

# FAQ GRAZ MOBIL

---

## ALLGEMEIN

### 1. Was ist Graz Mobil?

Graz Mobil ist die neue Öffi App der Graz Linien, mit der Sie alle Tickets, die Sie auch bei den Fahrscheinautomaten erwerben können, nun bequem über Ihr Smartphone kaufen können.

### 2. Ist Graz Mobil kostenpflichtig?

Nein, Graz Mobil ist kostenlos.

### 3. Was bringt mir Graz Mobil für einen Mehrwert?

Einfach und schnell unterwegs: Ticket am Handy kaufen, einsteigen und losfahren.

Mit Graz Mobil können Sie Ihre Tickets nun noch bequemer einfach über Ihr Handy kaufen und ersparen sich das Anstellen beim Fahrscheinautomaten oder bei der Fahrerin/beim Fahrer und das Suchen nach Kleingeld.

Zusätzlich kaufen Sie Ihre Stundenkarte und 24-Stunden-Karte über Graz Mobil um bis zu 10 Prozent günstiger. Das gilt auch für alle ermäßigten Tickets (Seniorinnen und Senioren, Schülerinnen und Schüler, Kinder vom 6. bis 15. Geburtstag, Menschen mit Behinderung und Hunde).

Als weiteren Service gibt es Graz Mobil nun auch die Möglichkeit Fahrplaninformationen abzurufen, unsere „tim“-Mobilitätsknoten und andere „Points of Interest“ aufzurufen und dorthin zu navigieren.

### 4. Funktioniert Graz Mobil auch offline?

Nein, um Graz Mobil verwenden zu können, brauchen Sie eine Internetverbindung.

### 5. Welche Betriebssystem-Versionen werden von Graz Mobil unterstützt?

Android (mindestens Version 4.4) und iOS (mindestens Version 9.0)

## KAUF & REGISTRIERUNG

### 6. Wie bekomme ich die App?

Sie können die App ab sofort im App Store bzw. im Google Play Store kostenlos downloaden.

<https://www.holding-graz.at/grazmobil-appstore>

<https://www.holding-graz.at/grazmobil-playstore>

### 7. Welche Daten muss ich bei der Registrierung in der App bekannt geben?

Bei der Registrierung brauchen Sie nur Ihre E-Mail-Adresse angeben. Beim Ticketkauf müssen Sie auch Ihren Vornamen, Nachnamen und Ihr Geburtsdatum bekannt geben.

### 8. Was muss ich beim ersten Ticketkauf beachten?

Planen Sie für den ersten Ticketkauf mit der App etwas mehr Zeit ein, denn Sie müssen zusätzlich zu Vorname, Nachname und Geburtsdatum Ihre Kreditkartendaten hinterlegen. Das kann ein paar Minuten mehr in Anspruch nehmen. Bei den darauffolgenden Käufen brauchen Sie Ihre Kreditkartendaten nicht mehr eingeben und Sie können rasch und bequem Ihr Ticket kaufen.

**9. Kann ich mich mit einem bestehenden Account des Online-Shops der Holding Graz in Graz Mobil einloggen?**

Nein, da aktuell keine Verbindung zum Onlineshop besteht. Ein gemeinsames Hintergrundsystem für Online-Shop und App haben wir jedoch bereits geplant.

**10. Warum muss ich mich noch einmal registrieren, wenn ich schon im Online-Shop registriert bin?**

Da aktuell keine Verbindung zum Onlineshop besteht. Ein gemeinsames Hintergrundsystem für Online-Shop und App haben wir jedoch bereits geplant.

**11. Sehe ich auch die Tickets, die ich im Online-Shop gekauft habe in der App?**

Nein, da aktuell keine Verbindung zum Onlineshop besteht. Ein gemeinsames Hintergrundsystem für Online-Shop und App haben wir jedoch bereits geplant.

**12. Ich habe bereits eine gültige Karte der Graz Linien – wie kann ich die neue App nutzen?**

Jahreskarten und Halbjahreskarten können derzeit mit Graz Mobil noch nicht gekauft werden. Auch bereits gekaufte Jahreskarten können auf Graz Mobil nicht abgebildet werden.

In naher Zukunft werden Sie steiermarkweit Jahres- und Halbjahreskarten mit der Graz Mobil App kaufen können und auch abbilden.

