den Gesamtfahrpreis erhoben.

2.2 Wir erhalten Informationen über den Preis meiner geplanten Fahrt?

In der App steht Ihnen eine Preisauskunft zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass die Preisauskunft lediglich den regulären Luftlinientarif und nicht den Bestpreis für die geplante Fahrt ausgibt. Der optimierte Preis kann erst nach Fahrt- bzw. Monatsende berechnet werden.

3 Ticketkauf

3.1 Wie beginne ich eine kostenpflichtige Fahrt?

Im Menü der App wählen Sie den Button „Ticket kaufen“. Dort können Sie durch Anwahl des Ortungssymbols per GPS die nächstgelegenen Haltestellen suchen. Wählen Sie aus den angebotenen Haltestellen Ihre Einstiegshaltestelle aus. Um ein Ticket zu kaufen, betätigen Sie den Button mit dem Symbol des Einkaufswagens. Dann bestätigen Sie mit dem „€“-Button den Kauf und erwerben damit ein kostenpflichtiges Ticket. Bitte beachten Sie: Sie erwerben das Ticket ab der gewählten Haltestelle – eine Linien- bzw. Fahrtauswahl ist nicht erforderlich.

3.2 Kann ich ein Ticket aus der Fahrplanauskunft starten?

Nein dies ist nicht möglich. Eine Fahrt kann nur über „Ticket kaufen“ gestartet werden. Bitte wählen Sie im oberen Bereich über das Drop-Down Menü Ihre Abfahrthaltestelle aus. Ihnen werden Haltestellen im Umkreis von 500 Metern angezeigt.

3.3 Warum wird meine Fahrt nicht im Abfahrtsmonitor angezeigt?

Eine Auswahl der unten aufgeführten Fahrten ist nicht nötig für den Ticketkauf. Der Ticketpreis berechnet sich lediglich über die Luftlinie Ihrer Ein- und Ausstiegshaltestelle. Auch die Zeit hat keinen Einfluss auf den Preis Ihres Tickets.

Die App bietet die Abfahrtsanzeige als zusätzliche Funktion. Es werden lediglich die zeitnahen Abfahrtszeiten der ausgewählten Haltestelle angezeigt. Sie haben die Möglichkeit über eine Variation der Uhrzeit im Menüpunkt „Verbindungsauskunft“ zusätzliche Fahrzeiten einzusehen. Für eine vollumfängliche Auskunft zu Ihren Abfahrten empfehlen wir gerne die rnv Start.Info-App oder die rnv/VRN App.

3.4 Kann man Fahrten im Voraus kaufen?

Nein, das Ticket wird direkt beim Kauf entwertet und ist dabei nur direkt zum Fahrtantritt zu lösen.

3.5 Mein Bus/ meine Bahn hat Verspätung, doch ich habe mein Ticket bereits gelöst.

Sie können Ihr Ticket bereits vor Eintritt in das Fahrzeug lösen, ohne den Preis zu beeinflussen. Der Preis bildet sich lediglich aus der Luftlinie zwischen Check-in und Check-out-Haltestelle.

3.6 Welche Tickets sind über die eTarif-App verfügbar?

Über die eTarif-App ist ausschließlich der VRN-Luftlinientarif (Regel, BahnCard, 1. Klasse) verfügbar.

3.7 Warum kann ich kein Ticket lösen?

Sofern Sie PrePay-User sind, stellen Sie sicher, dass Sie Ihr Kundenkonto ein Mindestguthaben von 13,20 Euro beträgt, da dies dem Tageshöchstsatz entspricht. Haben Sie trotz kürzlich aufgeladenem Guthaben ein Negativguthaben, so wenden Sie sich bitte an eTarif@rnv-online.de. Der Grund hierfür kann die noch nicht erfolgte Zuordnung des Guthabens durch LogPay sein.

4 Mitnahme

4.1 Für wie viele Personen gilt die Fahrtberechtigung?

Die Fahrtberechtigung gilt für eine Person. Für weitere Mitfahrer muss ein zusätzliches Ticket in der App gekauft werden. (siehe 3.4)

4.2 Gibt es eine Mitnahmemöglichkeit beim eTarif?

Die kostenlose Mitnahme von bis zu 3 Kindern unter 6 Jahren ist ohne zusätzlichen Ticketkauf möglich. eTarif-Nutzer können bei ihrer Fahrt nun bis zu vier weiteren Personen kostenpflichtig dazu buchen und die eTarif-App auf diese Weise gemeinsam nutzen. Für alle Mitfahrenden zahlen Sie pro Fahrt nur 50 Prozent des Fahrpreises, den Sie als Hauptnutzer bezahlen. Die Bestpreisabrechnung pro Tag und Monat und der BahnCard-Rabatt wird für Mitfahrer nicht angewendet.

