

# Häufig gestellte Fragen zum NVV-HandyTicket

## Inhalt

Welche Voraussetzungen muss mein Smartphone erfüllen? .....	1
Wie installiere ich die NVV-App auf meinem iPhone?.....	1
Wie installiere ich die NVV-App auf meinem Android Gerät?.....	1
Wie installiere ich die NVV-App auf meinem BlackBerry Gerät? .....	1
Ich habe die Anwendung installiert, wie kann ich jetzt Tickets kaufen?.....	2
Welche NVV-Tickets kann ich als NVV-HandyTicket kaufen?.....	2
Welche Bezahlmöglichkeiten stehen mir zur Verfügung?.....	2
Warum kann ich mein NVV-HandyTicket nicht per Telefonrechnung bezahlen? .....	2
Kann ich weitere NVV-HandyTickets für die gleiche Fahrt kaufen?.....	2
Ich habe meine Mobil-PIN/Benutzernamen 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 NVV-HandyTicket kaufen? .....	3
Wie komme ich noch schneller zum NVV HandyTicket - Favoriten .....	3
Ich habe zwei Telefone mit einer MultiSIM und bekomme keine SMS.....	3
Ich habe ein neues Smartphone erworben. Wie kann ich damit das NVV-HandyTicket nutzen? .....	3
Wie läuft die Fahrkartenkontrolle ab? .....	3

### Welche Voraussetzungen muss mein Smartphone erfüllen?

Wenn Sie ein iPhone, BlackBerry oder ein Gerät mit dem Betriebssystem Android von Google nutzen, ist Ihr Smartphone für das NVV HandyTicket geeignet.

### Wie installiere ich die NVV-App auf meinem iPhone?

Suchen Sie im Apple Appstore (iTunes) nach ‚NVV‘. Anschließend laden Sie die NVV-App herunter und installieren diese auf Ihrem iPhone.

### Wie installiere ich die NVV-App auf meinem Android Gerät?

Starten Sie die Play Store App auf Ihrem Smartphone und suchen Sie im Google Marketplace nach ‚NVV‘. Anschließend laden Sie die NVV-App herunter und installieren diese auf Ihrem Android Gerät.

### Wie installiere ich die NVV-App auf meinem BlackBerry Gerät?

Starten Sie die App World auf Ihrem Smartphone und suchen Sie in der App World nach ‚NVV‘. Anschließend laden Sie die NVV-App herunter und installieren diese auf Ihrem BlackBerry.

## Häufig gestellte Fragen zum NVV-HandyTicket

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

Öffnen Sie die NVV-App und wählen Sie im Menüpunkt ‚Fahrkarten‘ den Punkt Fahrkartenkauf. Wählen Sie hier zwischen dem direkten Fahrkartenkauf oder dem Fahrkartenkauf über die Fahrplanauskunft. Alternativ können Sie die Verbindungsauskunft nutzen und in der Detailansicht einer Verbindung den Button ‚weitere Fahrkarten und Kauf‘ auswählen.

### **Welche NVV-Tickets kann ich als NVV-HandyTicket kaufen?**

Als HandyTicket können Sie Einzelfahrkarten für Erwachsene, Einzelfahrkarten U18, Multi-Tickets Single, MultiTickets und Hessentickets erwerben.

### **Welche Bezahlmöglichkeiten stehen mir zur Verfügung?**

Sie können das NVV-HandyTicket über mehrere Wege bezahlen:

- Per Telefonrechnung bzw. Prepaid-Guthaben (ohne Anmeldung)  
Bei der Zahlung per Mobilfunkabrechnung wird ihr Mobiltelefon über das Handynetz identifiziert. Eine separate Anmeldung ist nicht erforderlich. Für diese Zahlungsweise wird zusätzlich zum Ticketpreis eine Servicegebühr erhoben. Diese wird vor dem Kauf gesondert ausgewiesen.
- Per Kreditkarte oder Lastschrift  
Für die Zahlung per Kreditkarte oder Lastschrift ist eine Anmeldung zum NVV-HandyTicket unter [nvv.mobilesticket.de](http://nvv.mobilesticket.de) notwendig. Im Rahmen der Anmeldung legen Sie Ihren Benutzernamen und Ihre Mobil-PIN fest. Diese benötigen Sie zum Fahrkartenkauf mit der NVV-App.