**13. Gibt es einen preislichen Unterschied, wenn ich die Tickets mit Graz Mobil kaufe?**

Ja! Sie bekommen Ihre Stundenkarte und Ihre 24-Stunden-Karte über Graz Mobil um bis zu 10 Prozent günstiger. Das gilt auch für alle ermäßigten Tickets (Seniorinnen und Senioren, Schülerinnen und Schüler, Kinder vom 6. bis 15. Geburtstag, Menschen mit Behinderung und Hunde).

Bei den restlichen Tickets, die Sie über die App erhalten, sind die Preise gleich wie an den Fahrscheinautomaten, im Webshop oder bei den Vorverkaufsstellen.

## **BEZAHLUNG**

**14. Wie kann ich beim Kauf eines Tickets über die App bezahlen?**

Mit Kreditkarte (Visa, Mastercard, Diners, Discover) und mit eps-Überweisung (Online- Bezahlssystem). Hinweis: Die Kreditkarte muss nicht auf den Namen des Ticketkäufers/der Ticketkäuferin laufen.

**15. Bekomme ich einen Beleg?**

Beim Kauf eines Tickets bekommen Sie automatisch einen Beleg per Mail zugesendet. Zusätzlich können Sie auch im Nachhinein nochmals einen Beleg in der App anfordern.

**16. Wie ändere ich mein aktuelles Zahlungsmittel?**

Sie können Ihr Zahlungsmittel im Zuge der Kaufabwicklung wie folgt ändern:

- gewünschtes Ticket auswählen
- beim Screen Zahlungsmittel wählen Sie „Anderes Zahlungsmittel verwenden“ und geben dann die Daten für Ihr neues Zahlungsmittel ein
- anschließend schließen Sie den Kauf mit Ihrem neuen Zahlungsmittel ab
- zusätzlich müssen Sie in Ihrem Kundenprofil unter „Zahlungsmittel verwalten“ Ihr altes Zahlungsmittel löschen.

## TICKETS & NEUE SERVICES

### **17. Welche Tickets kann ich überhaupt über die App kaufen?**

Sie können derzeit alle Tickets für die Zone 101 kaufen, die Sie auch beim Fahrscheinautomaten bekommen. Das sind im Detail die Stundenkarte, 24-Stunden-Karte, Wochenkarte, Monatskarte und das Freizeitticket. Sie können auch alle ermäßigten Tickets kaufen.

### **18. Warum kann ich nur Tickets für die Zone 101 kaufen?**

Derzeit ist die App nur für die Grazer Stadtzone vorgesehen. In einer zukünftigen Erweiterung werden Sie jedoch alle Zonen Tickets im Verbundgebiet kaufen können.

### **19. Kann ich auch eine übertragbare Jahres-/Halbjahreskarte kaufen?**

Derzeit ist der Kauf von Jahres- und Halbjahreskarten nicht möglich. In naher Zukunft jedoch, werden Sie auch steiermarkweit Jahres- und Halbjahreskarten kaufen können.

### **20. Kann ich auch Studienkarte, Schüler- und Lehrlingsfreifahrt, Jahreskarte Graz und andere Jahreskarten kaufen?**

Nein, derzeit ist nur der Kauf von Tickets möglich, die auch bei den Fahrscheinautomaten erhältlich sind. In naher Zukunft bauen wir jedoch das Ticketangebot aus.

### **21. Kann ich mit Graz Mobil auch ein Jobticket kaufen?**

Nein, derzeit ist ein Ändern der Rechnungsanschrift auf die Unternehmensadresse nicht möglich. In naher Zukunft jedoch, werden Sie auch Ihr Jobticket mit Graz Mobil kaufen können.

### **22. Kann ich einen 10er Block kaufen?**

Nein.

### **23. Kann ich ermäßigte Tickets kaufen?**

Ja, Sie können mit Graz Mobil auch ermäßigte Tickets kaufen.

### **24. Kann ich Tickets kaufen, die erst später gültig sind? (Vordatierung)**

Das Stunden-, 24-Stunden- und Freizeitticket ist nicht vordatierbar und sind sofort ab Kauf gültig. Die Wochen- und die Monatskarte können Sie bis zu 30 Tage vordatieren.

### **25. Was kann ich tun, wenn ich das falsche Ticket gekauft habe? z.B. ein ermäßigtes Ticket statt Vollpreis, können gekaufte Tickets auch noch geändert bzw. storniert werden?**

Weder eine Änderung noch eine Stornierung eines bereits gekauften Tickets ist laut den Tarifbestimmungen möglich.