4.3 Können Kinder den eTarif nutzen?

Minderjährige Fahrgäste ab 14 Jahren können die eTarif-App über eine Prepaid-Funktion verwenden. Ein Kinder-Tarif steht nicht zur Verfügung. Auch Kinder nehmen an der Bestpreis-Optimierung teil.

5 Kontrolle

5.1 Wie kann ich bei einer Fahrscheinkontrolle meine Fahrtberechtigung nachweisen?

Bei einer Fahrkartenkontrolle zeigen Sie die gültige Fahrtberechtigung auf Ihrem Smartphone vor. Sie können diese über das „+“-Symbol rechts unten unter „Ticket anzeigen“ aufrufen. Darüber hinaus kann der Fahrausweisprüfer nach Ihrer BahnCard fragen, falls diese angegeben wurde.

5.2 Was passiert, wenn ich vergesse, mich vor der Fahrt anzumelden?

In diesem Fall fahren Sie ohne gültigen Fahrschein bzw. ohne gültige Fahrtberechtigung. Bei einer Kontrolle wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt in Höhe von 60 Euro fällig.

5.3 Muss die App während der Fahrt geöffnet bleiben?

Nein, die App kann während der Fahrt geschlossen werden. Es sollte jedoch keine Abmeldung der App während der Fahrt erfolgen.

5.4 Was passiert, wenn das Smartphone während der Fahrt nicht funktionsfähig ist?

Wenn sich das Smartphone während der Fahrt aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund nicht in einem funktionsbereiten Zustand befindet (z.B. leerer Akku, Mobiltelefon defekt), werden die Bedingungen zur Nutzung des Check-in-/ Check-out-Verfahrens nicht erfüllt und ggf. wird die Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts erforderlich.

6 Nutzung

6.1 Benötige ich eine funktionierende Internetverbindung für die Nutzung der App?

Zum Kauf eines Tickets müssen Sie die mobilen Daten aktivieren und somit eine funktionsfähige Internetverbindung gewährleisten. Die Nutzung und das Vorzeigen eines Tickets während einer Fahrt, sowie das Beenden einer aktiven Fahrt ist auch im Offline-Modus (als ohne Internetverbindung) möglich. In diesem Fall generieren Sie zunächst ein Offline-Ticket, welches innerhalb von 6 Stunden mit einer funktionsfähigen Internetverbindung synchronisiert werden muss. Sobald Ihr Smartphone über einen Zeitraum von 30 Minuten über eine funktionsfähige Internetverbindung verfügt, wird Ihr Ticket automatisch synchronisiert. Sie können auch gerne im Online-Modus erneut die App aufrufen, dann erfolgt die Synchronisation sofort. Die App darf erst nach einer erfolgreichen Synchronisation geschlossen werden. Sollten Sie die Synchronisierung nicht innerhalb der 6 Stunden vornehmen oder gar vergessen, wird Ihnen der Tageshöchstbetrag von 13,20 Euro berechnet. Verfügen Sie über den gesamten Nutzungszeitraum der eTarif App über eine funktionsfähige Internetverbindung wird das

Ticket automatisch synchronisiert und Sie erhalten bei Beendigung der Fahrt den berechneten Fahrtpreis.

6.2 Was ist beim Umstieg zu beachten?

Der Luftlinientarif gilt für eine Fahrt in einer Richtung. Beim direkten Umsteigen im Verlauf einer Fahrt ist keine erneute Ab- und Anmeldung erforderlich. Vor Fahrtbeginn melden Sie sich wie gewohnt an. Eine Abmeldung erfolgt erst, wenn die Fahrt von Ihnen beendet wird. Unter einem direkten Umstieg wird die Nutzung der nächstmöglichen Verbindung verstanden. Bitte beachten Sie, dass für eine Rückfahrt eine erneute Anmeldung erfolgen muss, auch wenn diese direkt im Anschluss stattfindet. Eine Rundfahrt ist nicht erlaubt.

6.3 Was passiert, wenn ich vergesse, mich beim Aussteigen abzumelden?

Falls Sie einmal vergessen sollten, sich abzumelden, greift automatisch das VRN-Tagespreislimit. Sie zahlen dann maximal 13,20 Euro. Sie können Ihre Ausstiegshaltestelle auch über die Supportfunktion in der Tickethistorie selbstständig anpassen. Lässt sich Ihre Fahrt rekonstruieren, so zahlen Sie nur den tatsächlichen Fahrpreis. Sofern Sie Ihr Ticket nicht selbst anpassen können, muss die Reklamation innerhalb von 48 Stunden ab Ticketkauf an die rnv (etarif@rnv-online.de, unter Angabe der Ticket-ID, Uhrzeit, Start- und Zielhaltestelle) erfolgen. Außerdem beinhaltet die App eine Erinnerungsfunktion, die Sie per Push-Nachricht auf Ihr Smartphone an das Beenden der Fahrt erinnert.

