

# FAQs Abo-Online

Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



## Allgemeine Fragen zum Ticketkauf

### Welche Jahresabonnements kann ich über Abo-Online bestellen?

Sie können derzeit folgende Tickets über Abo-Online bestellen:

- MAXX-Ticket (Schüler/ Ausbildung)
- Karte ab 60
- Jahreskarte (persönlich/ übertragbar)
- Job-Ticket (über jeweiliges Firmen-Portal)
- Rhein-Neckar-Ticket
- Rhein-Neckar-Ticket-Flex (nur digital)
- Rhein-Neckar-Ticket Plus

Verfügt Ihr Arbeitgeber über eine Job-Ticket Vereinbarung und nutzt unseren digitalen Bestellweg, kann dieses über das Firmenportal mit den Logindaten der Firma bestellt werden.

### Wie kann ich mein Abonnement über Abo-Online bestellen?

Rufen Sie zunächst die Seite [www.abo.rnv-online.de](http://www.abo.rnv-online.de) auf. Über den Menüpunkt „Abonnement bestellen“ werden Sie Schritt für Schritt durch den Bestellprozess geleitet. Wählen Sie zunächst das gewünschte Produkt und den Starttermin aus. Anschließend werden Sie zur Vergabe Ihrer rnv-Logindaten bzw. Anmeldung mit Ihren bereits vergebenen rnv-Logindaten aufgefordert. Nachdem Sie Ihre Logindaten (Ihre E-Mail-Adresse) bestätigt haben, können Sie mit dem Bestellprozess Ihres Abonnements fortfahren. Die im rnv-Login eingegebenen persönlichen Daten werden hierbei vorausgefüllt im Bestellprozess angezeigt und müssen nicht neu eingegeben werden. Abänderungen sind möglich. Bei personalisierten Abonnements können Sie zwischen einer Plastikkarte oder einem digitalen Ticket wählen. Die Ausgabe eines digitalen Tickets erfolgt in der rnv/VRN Handy-Ticket-App. Ihre Jahreskarte erhalten Sie rechtzeitig vor Beginn der Vertragslaufzeit nach interner Prüfung per Post oder auf Ihr Smartphone.

### Was gibt es bei der Bestellung eines MAXX-Tickets zu beachten?

Bei der Bestellung von MAXX-Tickets ist darüber hinaus zu beachten, dass bei minderjährigen Nutzern der gesetzliche Vertreter die Bestellung und somit die rnv-Logindaten vergeben muss. Ist der MAXX-Ticket Nutzer älter als 16 Jahre, kann dieser die Bestellung eigenständig durchführen, übernimmt damit aber auch die Verwaltungsfunktion. Auch das MAXX Ticket kann ab einem Alter von 14 Jahren digital in der rnv/VRN Handy-Ticket-App angezeigt werden. Hierfür kann, wie auch bei jeden anderen Abonnement eine andere E-Mail-Adresse als die des Bestellers, angegeben werden. Eine entsprechende Abfrage erfolgt im Bestellprozess. Sollte eine abweichenden E-Mail-Adresse eingegeben werden, muss zwingend beachtet werden, dass die Vergabe von eigenen rnv-Logindaten in der App zur korrekten Ausgabe erfolgen muss.

# FAQs Abo-Online

## Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



### Wer darf das MAXX-Ticket bestellen?

Die digitale Bestellung, Verwaltung und Verlängerungen eines MAXX-Tickets sind vom Nutzer durchzuführen. Bei minderjährigem Nutzer ist dieses von einem gesetzlichen Vertreter zu übernehmen.

Erst mit dem 16. Lebensjahr erhält der Nutzer die Möglichkeit zum eigenständigen Bestellabschluss und zur Verwaltung/Verlängerung seines Abonnements.

### Warum kann ich mein Bild oder Dokument nicht hochladen?

Bitte prüfen Sie, ob das Dokument/Bild das angegebene Format und Größe hat. Falls die Dokumentengröße die angegebenen Grenzen unter- oder überschreitet, passen Sie das Bild oder Dokument bitte vorher in einem Bearbeitungsprogramm an.

## Registrierung und Anmeldung

### Wie kann ich mich anmelden?

Sie haben zwei Möglichkeiten sich für Abo-Online anzumelden.

