

HVV-Card *KOMPAKT*



Wissenswertes für
Ihre bargeldlose Freiheit

Mehr als ein Ziel



Liebe Kunden,

wir freuen uns, dass Sie sich für die neue Art des Fahrkartenkaufs entschieden haben. In dieser Broschüre haben wir alles Wissenswerte rund um die HVV-Card für Sie zusammengestellt.

Wir wünschen Ihnen gute Fahrt!
Ihr Hamburger Verkehrsverbund

Inhalt

- Auf einen Blick 3
- Die HVV-Card 4
- Pilotprojekt und Pilotregion 4
- Fahrkartenkauf mit der HVV-Card 5
- Fahrkartenkontrolle 6
- Monatliche Abrechnung 7
- Verlust und Kündigung 8
- Datenschutz 9
- Kontakt 11

Die Vorteile Ihrer HVV-Card

- Bargeldloser Kauf von Einzel- und Tageskarten am Fahrkartenautomaten und beim Busfahrer in der Pilotregion
- 3% Rabatt auf die gekauften Einzel- und Tageskarten
- Volle Kostenkontrolle durch detaillierte Aufstellung aller Umsätze in Ihrem Kundenportal auf hvv.de
- Monatliche Abrechnung
- Bequeme Abbuchung vom Konto



Meine persönliche HVV-Card

Die HVV-Card ist Ihre persönliche elektronische Kundenkarte. Sie entspricht in Größe und Festigkeit einer üblichen EC-Karte und enthält Foto, Namen und Kundennummer sowie einen Chip.

Sie können damit an **gekennzeichneten Fahrkartenautomaten** oder beim Busfahrer, vorerst nur in der Pilotregion Bezirk und Landkreis Harburg, Einzel- und Tageskarten **bargeldlos** kaufen. Die Fahrkarten werden auf Ihrer Kundenkarte gespeichert und monatlich abgerechnet. Öfter fahren lohnt sich, da Sie zusätzlich **3% Rabatt** auf jede mit der HVV-Card gekaufte Einzel- und Tageskarte erhalten. Hinweis: HVV-Cards werden auch für ProfiCard- und SemesterTicket-Kunden ausgegeben; mit diesen ist aktuell kein Kauf von Einzel- und Tageskarten möglich.

Die Bestellung

Sie haben online auf hvv.de oder in einer HVV-Serviceestelle Ihre HVV-Card bestellt. Sie wird nun personalisiert und mit Ihrem Foto versehen. Ihre Kundenkarte senden wir Ihnen innerhalb Deutschlands auf dem Postweg kostenlos zu. Die Bearbeitung wird ca. 5 Werktage (mo–fr) in Anspruch nehmen.

Die HVV-Card ist personenbezogen und nicht übertragbar. Eine Weitergabe an Dritte ist daher nicht möglich. Das Foto ist ein Sicherheitsmerkmal und dient bei Kontrollen zur Identifikation des Karteninhabers.

Pilotprojekt und Pilotregion

Als erstes Gebiet zur Erprobung der HVV-Card wurden der Bezirk Hamburg-Harburg, der Landkreis Harburg und die Schienenstrecken nach Buxtehude und zum Hamburger Hauptbahnhof ausgewählt.

Diese Region bietet ähnliche städtische und regionale Strukturen wie das gesamte HVV-Gebiet und ist daher als Pilotgebiet besonders gut geeignet. Nur hier sind die Fahrkartenautomaten und Busse technisch so ausgerüstet, dass sie Einzel- und Tageskarten auf die HVV-Card speichern können.

Bargeldlos bezahlen

In der Pilotregion gibt es an jedem Bahnhof Fahrkartenautomaten, die über die HVV-Card-Technik verfügen. Außerdem können Sie dort mit Ihrer Kundenkarte auch in den Bussen bezahlen. Ausnahmen bilden einzelne Buslinien, die in die Pilotregion hineinfahren, da diese zzt. technisch noch nicht ausgerüstet sind, z.B. aus dem Raum Bergedorf/Geesthacht (VHH) und aus den Landkreisen Stade und Lüneburg (KVG/VOG).

Nach Auswahl der Fahrkarte halten Sie einfach Ihre HVV-Card an die markierte Fläche am Fahrkartenautomaten oder an das Terminal beim Busfahrer. Beim Auflegen der Karte erkennen die Geräte Ihre Kundenkarte und die Fahrkarte wird automatisch darauf gespeichert. Sie erhalten einen Papierausdruck als Kontrollnachweis für die Fahrkartenprüfung außerhalb der Pilotregion.

Die Kartenleser der Fahrkartenautomaten und der Terminals im Bus, an denen Sie mit Ihrer HVV-Card die Einzel- und Tageskarten bequem bargeldlos bezahlen können, **erkennen Sie an diesem Symbol:** Bei den DB-Automaten finden Sie den Kartenleser unterhalb der EC-Tastatur, bei den *metronom*-Automaten gibt es einen separaten Leser mit Karteneinzug links oben.



Eine Liste mit den Standorten der Automaten auf großen Bahnhöfen finden Sie auf der Rückseite.