6.4 Können Favoriten verwaltet bzw. gespeichert werden?

Favoriten gibt es leider nicht. Die eTarif-App ist ein Check-in/Check-out-System. Sie bekommen die nächsten Haltestellen im Umkreis von 500 m angezeigt und wählen die Einstiegs- und Ausstiegshaltestellen vor bzw. nach Fahrtantritt aus.

6.5 Warum sehe ich ein falsches Guthaben?

Es kann sein, dass zu diesem Zeitpunkt nach Monatsabschluss die Beträge in der App noch nicht aktualisiert wurden. Wir bitten Sie in solchen Fällen noch ein paar Tage abzuwarten.

6.6 Mir werden keine Starthaltestellen angezeigt, was kann ich tun?

Um ein Ticket starten zu können, ist eine Netzverbindung notwendig. Bitte prüfen Sie, ob Sie eine Netzabdeckung haben. Sollte diese nicht vorhanden sein, kann kein Ticket gestartet werden. Prüfen Sie zusätzlich, ob Sie die Ortung aktiviert haben. Versuchen Sie dann eine Aktualisierung vorzunehmen, indem Sie mit dem Finger von oben nach unten über den Bildschirm streichen. Fahrscheine erhalten Sie alternativ auch an unseren Fahrausweisautomaten, in den Mobilitätszentralen oder in unseren Bussen.

6.7 Ich kann mein Ticket nicht beenden, was kann ich tun?

Prüfen Sie zunächst, ob Ihre Ortungsdienste/GPS aktiviert ist. Zum Beenden einer aktiven Fahrt benötigen Sie dieses, damit Ihre Endhaltestelle ermittelt werden kann. Das Beenden einer Fahrt ist

unabhängig von einer funktionierenden Internetverbindung möglich. Achten Sie bei der Beendigung im offline Modus lediglich auf die rechtzeitige Synchronisation. Sollte es beim Beenden des Tickets auch mit aktivierten Ortungsdiensten zu Problemen kommen, wenden Sie sich bitte innerhalb von 48 Stunden an unseren Kundenservice (etarif@rnv-online.de).

6.8 Meine Ausstiegshaltestelle wird bei Fahrtende nicht angezeigt. Wie kann ich die richtige Haltestelle auswählen?

Durch Anwahl der angebotenen Ausstiegshaltestelle öffnet sich eine Auswahl von nahegelegenen Haltestellen. Hier können Sie Ihre Zielhaltestelle auswählen.

7 Automatischer Check-out

7.1 Ich vergesse häufig meine Fahrt in der App zu beenden. Gibt es eine Möglichkeit mich an das Beenden der Fahrt zu erinnern?

Der automatische Check-out dient als Kostenfallschirm für Sie und kann hohe Ticketpreise vermeiden. Sie können diesen in Ihren Einstellungen aktivieren. Sie werden dann automatisch nach 90 Minuten Fahrt automatisch an der nächstgelegenen Haltestelle ausgecheckt.

7.2 Warum funktioniert der automatische Check-out nicht?

Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Smartphone einen Batteriezustand > 40 % aufweist, um das Feature vollumfänglich nutzen zu können. Deaktivieren Sie für iOS den Batteriesparmodus des Geräts und für Android die Batterieoptimierung der App.

8 Abrechnung/ Zahlung

8.1 Wie erfolgt die Abrechnung meiner Fahrten?

Unter dem Menü-Punkt „Tickethistorie“ haben Sie jederzeit eine Übersicht über Ihre getätigten Fahrten. Die Abrechnung der Fahrten erfolgt monatlich. Ihre Rechnung erhalten Sie per E-Mail. Die Abbuchung des monatlichen Rechnungsbetrages erfolgt bequem per SEPA-Lastschrift, über Ihre Kreditkarte oder im Prepay-Verfahren.

8.2 Ich benötige einen Nachweis für die Steuer. Bekomme ich eine Rechnung?

Ja, Sie erhalten monatlich eine Rechnung per E-Mail. Sie können jederzeit ältere Rechnungen im Menüpunkt „Rechnungen“ einsehen und entweder herunterladen oder sich erneut per E-Mail senden.

8.3 Welche Zahlarten kann ich wählen?

Sie können zwischen den Zahlarten SEPA-Lastschrift, Kreditkarte (Visa oder Master Card) und Vorauszahlung (Prepay-Verfahren) wählen.

8.4 Wie kann ich meine Zahlart ändern?

Sie können Ihre Zahlart unter „Einstellungen“ → „Payment“ in der App ändern. Bitte beachten Sie, dass die monatliche Abrechnung, mit der zum Zeitpunkt der Abrechnung hinterlegten Zahlart vorgenommen wird.

8.5 Ich möchte mein Konto aufladen, wie funktioniert dies?

Gehen Sie unter „Einstellungen“ auf den Menüpunkt „Zahlungen“ und betätigen Sie hier den Button „Guthaben aufladen“.