1. Sollten Sie ein neues Abonnement bestellen wollen, können Sie ganz einfach den Menüpunkt "Abonnement bestellen" nutzen. Im Bestellprozess werden Sie an der entsprechenden Stelle zur Anmeldung bzw. Vergabe von rnv-Logindaten aufgefordert.
2. Sollten Sie bereits ein Abonnement besitzen, können Sie sich im Menüpunkt „Abo verwalten“ anmelden. Geben Sie hier einfach ihre rnv-Logindaten ein. Sollten Sie noch keine rnv-Logindaten besitzen, können Sie diese mit einem Klick auf „rnv-Login erstellen“ vergeben. Nachdem Sie Ihre persönlichen Daten eingegeben haben, erhalten Sie einen Bestätigungslink per Mail. Nach der Bestätigung können Sie sich unter „Abonnement verwalten“ mit Ihren rnv-Logindaten anmelden. Im Anschluss können Sie Ihre Verträge einsehen bzw. manuell hinzufügen.

### Wieso ist eine Anmeldung mit rnv-Logindaten erforderlich?

Für die Bereitstellung des Abonnements werden personenbezogene Daten erhoben, die von der rnv GmbH und ihren Dienstleister für die Abrechnung getätigter Fahrten verwendet werden. Abonnements werden mit vollständigem Namen (Vor- und Nachname), Kundennummer und Geburtsdatum personalisiert. Dieses sind wichtige Daten, um bei einer Fahrausweiskontrolle sicherzustellen, dass auch nur die Person das Abonnement nutzt, die auf dem Ticket vermerkt ist. Nur die übertragbare Jahreskarte Jedermann weist keine personalisierten Daten auf der Jahreskarte auf, da diese von jedem genutzt werden kann, der im Besitz dieser ist. Die Vergabe von rnv-Logindaten ist hierbei relevant, um die Abonnements einer Person eindeutig zuordnen zu können. Als Sicherheits- und Identifikationsmerkmal dient hierbei die im rnv-Login vergebene E-Mail-Adresse. Besonders bei personalisierten Abonnements, bei dem unsere Kunden das digitale Ticket erhalten möchten, ist eine eindeutige Zuordnung maßgeblich. Ein zentraler Login erleichtert zudem unseren Kunden mit nur einmaliger Eingabe der persönlichen Daten alle Online Medien der rnv GmbH (Abo-Online, Online-Shop und rnv/VRN Handy-Ticket-App) im vollen Umfang nutzen zu können.

# FAQs Abo-Online

## Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



### **Ich bin schon Abo-Online Kunde. Warum werde ich zum nochmaligen Anmelden aufgefordert?**

Um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Ihr Abonnement als digitales Ticket in der Handy-Ticket-App anzeigen zu lassen, muss die rnv GmbH sicherstellen, dass dieses auch nur Ihnen zur Verfügung gestellt wird. Als Sicherheits- und Identifikationsmerkmal dient hierbei Ihre E-Mail-Adresse. Achten Sie bitte darauf, dass Sie bei der Vergabe der rnv-Logindaten eine für Sie personalisierte E-Mail-Adresse nutzen, zu der nur Sie Zugang haben.

Bislang war die Angabe eine E-Mailadresse keine Pflichtangabe. Besonders bei bestehenden Abonnements muss sichergestellt werden, dass eine eindeutig zuordbare und korrekte E-Mail-Adresse hinterlegt ist. Nur so wird es Ihnen möglich das gesamte Angebot der rnv GmbH im vollen Umfang nutzen zu können, wie beispielsweise die neue Möglichkeit Ihr personalisiertes Abonnement als digitales Ticket ausgeben zu lassen. Sollten Sie sich für die Möglichkeit entscheiden, muss Sie sich nicht mehr zusätzlich in der rnv/VRN Handy-Ticket-App anmelden, sondern können hierfür Ihren rnv-Login nutzen.

### **Was mache ich, wenn ich keinen Bestätigungs-Link erhalte?**

Bitte prüfen Sie zuerst Ihren Spam-Ordner, ob die E-Mail eventuell dort angekommen ist. Sie erhalten die Zugangsdaten nur, wenn Sie vorher den Link in Ihrer Bestätigungsmail aktiviert haben. Dieser Link verliert nach drei Tagen aus Sicherheitsgründen seine Gültigkeit.

Sollten Sie die E-Mail nicht bekommen oder gelöscht haben, so können Sie den Account auch durch das Zurücksetzen des Passwortes entsperren. Hierzu klicken Sie bei der Anmeldung einfach auf „Passwort vergessen?“ und führen die angegebenen Schritte aus.

### **Wie erhalte ich ein neues Passwort?**

Falls Sie Ihr Passwort vergessen haben, nutzen Sie bei der Anmeldung das Feld „Passwort vergessen?“ und folgen Sie den weiteren Schritten.