### **26. Kann ich für jemand anderen ein Ticket mitkaufen?**

Ja, wenn Sie für diese Person Name und Geburtsdatum angeben.

Achtung! Diese Person muss mit Ihnen auch gemeinsam unterwegs sein, weil Sie ihr Ticket auf Ihrem Handy haben. Ihre Begleitung muss auch einen Lichtbildausweis mitführen.

### **27. Kann ich mein gültiges Ticket an jemand anderen weitergeben, wenn ich es nicht mehr brauche?**

Nein, das ist nicht möglich, weil Ihr Ticket ausschließlich auf Ihrem Handy in der App abgebildet ist und auch auf einen persönlichen Namen läuft.

**28. Bekomme ich eine Leistungsaufstellung über die gekauften Graz Linien-Tickets?**

Alle Ihre aktiven und abgelaufenen Tickets sehen Sie in Ihrer App unter den Registerkarten „Aktiv“ und „Historie“.

**29. Kann ein Kind bzw. ein Jugendlicher unter 18 Jahren auch Tickets mit der Graz Mobil App kaufen?**

Ja, ab dem vollendeten 15. Lebensjahr kann sich jede und jeder mit Graz Mobil Tickets kaufen, jedoch ist die Kreditkarte eines Erwachsenen erforderlich.

**30. Kann ich auch ein Ticket für meinen Hund mit Graz Mobil kaufen?**

Ja, Sie können auch für Ihren Hund ein Ticket mit der App kaufen. Sie wählen einfach ein um 50% ermäßigtes Ticket aus und kaufen es auf Ihren eigenen Namen.

**30. Kann ich mein Ticket ausdrucken?**

Nein, es gibt kein Printticket. Es gibt nur das E-Ticket in der App.

**31. Handelt es sich bei den Abfahrtszeiten der Fahrplanauskunft um Echtzeitdaten?**

Nein, es sind derzeit noch die Abfahrtszeiten aus dem Fahrplan in der Fahrplanauskunft integriert. Eine Übernahme der Echtzeitdaten ist aber bereits in Arbeit.

## **FAHRSCHEINKONTROLLE**

**32. Wie läuft die Fahrscheinkontrolle ab, was muss ich beachten?**

Bei einer Fahrscheinkontrolle weisen Sie Ihr auf der Graz Mobil App gespeichertes E-Ticket gemeinsam mit einem Lichtbildausweis vor.

**Achtung:** Damit Sie Graz Mobil verwenden können und den Fahrschein vorweisen können, benötigen Sie eine Internetverbindung.

**33. Muss ich einen Lichtbildausweis mitführen?**

Ja.

**34. Was passiert, wenn ich bei der Fahrscheinkontrolle keinen Lichtbildausweis dabei habe?**

Sie bekommen einen Zahlschein vom Kontrollorgan ausgehändigt. Jedoch können Sie Ihren Ausweis bei der Service-Stelle des kontrollierenden Organs nachbringen.

**35. Was kann ich tun, wenn mein Handy nicht funktioniert/verloren gegangen ist/Akku leer ist oder das Ticket nicht angezeigt wird?**

Laut den Tarifbestimmungen ist es Ihre Aufgabe sicherzustellen, dass Sie im Falle einer Fahrscheinkontrolle den gültigen Fahrschein vorweisen können. Sollten Sie dennoch Ihren gültigen Fahrschein mit der Graz Mobil App nicht herzeigen können, stellt Ihnen das Kontrollorgan einen Zahlschein aus. Sie können jedoch Ihren gültigen Fahrschein bei der Service-Stelle des kontrollierenden Organs nachbringen.

grazmobil@holding-graz.at schreiben oder das Feedbackformular unter [holding-graz.at/feedback](https://www.holding-graz.at/feedback) ausfüllen.

## **SERVICE**

### **36. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zu Graz Mobil habe?**

Tel.: +43 316 23 11 99 (Mo.–So. von 6 bis 20 Uhr) | [grazmobil@holding-graz.at](mailto:grazmobil@holding-graz.at)

### **37. Wo kann ich Feedback zur App abgeben?**

In der App ist keine Feedbackmöglichkeit vorgesehen. Sie können jedoch jederzeit ein Mail an [grazmobil@holding-graz.at](mailto:grazmobil@holding-graz.at) schreiben oder das Feedbackformular unter [holding-graz.at/feedback](https://holding-graz.at/feedback) ausfüllen.