Außerhalb der Pilotregion

Mit Ihrer HVV-Card können Sie alle Einzel- und Tageskarten des HVV-Tarifs erwerben. Außerhalb der Pilotregion steht Ihnen die benötigte Infrastruktur (Automaten, Servicestellen etc.) noch nicht zur Verfügung. Sie können aber an den Fahrkartenautomaten der DB bereits am Startbahnhof eine Einzelkarte für die Rückfahrt am gleichen Tag lösen. Oder Sie kaufen gleich eine Tageskarte, denn die lohnt sich häufig schon bei 2 Fahrten.

Der Kontrollnachweis (Papierbeleg)

Da wir die neue elektronische HVV-Card zunächst in der Pilotregion eingeführt haben und HVV-weit noch nicht alle Fahrzeuge und Kontrolleure mit Prüfgeräten ausgestattet sind, erhalten Sie beim Kauf einer Fahrkarte per HVV-Card **zusätzlich einen Papierausdruck** als Kontrollnachweis. Sollte der Papierbeleg verloren gehen oder nicht mehr lesbar sein, können Sie sich an allen HVV-Card-fähigen Fahrkartenautomaten und in den Servicestellen einen neuen Beleg für Ihre gültige Fahrkarte ausdrucken. Der Kontrollnachweis allein gilt nicht als Fahrkarte.

Fahrkartenkontrolle

Bitte halten Sie Ihre HVV-Card sowie den Papierbeleg zur Fahrkarte zusammen bereit. Bei Kontrollen im Pilotgebiet wird Ihre Kundenkarte mittels elektronischer Kontrollgeräte ausgelesen. Außerhalb des Pilotgebietes, wo die Lesegeräte noch nicht zur Verfügung stehen, wird der Kontrollnachweis zur Prüfung benötigt. Ohne Papierbeleg müssen wir ein erhöhtes Beförderungsentgelt erheben.

Es gilt bei den Bussen im gesamten HVV der Einstieg vorn. Zeigen Sie daher bitte dem Busfahrer beim Einsteigen Ihre HVV-Card und den Papierbeleg unaufgefordert vor.

Keine Weitergabe an Dritte

Die HVV-Card ist eine personenbezogene Kundenkarte und kann nur vom Karteninhaber genutzt werden. Es ist auch nicht möglich, auf Ihrer HVV-Card eine weitere Fahrkarte für eine Begleitperson zu speichern. Jedoch gelten die üblichen Mitnahmeregelungen bei Tages- und Gruppenkarten. Sie können also bei Tageskarten 3 Kinder (6–14 Jahre) und bei Gruppenkarten bis zu 4 weitere Personen mitnehmen.

Monatliche Rechnung

Die Abrechnung Ihrer Fahrkarten erfolgt monatlich. Am bequemsten ist das Lastschriftverfahren: Ihr Kundenvertragspartner bucht jeweils zum Monatsende (DB) bzw. in der ersten Hälfte des Folgemonats (Hochbahn) die Beträge für die erworbenen Einzel- und Tageskarten, abzüglich 3% Rabatt auf den Monatsumsatz, von Ihrem Konto ab.

Eine detaillierte Aufstellung Ihrer Umsätze bzw. Ihre Rechnung können Sie in Ihrem passwortgeschützten Onlinezugang auf hvv.de einsehen, downloaden oder ausdrucken. Gerne schicken wir Ihnen Ihre monatliche Rechnung gegen eine Bearbeitungsgebühr von 1,50 € nach Hause.

2 Bezahlvarianten zur Auswahl

1. Lastschriftverfahren | Bankeinzug

Das ist die bequemste Variante des Bezahlsystems. Sie geben uns eine Einzugsermächtigung und der zu zahlende Betrag wird automatisch von Ihrem Konto abgebucht.

2. Vorkasse | Prepaid-Verfahren

Sie überweisen zunächst einen Betrag von mind. 40 € an Ihren Kundenvertragspartner. Anschließend werden die gekauften Fahrkarten abzüglich 3% Rabatt mit Ihrem Guthaben auf Ihrem HVV-Onlinekonto verrechnet. Das Guthaben wird nicht auf der Kundenkarte gespeichert.

Nachträgliche Erfassung von Fahrkarten

Eine nachträgliche Erfassung Ihrer mit Bargeld gekauften Fahrkarten über Ihr Kundenkonto ist nicht möglich.

HVV-Card verloren

Sollten Sie Ihre HVV-Card verlieren oder ist sie Ihnen entwendet worden, melden Sie uns das bitte umgehend, damit wir Ihre persönliche Kundenkarte sperren können. Sobald Sie den Verlust gemeldet haben, haften Sie nicht mehr für etwaige missbräuchliche Nutzung.

Die Sperrung können Sie in den HVV-Servicestellen der Pilotregion (siehe Rückseite) oder auch telefonisch bei Ihrem Kundenvertragspartner veranlassen. Bitte halten Sie dazu Ihre Kundennummer bereit.