### **Wie kann ich meine E-Mail-Adresse ändern?**

Um Ihre E-Mail-Adresse zu ändern müssen Sie zunächst einen neuen rnv-Login mit der neuen E-Mail-Adresse vergeben. Anschließend können Sie über den Menüpunkt „Abonnement verwalten“ die Funktion „Abonnement hinzufügen“ anwählen. Hier können Sie Ihr bestehendes Abonnement anlegen und somit Ihrer neuen E-Mail Adresse zuordnen.

# FAQs Abo-Online

Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



## Zahlung

### Welche Zahlarten kann ich auswählen?

Die Zahlung der Jahreskarten kann ausschließlich als Lastschriftverfahren erfolgen.

### Wann erfolgt die Abbuchung der Abonnementbeträge?

Der Einzug der Abonnementbeträge erfolgt am 1. Arbeitstag eines Monats.

### Wie kann ich meine Bankverbindung ändern?

Sie können Ihre Bankverbindung unter dem Menüpunkt "Abonnement verwalten" ändern. Wählen Sie hierzu den entsprechenden Vertrag aus und gehen Sie auf den Punkt "ändern". Bei mehreren Verträgen erfolgt die Änderung automatisch für jeden weiteren Vertrag, insofern eine gemeinsame Zahler-Kundennummer vorhanden ist (In diesem Fall sehen Sie alle entsprechenden Verträge in Ihrem Kundenkonto). Falls Sie bisher nicht selbst das Abonnement zahlen, ist eine Änderung der Bankdaten nur mit dem entsprechenden Formular möglich, das Sie bitte ausfüllen und dann hochladen.

### Bis zu welchem Termin kann ich meine Bankdaten ändern?

Änderungen der Bankverbindung können bis einschließlich dem 23. eines Monats für den Folgemonat getätigt werden. Nach diesem Termin können wir die Änderung für den Folgemonat nicht mehr gewährleisten. Grund hierfür sind die monatlich unterschiedlichen Vorlagefristen bei den Banken für SEPA-Lastschriften.

## Digitale Tickets in der rnv/VRN Handy-Ticket-App

### Kann ich meine Jahreskarte auch digital erhalten?

Ja, das können Sie. Voraussetzung hierfür ist die Nutzung unseres Abo-Online Portals. Ihr Abonnement können Sie auf der Seite „[abo.rnv-online.de](https://abo.rnv-online.de)“ bestellen. Wählen Sie hierzu ihr gewünschtes Abonnement aus und folgen Sie dem Bestellprozess. Bereits bei der Bestellung können Sie für jedes personalisierte Abonnement die Ausgabe in der rnv/VRN Handy-Ticket-App angeben. Klicken Sie hierfür „Ich möchte mein Jahresabonnement als digitales Ticket nutzen“ an.

Für die Ausgabe eines Abonnements in der rnv/VRN Handy-Ticket-App benötigen Sie ein Smartphone mit dem Betriebssystem iOS oder Android. Die App können Sie im jeweiligen Store herunterladen.



iOS: <https://itunes.apple.com/us/app/rnv-vrn/id1259806111?l=de&ls=1&mt=8>



Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=de.eos.uptrade.android.fahrinfo.rnv>

# FAQs Abo-Online

## Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



Das Abonnement wird Ihnen zeitnah vor Gültigkeit in der App angezeigt. Bitte beachten Sie, dass Abonnements als digitales Ticket monatlich aktualisiert werden muss. Stellen Sie hierfür monatlich, einmalig eine Internetverbindung in dem Zeitraum von fünf Tage vor dem Monatswechsel bis zum Monatsletzten sicher. Nach erfolgreicher Aktualisierung sehen Sie ein zweites Ticket in der App mit einen Gültigkeitszeitraum für den Folgemonat. Dieses Ticket aktiviert sich automatisch zum ersten eines Monats und ist erst dann gültig. Das Ticket vom Vormonat deaktiviert sich automatisch und ist noch 5 Tage lang unter „abgelaufene Tickets“ einzusehen.

