

# FAQ GrazMobil

---

## ALLGEMEIN

### 1. Was ist GrazMobil?

GrazMobil ist die Öffi App der Graz Linien, mit der Sie Tickets bequem über Ihr Smartphone kaufen können.

### 2. Ist GrazMobil kostenpflichtig?

Nein, GrazMobil ist kostenlos.

### 3. Was bringt mir GrazMobil für einen Mehrwert?

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

Mit GrazMobil können Sie Ihre Tickets nun noch bequemer einfach über Ihr Handy kaufen und ersparen sich das Anstellen beim Fahrscheinautomaten und das Suchen nach Kleingeld.

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

### 4. Funktioniert GrazMobil auch offline?

Nein, um GrazMobil verwenden zu können, brauchen Sie eine Internetverbindung.

### 5. Welche Betriebssystem-Versionen werden von GrazMobil unterstützt?

Android (mindestens Version 6.0) und iOS (mindestens Version 11.4)

## KAUF & REGISTRIERUNG

### 6. Wie bekomme ich die App?

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

[holding-graz.at/grazmobil-appstore](https://holding-graz.at/grazmobil-appstore)

[holding-graz.at/grazmobil-playstore](https://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 GrazMobil 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 GrazMobil noch nicht gekauft werden. Auch bereits gekaufte Jahreskarten können auf GrazMobil nicht abgebildet werden.

### **BEZAHLUNG**

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

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

#### **14. 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.

#### **15. 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

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

Sie können Tickets für die Zone 101 oder auch steiermarkweit gültige Tickets kaufen. Das sind im Detail die Stundenkarte, 24-Stunden-Karte, Wochenkarte, Monatskarte, das Freizeitticket und das Top-Ticket für Studierende. Sie können auch alle ermäßigten Tickets kaufen.

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

Derzeit ist der Kauf von Jahres- und Halbjahreskarten nicht möglich.

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

Nein, derzeit ist nur der Kauf von Tickets möglich, die im Punkt 17 aufgezählt werden. In naher Zukunft bauen wir jedoch das Ticketangebot aus.

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

Nein.

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

Ja, Sie können mit GrazMobil auch ermäßigte Tickets kaufen.

### **21. 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.

### **22. 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.

### **23. 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.

### **24. 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.

### **25. 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“.

### **26. Kann ein Kind bzw. ein Jugendlicher unter 18 Jahren auch Tickets mit der GrazMobil-App kaufen?**

Ja, ab dem vollendeten 14. Lebensjahr kann sich jede und jeder mit GrazMobil Tickets kaufen, jedoch ist die Kreditkarte eines Erwachsenen erforderlich.

### **27. Kann ich auch ein Ticket für meinen Hund mit GrazMobil 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.

### **28. Kann ich mein Ticket ausdrucken?**

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

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

Ja, die Abfahrtszeiten sind Echtzeitdaten.

## **FAHRSCHEINKONTROLLE**

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

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

**Achtung:** Damit Sie GrazMobil verwenden können und den Fahrschein vorweisen können, benötigen Sie eine Internetverbindung. Alle Tickets (auch elektronische) sind **vor dem Einsteigen** zu lösen!

### **31. Muss ich einen Lichtbildausweis mitführen?**

Ja.

### **32. 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.

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

## **SERVICE**

### **34. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen zu GrazMobil habe?**

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

### **35. 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://www.holding-graz.at/feedback) ausfüllen.