### **Warum kann ich mein NVV-HandyTicket nicht per Telefonrechnung bezahlen?**

Das kann daran liegen, dass

- Ihr Prepaid-Guthaben für den Ticketkauf nicht ausreicht,
- Ihr Mobilfunk-Provider diese Zahlungsart nicht oder nur bis zu einer bestimmten Preisobergrenze zulässt,
- Ihr Mobilfunkvertrag eine Sperre für sog. Sonder- bzw. Premiumdienste enthält oder
- Sie Ihre Mobilfunknummer falsch eingegeben haben.

Alternativ stehen Ihnen dann die Zahlungsmöglichkeiten Lastschrift und Kreditkarte zur Verfügung. Dafür benötigen Sie ein Kundenkonto, das Sie unter [nvv.mobilesticket.de](http://nvv.mobilesticket.de) anlegen können.

### **Kann ich weitere NVV-HandyTickets für die gleiche Fahrt kaufen?**

Jeder Fahrkartenkauf ist ein einzelner Kaufvorgang. Um weitere Fahrkarten für die gleiche Verbindung/Fahrt zu kaufen, ist der schnellste Weg über die Fahrplanauskunft. Jede gekaufte Fahrkarte wird nach dem abgeschlossenen Kauf im Ticketspeicher abgelegt.

### **Ich habe meine Mobil-PIN/Benutzernamen vergessen. Was kann ich nun tun?**

Fordern Sie einfach Ihre Mobil-PIN via Email an: Klicken Sie auf der Login-Seite des Kundenportals [nvv.mobilesticket.de](http://nvv.mobilesticket.de) den Button ‚Mobil-PIN vergessen‘ an. Geben Sie dann Ihren Benutzernamen und die bei uns hinterlegte Email-Adresse ein und klicken Sie auf den Button ‚Mobil-PIN anfordern‘.

## Häufig gestellte Fragen zum NVV-HandyTicket

### **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 Datengröße. Die Datengröße, die beim Download des Programms (App) übertragen wird, entnehmen Sie aus Ihrem jeweiligen App-Store. Der Kauf eines Tickets beansprucht ein Volumen von 4 bis 8 KB.

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

Bei sämtlichen Fragen rund um das NVV-HandyTicket hilft Ihnen das NVV-ServiceTelefon unter 0800-939-0800 (gebührenfrei). Sie erreichen uns täglich in der Zeit von 5.00 Uhr bis 22.00 Uhr, freitags und samstags bis 24.00 Uhr.

### **Wie lange vor Fahrtantritt kann ich ein NVV-HandyTicket kaufen?**

Das NVV-HandyTicket kann zum sofortigen Fahrtantritt oder für einen späteren Zeitpunkt des aktuellen Tages gekauft werden.

### **Wie komme ich noch schneller zum NVV HandyTicket - Favoriten**

Zur Vereinfachung des Ticketkaufs finden Sie im Menüpunkt 'Fahrkarten' unter dem Stichwort 'Favoriten' Ihre bisher gekauften Fahrkarten. Diese können Sie mit einem Klick erneut erwerben.

### **Ich habe zwei Telefone mit einer MultiSIM und bekomme keine SMS.**

Sie müssen an Ihrem zweiten Telefon, auf welchem Sie die Anwendung installieren 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 Erhalt der SMS auf Ihrem ersten Telefon erneut die o.g. Kurzwahl eingeben, um zukünftige SMS wieder wie gewohnt auf dem ersten Telefon zu erhalten.

### **Ich habe ein neues Smartphone erworben. Wie kann ich damit das NVV-HandyTicket nutzen?**

Wenn Sie ein neues Smartphone für das NVV-HandyTicket nutzen möchten, so müssen Sie die Anwendung auf diesem Gerät neu installieren. Falls Sie ein Kundenkonto unter [nvv.mobilesticket.de](http://nvv.mobilesticket.de) angelegt haben und sich Ihre Telefonnummer verändert hat, müssen Sie diese Angaben im Kundenkonto ändern.

### **Wie läuft die Fahrkartenkontrolle ab?**

Das Ticket ist auf Ihrem Smartphone im Ticketspeicher der App gespeichert. Sie können es also immer vorzeigen, auch wenn Sie keinen Mobilfunkempfang haben. Starten Sie Ihre NVV-App. Im Menüpunkt Fahrkarten können Sie mit dem Button 'Ticketspeicher' Ihr Ticket aufrufen und es dem Prüfpersonal zeigen. **Hinweis:** Sie sind verpflichtet, bei Fahrkartenkontrollen Ihr HandyTicket vorzuzeigen und den Anweisungen des Prüfpersonals zu folgen.

Kann die Fahrkarte z.B. wg. niedrigen Akku-Ladestands, Ausfalls des Displays o.ä. nicht vorgezeigt werden, wird dies als Fahrt ohne gültige Fahrkarte behandelt.