### **Kann ich als bestehender Abonnement Kunde auch mein Abonnement als digitales Ticket nutzen?**

Ja, ein Wechsel ist für Sie mit einem bestehenden und personalisiertem Abonnement zu jedem Zeitpunkt online möglich. Gehen Sie auf [www.abo.rnv-online.de](http://www.abo.rnv-online.de) und klicken Sie auf den Menüpunkt "Abonnement verwalten". Loggen Sie sich mit Ihren bekannten rnv-Logindaten ein bzw. vergeben Sie diese einmalig neu. Nach erfolgreicher Zuordnung Ihrer Verträge zu Ihren Logindaten können Sie diese einsehen und das Ausgabemedium auf „Handy-Ticket-App“ umstellen. Hierbei werden Sie gefragt, ob Sie für die Ausgabe die E-Mail-Adresse aus den rnv-Logindaten verwenden möchten oder eine abweichende E-Mail-Adresse. Laden Sie sich im Anschluss die rnv/VRN Handy-Ticket-App aus dem Appstore herunter und melden Sie sich mit der angegebenen E-Mail-Adresse an. Beachten Sie bitte, dass Sie exakt die hier angegebene E-Mail-Adresse für die Anmeldung in der App hinterlegen müssen. Ansonsten wird Ihnen das Abonnement nicht angezeigt. Anschließend erhalten Sie eine E-Mail mit weiteren Informationen zu der benötigten App. Die Ausgabemedium digitales Ticket in der rnv/VRN Handy-Ticket-App ist derzeit für iOS und Android Endgeräte möglich. Sobald Ihr Abonnement in der App ersichtlich ist, wird Ihre bisherige Plastikkarte automatisch deaktiviert und kann für Fahrten nicht mehr genutzt werden.

### **Welche Daten benötige ich, um ein Abonnement hinzuzufügen?**

Sie haben bereits ein Abonnement und möchten nun Ihre Daten digital einsehen und verwalten? Gar kein Problem. Um Ihr bestehendes Abonnement hinzuzufügen benötigen Sie Ihre Kundennummer (diese finden Sie auf Ihrer Plastikkarte), Ihr Geburtsdatum und die letzten fünf Ziffern der IBAN, von der der Betrag abgebucht wird. Sollten die IBAN unbekannt sein, können Sie in der Eingabemaske einen sogenannten Token anfordern. Dieser wird Ihnen in den nächsten Tagen per Post an die im Abonnement hinterlegte Adresse geschickt. Sobald Ihnen der Token vorliegt, gehen Sie bitte erneut auf den Menüpunkt „Abonnement verwalten“ und „Abonnement hinzufügen“. Hier können Sie anstatt der IBAN nun den Token eingeben. Beachten Sie bei der Verwendung des Tokens den Ihnen übermittelten Gültigkeitszeitraum. Der Token ist zudem nur in Kombination mit Ihrer persönlichen Kundennummer und Ihrem Geburtsdatum gültig.

### **Wie lange dauert es, bis mein digitales Ticket in der App verfügbar ist?**

Ein neues Abonnement können Sie immer bis zum 20. des laufenden Monats für den frühesten Start zum Folgemonat oder bis zu 3 Monate im Voraus bestellen. Das abgeschlossene Abonnement wird Ihnen rechtzeitig zum 1. des Startmonats in der App bereitgestellt. Sie können jederzeit in der rnv/VRN App unter "Tickets" schauen, ob es Ihnen bereits zur Verfügung steht. Auch wenn Sie Ihr

# FAQs Abo-Online

## Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



Abonnement schon vor dem Gültigkeitszeitraum erhalten, dient es Ihnen erst nach dem Gültigkeitsbeginn als Nachweis einer Fahrtberechtigung.

Sollten Sie als bestehender Abonnementkunde auf das digitale Ticket wechseln, können Sie Ihr Ticket als sogenanntes "Übergangsticket" bereits nach max. 5 Minuten in der rnv/VRN Handy-Ticket-App unter "Tickets" sehen und nutzen. Das Übergangsticket enthält hierbei zunächst kein Foto von Ihnen, ist jedoch bereits mit der Übermittlung gültig und kann als Nachweis einer Kontrolle geöffnet werden. Das Übergangsticket wird zeitnah durch das Ihnen bekannte Ticket mit Foto ersetzt. Hierfür müssen Sie nichts weiter machen.

### **Kann ich zeitgleich eine Plastikkarte und ein digitales Ticket nutzen?**

Nein, Sie müssen sich entscheiden. Die Ausgabe des Jahresabonnements erfolgt immer nur auf einem Medium.

