

# 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.

Zusätzlich gibt es eine neue Rubrik „News“ unter der Sie sich über Neuigkeiten im Fahrbetrieb und bei den Tarifen informieren können z..B. Umleitungen von Linien aufgrund von Baustellen, Tarifänderungen und vieles mehr.

Wenn Sie zustimmen, dass Sie Push Nachrichten von uns erhalten möchten, bekommen Sie bei neuen Meldungen zusätzlich einen Hinweis über die Push Funktion Ihres Handys.

Wenn Sie diese nicht mehr erhalten möchten, können Sie die Berechtigung nachträglich bei den Einstellungen Ihres Smartphones deaktivieren.

### 4. Funktioniert GrazMobil auch offline?

Ja, Sie können Ihre aktiven Tickets in der App auch ohne Internetverbindung anzeigen.

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

Android (mindestens Version 8.0) und iOS (mindestens Version 14)

## 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. Erwerben Sie KlimaTickets Steiermark oder Top-Tickets müssen Sie auch Ihre Wohnortadresse 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.

Achtung! Ihre Daten werden beim Ticketkauf aus Ihrem Account übernommen und sind nachträglich nicht mehr änderbar. Daher bitte um besondere Sorgfalt bei der Dateneingabe.

Auch die Rechnungsadresse im Falle eines Ticketkaufs als Jobticket ist nicht nachträglich änderbar!

## **9. Kann ich meine im Mobilitäts- und Vertriebscenter gekauften Tickets in der App integrieren?**

Nein, das ist nicht möglich.

## **BEZAHLUNG**

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

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

### **11. 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.

### **12. 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**

### **13. 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, die Top-Tickets für Studierende und Schüler:innen und die von der Stadt Graz geförderten KlimaTickets Steiermark Graz.

### **14. Kann ich auch eine übertragbare Tickets kaufen?**

Der Kauf von übertragbaren Tickets ist in der App nicht möglich.

### **15. 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 so wie die KlimaTickets Steiermark Graz können Sie bis zu 30 Tage vordatieren.

**16. Was kann ich tun, wenn ich das falsche Ticket gekauft habe?**

**Können gekaufte Tickets auch noch geändert bzw. storniert werden?**

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

**17. 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. KlimaTickets Steiermark Graz können Sie nicht für eine andere Person kaufen.

Bei Top-Tickets für Kinder müssen diese ebenfalls selbst auf ihrem eigenen Smartphone das Ticket mitführen.

**18. 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.

**19. 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“.

**20. Kann ich für mein Kind ein TopTicket in der App kaufen?**

Ja, Sie können für Kinder ab dem 7. Geburtstag direkt am Smartphone des Kindes die App herunterladen, einen Account anlegen und ein Ticket kaufen oder stellen Ihrem Kind ein Zahlungsmittel zum eigenen Kauf eines Tickets über die App zur Verfügung.

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

Ja, ab dem vollendeten 7. Lebensjahr kann sich jede und jeder mit GrazMobil Tickets kaufen, jedoch ist die Kreditkarte eines Erwachsenen erforderlich.

**22. 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.

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

Nein, es gibt kein Printticket oder physisches Duplikat. Es gibt nur das E-Ticket in der App. Sie können Ihr Ticket aber auch ohne Internetverbindung im Menü jederzeit anzeigen, wie z. B. im Falle einer Fahrscheinkontrolle.

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

Ja, die Abfahrtszeiten sind Echtzeitdaten.

## FAHRSCHEINKONTROLLE

### 25. 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 ab sofort keine Internetverbindung mehr. Im Menü Aktiv können Sie Ihre Tickets jetzt auch offline anzeigen. Alle Tickets (auch elektronische) sind vor dem Einsteigen zu lösen!

### 26. Muss ich einen Lichtbildausweis mitführen?

Ja.

### 27. 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.

### 28. 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 schreiben oder das Feedbackformular unter holding-graz.at/feedback ausfüllen.

## SERVICE

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

Tel.: +43 316 887-4290 (Mo.–So. von 6 bis 20 Uhr) | grazmobil@holding-graz.at

### 30. 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 schreiben oder das Feedbackformular unter holding-graz.at/feedback ausfüllen.