### **Warum ist auf dem Abonnement in der rnv/VRN Handy-Ticket App eine Gültigkeitsdauer von einem Monat angegeben, wenn mein Abonnement mindestens 12 Monate gültig ist?**

Aus Sicherheitsgründen muss das Abonnement als digitale Ticket in der rnv/VRN Handy-Ticket-App regelmäßig aktualisiert werden. Damit dieses nicht in Vergessenheit gerät, ist auf dem Ticket immer eine Gültigkeit von einem Monat vermerkt. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie einmalig im Zeitraum von fünf Tage vor dem Monatswechsel bis spätestens zum ersten Fahrtantritt im Folgemonat mit einer funktionierenden Internetverbindung die App öffnen. Nach erfolgreicher Aktualisierung sehen Sie in der App unter „Tickets“ ein zweites Ticket mit Gültigkeit für den nächsten Monat. Dieses Ticket lässt sich erst mit Gültigkeitsbeginn öffnen und aktiviert sich zum 1. des Monats automatisch. Das Ticket vom Vormonat wird ebenfalls zum 1. des Monats ungültig und deaktiviert. Dieses sehen Sie für kurze Zeit noch in Ihrer Tickethistorie. (Sonderregelung für Rhein-Neckar-Ticket Flex)

### **Was passiert, wenn ich mein Handy verliere?**

Kein Problem, da das Abonnement als digitales Ticket nicht an das Gerät gebunden ist. Laden Sie sich einfach erneut die rnv/VRN Handy-Ticket-App herunter und melden Sie sich mit den bekannten rnv-Logindaten an. Ihr Ticket finden Sie unter den Menüpunkt „Tickets“.

### **Das Abonnement als digitales Ticket gefällt mir nicht. Kann ich wieder zur Plastikkarte wechseln?**

Ja das ist möglich. Gehen Sie auf [www.abo.rnv-online.de](http://www.abo.rnv-online.de) und klicken Sie auf dem Menüpunkt "Abonnement verwalten". Loggen Sie sich mit den Ihren bekannten rnv-Logindaten ein. Hier können Sie Ihre Verträge einsehen und das Ausgabemedium zurück zur Plastikkarte wechseln. Beachten Sie, dass für den Versand der Plastikkarte ein Vorlauf von einer Woche erforderlich ist. Solange nutzen Sie bitte ihr bestehende Handy-Ticket. Für den Wechsel wird Ihnen ein Betrag von 10,00€ belastet. Nachdem Sie Ihre Plastikkarte erhalten haben, wird Ihr bestehendes digitales Ticket automatisch ungültig und kann nicht mehr für Fahrten genutzt werden.

# FAQs Abo-Online

Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



## Fragen zur Sichtbarkeit in der App

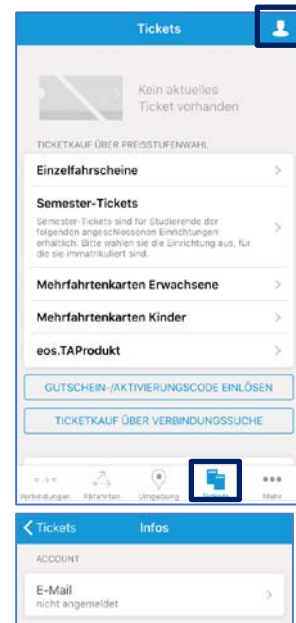
**Wie melde ich mich mit meinen rnv-Logindaten in der rnv/VRN Handy-Ticket-App an bzw. wie kann ich hier rnv-Logindaten vergeben?**

**Schritt 1:** Laden Sie im Anschluss die rnv/VRN Handy-Ticket-App aus den Appstore herunter.

**Schritt 2:** Öffnen Sie die App und klicken Sie auf „Tickets“.

**Schritt 3:** Klicken Sie auf das Personen Symbol oben rechts.

**Schritt 4:** Klicken Sie auf „E-Mail“ und hinterlegen Sie hier Ihre rnv-Logindaten. Sollten Sie keine rnv-Logindaten bislang vergeben haben, können Sie sich hier welche vergeben.



### Wo finde ich mein Ticket bzw. Abonnement in der App?

Wählen Sie den Menüpunkt „Tickets“ aus, dort werden Ihnen alle aktuellen Tickets bzw. Abonnements angezeigt.

### Kann ich in der rnv/VRN Handy-Ticket-App mehrere Tickets bzw. Abonnements angezeigt bekommen?

Ja, unter den Menüpunkt „Tickets“ sind alle Ihnen zugeordneten Tickets bzw. Abonnements ersichtlich.

### Muss ich zum Vorzeigen des Tickets bei einer Kontrolle online sein?

Nein, das müssen Sie nicht. Sobald das digitale Ticket einmal aktualisiert bzw. generiert wurde, steht Ihnen dieses auch dann zur Verfügung, wenn Sie gerade keine Internetverbindung haben.

### Was passiert, wenn ich mein Handy bzw. Abonnement vergesse und kontrolliert werde?

Bevor Sie unsere Dienste nutzen, sollten Sie immer sicherstellen, dass Sie über eine gültige Fahrtberechtigung verfügen und diese auch mitführen. Im Falle einer Kontrolle wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt von 60€ für alle Personen ausgestellt, die zum Zeitpunkt einer Kontrolle keine gültige Fahrtberechtigung vorzeigen konnten. Kunden mit einem bestehenden und personalisierten Abonnementvertrag können diese Fahrtberechtigung innerhalb einer Woche in einer unserer Mobilitätszentralen vorzeigen und zahlen eine verminderte Gebühr. Dieses gilt nicht für Kunden mit einem übertragbaren Abonnementvertrag. Hier ist das erhöhte Beförderungsentgelt in voller Höhe zu entrichten.

# FAQs Abo-Online

Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



## Abonnement verwalten

### Welche Abonnements kann ich verwalten?

Sie können über Abo-Online alle Ihre, bei der rnv abgeschlossenen, Abonnements verwalten. Falls Sie Ihr Abonnement bei einem anderen Verkehrsunternehmen abgeschlossen haben, kontaktieren Sie bitte den Anbieter direkt.

### Wie kann ich mein bestehendes Abonnement verwalten?

Ihr Abonnement können Sie ganz einfach online über die Seite [abo.rnv-online.de](https://abo.rnv-online.de) unter den Menüpunkt "Abonnement verwalten" einsehen und verwalten. Loggen Sie sich hierfür mit den Ihnen bekannten rnv-Logindaten ein bzw. vergeben Sie diese einmalig neu. Sofern Sie die Bestellung bereits digital mit rnv-Logindaten abgeschlossen haben, sehen Sie nach dem Anmelden mit Ihren rnv-Logindaten Ihre Verträge aufgelistet. Im Anschluss können Sie jeden Vertrag einsehen und verwalten. Sollten Sie noch keine rnv-Logindaten haben, kein Problem. Vergeben Sie unter „Abonnement verwalten“ erstmals Ihre rnv-Logindaten und bestätigen Sie den Link in der E-Mail. Nach erfolgreichem Anmelden sehen Sie zunächst keine Verträge. Aus sicherheitstechnischen Gründen müssen diese zunächst manuell unter Angabe weiterer Daten hinzugefügt werden. Anschließend können Sie die Verwaltungsfunktion im vollen Umfang nutzen. Nach erfolgreicher Zuordnung Ihrer Verträge zu Ihren Logindaten können Sie anschließend sowohl Ihre Verträge einsehen und verwalten als auch Ihre persönlichen Daten und Bankverbindung als Selbstzahler abändern.

Gerne helfen Ihnen hierbei alternativ auch unserer Kundenservice ([kundenservice@rnv-online.de](mailto:kundenservice@rnv-online.de)) oder unseren Mobilitätsberatern in einen unseren Mobilitätszentralen.

### Was gibt es bei der Verwaltung von MAXX-Tickets mit minderjährigem Nutzer zu beachten?

Generell steht die Verwaltungsfunktion immer für die Person zur Verfügung, die bei der digitalen Bestellung die rnv-Logindaten vergeben hat. Dieses ist im Regelfall der Nutzer. Bei minderjährigen Nutzern ist dieses der gesetzliche Vertreter oder ab 16 Jahren der Nutzer selbst.

Wenn Sie zuvor das MAXX-Ticket nicht digital bestellt haben, bedarf es für die online Verwaltungsfunktion zunächst der Anmeldung mit rnv-Logindaten oder die Vergabe dieser. Im Anschluss klicken Sie bitte auf „Abonnement hinzufügen“ und geben Sie hier die geforderten Daten des MAXX-Ticket Nutzers ein. Im Anschluss können Sie mit der digitalen Verwaltung starten.

### Verlängerung eines MAXX-Tickets zu beachten?

Bei MAXX-Ticket-Nutzern ab 15 Jahren, die nicht bezuschusst werden, bedarf es einem jährlichen Nachweis der Schule oder Ausbildungsstätte. Diese Nutzer erhalten von der rnv ein Schreiben mit der Bitte einen aktuellen schulischen oder betrieblichen Nachweis zu erbringen, ansonsten erlischt das Abonnement. Auch die Verlängerung kann zukünftig digital bequem von zu Hause stattfinden. Unter „Abonnement verwalten“ werden zunächst die rnv-Logindaten abgefragt. Bitte verwenden Sie die rnv-Logindaten, die Sie bereits bei der digitalen Bestellung verwendet haben. Sollten Sie die Bestellung bislang nicht digital vorgenommen haben, müssen Sie zunächst rnv-Logindaten vergeben und anschließend den Vertrag hinzufügen (ab 16 Jahren möglich). Das MAXX-Ticket ist unter „Ihre Verträge“ einsehbar. Rufen Sie den entsprechenden Vertrag auf und prüfen Sie zunächst Ihre Daten.



# FAQs Abo-Online

## Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



Im Feld „Anlagen“ können Sie mit Hilfe des „ändern“ Button den unterschriebenen Nachweis hochladen und ebenfalls ein Foto aktualisieren. Beachten Sie bitte, dass das neue Foto nur bei Neuausstellung der Karte abgebildet wird (bei Nutzung der Plastikkarte). Nachdem Sie den Nachweis hochgeladen haben wird das Dokument intern geprüft und das MAXX-Ticket verlängert.

### **Was ist ein Ersatzcode?**

Wenn Sie ein bestehendes Abonnement hinzufügen möchten benötigen Sie Ihre Kundennummer, Ihr Geburtsdatum und Ihre IBAN. Sollte Ihnen die IBAN, von der der Betrag abgebucht wird, nicht bekannt sein, können Sie alternativ einen sogenannten Ersatzcode anfordern. Dieser wird Ihnen per Post an die im Abonnement hinterlegte Adresse geschickt. Den Ersatzcode können Sie anstatt der IBAN im entsprechenden Feld eintragen. Bitte beachten Sie, dass dieser nur im angegebenen Gültigkeitszeitraum in Kombination mit Ihrer Kundennummer und Ihrem Geburtsdatum einzulösen ist.

## **Deaktivierung rnv-Login/Kündigung eines Jahresabonnements**

### **Was passiert, wenn ich meinen rnv-Login deaktiviere?**

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 Abo-Online, Online-Shop oder rnv/VRN Handy-Ticket-App nicht mehr nutzen können. Gültige Fahrscheine sind für Sie hiermit nicht mehr zugänglich. Sollten Sie eine persönliche Jahreskarte als digitalen Fahrschein in der rnv/VRN Handy-Ticket-App nutzen, wechseln Sie bitte zwingend das Ausgabemedium und beantragen Sie eine Plastikkarte (Vorlaufzeit: 1 Woche). Ihr Vertrag besteht auch ohne rnv Benutzerdaten weiter und bedarf der gesonderten Kündigung. Alle weiteren Informationen hierzu finden Sie in den Tarifbestimmungen des VRN.

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](mailto: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 kann ich meinen bestehenden Jahreskartenvertrag kündigen?**

Der Jahreskartenvertrag kann zum Ende eines jeden Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung muss bis zum 10. des Monats erklärt werden. Für Nutzer des Abonnements als digitalen Fahrscheins gelten die Bestimmungen des digitalen Abonnements. Der Vertrag zum digitalen Abonnement kann jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung muss mind. 3 Wochen vor dem Kündigungstermin erklärt werden.

Wird der Jahreskartenvertrag vor Ablauf des ersten Vertragsjahres (12-Monats-Frist) aus nicht von dem Verkehrsunternehmen zu vertretenden Gründen gekündigt, so wird der Unterschiedsbetrag zwischen dem Monatsabonnementspreis und dem Preis einer entsprechenden Monatskarte für den zurückliegenden Zeitraum maximal bis zur Höhe des Jahreskartenpreises nachberechnet. Nach Ablauf der 12-Monats-Frist erfolgt keine Nachberechnung. Die Möglichkeit des Nachweises eines geringeren Aufwands bleibt dem Fahrgast unbenommen.

# FAQs Abo-Online

Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



Alle Informationen hierzu finden Sie in den Tarifbestimmungen des VRN.

## Rhein-Neckar-Ticket-Flex – nur als digitales Abo erhältlich!

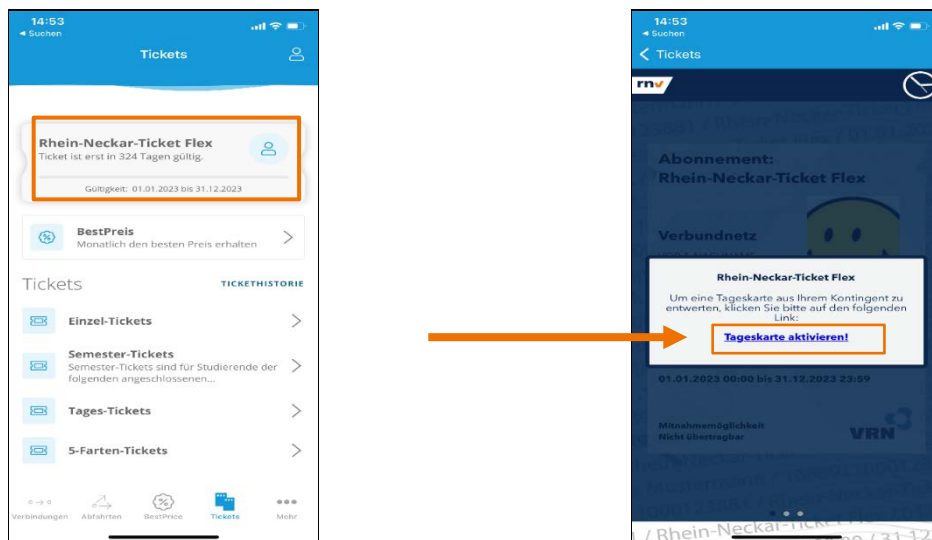
### Was ist das Rhein-Neckar-Ticket-Flex?

Das Rhein-Neckar-Ticket Flex ist eine digitale Jahreskarte. Sie gilt an acht frei wählbaren Werktagen (Montag bis Freitag) pro Kalendermonat sowie an allen Samstagen, Sonntagen und Feiertagen im gesamten VRN-Verbundgebiet. Es kostet 66,00 Euro monatlich im Abo.

### Wie funktioniert die Entwertung an Werktagen in der Handy-Ticket-App?

An Werktagen müssen Sie jeweils eine der monatlich insgesamt acht verbundweiten Tageskarten wie folgt entwerten.

1. Tippen Sie im Reiter „Tickets“ auf das grau Rhein-Neckar-Ticket-Flex.
2. Tippen Sie auf „Tageskarte aktivieren“ und folgen den Anweisungen.
3. Nach der erfolgreichen Aktivierung erhalten Sie eine Bestätigungsemail. Das Ticket wird innerhalb der nächsten fünf Minuten angezeigt.



**Hinweis:** Bis zu Ausgabe in der App kann die Bestätigungsemail als Nachweis der Entwertung herangezogen werden. Die erfolgreiche Entwertung wird auch bei einem erneuten Klick auf den Link (siehe oben) angezeigt und kann bei einer Kontrolle als Nachweis herangezogen werden.

# FAQs Abo-Online

Ihr Abo als digitales Ticket

Stand: 25.02.2022



## **Wie kann ich das Rhein-Neckar-Ticket Flex am Wochenende oder an Feiertagen entwerten?**

An Wochenenden und Feiertagen müssen Sie keine Entwertung vornehmen. In diesem Fall wird das Ticket automatisch unter „Tickets“ in der App angezeigt. Mit einem Tipp auf das Ticket öffnet sich das Ticket mit dem Barcode.

## **Habe ich eine Mitnahmemöglichkeit?**

Ja, Familie und Freunde fahren mit! Montags bis freitags ab 19 Uhr sowie an Wochenenden und an Feiertagen können Sie eine weitere Person mit beliebig vielen Familien-/Enkelkindern bis einschließlich 14 Jahren oder bis zu vier Personen ohne Altersbeschränkung kostenlos mitnehmen.

## **Warum wird entspricht die Gültigkeit auf dem Rhein-Neckar-Tickets Flex nicht meiner Vertragslaufzeit?**

Um eine automatische Ausgabe vom Rhein-Neckar-Ticket Flex am Wochenende und Feiertag zu ermöglichen, wird auf den Tickets jeweils die Gültigkeit des nächsten Wochenendes oder Feiertages angezeigt.

Nach der Entwertung an einem Werktag ist das erzeugte Ticket bis zum Folgetag um 03:00 Uhr gültig. Die entsprechende Gültigkeit wird auf dem Ticket abgebildet.

## **Wo finde ich weitere Informationen?**

Weitere Informationen zu den Angeboten und Bedingungen für Jahreskarten finden Sie auf [abo.rnv-online.de](https://abo.rnv-online.de) unter den Menüpunkten VRN-Tarifbestimmungen und VRN-Beförderungsbedingungen.