Hamburger Hochbahn | 040/32 88-46 56 | mo – fr von 8 bis 18 Uhr

DB Vertrieb | 040/18 06 22 88 | mo – fr von 8 bis 18 Uhr

Außerhalb der Geschäftszeiten ist die HVV-Infoline 040/19 449 für Sie da.

Eine Ersatzkarte kann gegen eine Bearbeitungsgebühr von 10€ in den teilnehmenden HVV-Servicestellen der Pilotregion direkt ausgestellt werden (siehe Rückseite).

Kündigung

Wenn Sie Ihre HVV-Card nicht mehr nutzen möchten, können Sie diese jederzeit schriftlich zum Monatsende bei Ihrem Kundenvertragspartner kündigen.

Speicherung von Daten

Ihre Kundenkarte ist technisch so ausgerüstet, dass sie später grundsätzlich bundesweit im öffentlichen Personennahverkehr eingesetzt werden kann. Grundlage hierfür ist ein bundesweit einheitlicher Standard: die VDV-Kernapplikation*. Zusätzlich enthält Ihre HVV-Card eine Bezahlberechtigung (Lastschrift oder vorausbezahltes Guthaben). Auf dieser Grundlage können Fahrkarten elektronisch erworben werden. Geld oder sonstige Werteinheiten sind nicht auf der Karte gespeichert. Detaillierte Informationen dazu finden Sie auf hvv.de.

Die HVV-Card ist so konzipiert, dass nur Kartenummer, Zahlberechtigung und Fahrkarten elektronisch auf der Kundenkarte gespeichert sind; im Einzelnen bedeutet das:

- Identifikation der Berechtigung
- zeitliche Gültigkeit und Status
- Fahrgasttypcode (Erwachsener/Kind)
- ergänzende Informationen zur Fahrpreisberechnung (Klasse, Mitnahme)
- Informationen zum ausgebenden Unternehmen und Zeitpunkt der Berechtigungsausgabe
- Daten zum Verkaufsgerät und Zeitpunkt der Ausgabe der Fahrtberechtigung

*VDV = Verband deutscher Verkehrsunternehmen

Datenübermittlung und Abrechnung

Die Abrechnung der gekauften Fahrkarten findet entsprechend Ihrer Auswahl per Lastschrift- oder Prepaidverfahren statt. Die Übermittlung der Fahrkartendaten von den Verkaufssystemen an den Kundenvertragspartner erfolgt in beiden Fällen nur anhand der HVV-Card-Kartenummer.

Umsatzdaten werden unter der HVV-Card-Kartenummer im Hintergrundsystem des Kundenvertragspartners gespeichert. Bei der Abrechnung werden sie mit den Bestandsdaten zum Kundenvertrag zusammengeführt. Auf dieser Basis werden auch die monatlichen Rechnungen erstellt. Die Rechnungen werden für Revisionszwecke bis zu 10 Jahre aufbewahrt.

Personenbezogene Daten

Als Inhaber der HVV-Card haben Sie jederzeit einen Anspruch darauf zu erfahren, ob und welche personenbezogenen Daten im Hintergrundsystem gespeichert sind und zu welchen Zwecken sie verarbeitet werden.

Darüber hinaus besteht das Recht auf Berichtigung, Löschung und Sperrung dieser personenbezogenen Daten nach Maßgabe der anwendbaren datenschutzrechtlichen Gesetze. Alle auf Ihrer HVV-Card gespeicherten elektronischen Fahrscheine sowie die Bezahlberechtigung können Sie durch Ihren Kundenvertragspartner löschen und sperren lassen, wenn Sie Ihre HVV-Card vorlegen und sich ggf. mit einem amtlichen Lichtbildausweis legitimieren.

Informationen über die Grundfunktionalität, die Bezahlberechtigung und die gespeicherten Fahrkarten auf der HVV-Card und über die zu diesen im Hintergrundsystem gespeicherten Transaktionsdaten erhalten Sie in den HVV-Servicestellen. Sie können die letzten 7 gebuchten Fahrkarten auf Ihrer HVV-Card auch am Fahrkartensystem einsehen.

Datensicherheit

Die Daten auf Ihrer HVV-Card sind durch modernste Sicherheitstechnik vor jeglicher Art von Missbrauch geschützt. Die VDV-Kernapplikation folgt dabei den Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik bezüglich der Sicherheit der Verwendung dieser Verfahren. Bei weiteren Fragen zu diesem Thema wenden Sie sich bitte an:

E-Mail: info@hvv.de, Stichwort VDV-Kernapplikation

Post: HVV GmbH, VDV-Kernapplikation, Postfach 10 26 47, 20018 Hamburg

Kundenvertragspartner

Ihren, für Sie zuständigen Kundenvertragspartner (s. Vertragsunterlagen) erreichen Sie wie folgt:

Hamburger Hochbahn | 040/32 88-46 56 | mo – fr von 8 – 18 Uhr | eTicket@hochbahn.de

Post: Hamburger Hochbahn AG, Postfach 10 27 20, 20019 Hamburg

DB Vertrieb | 040/18 06 22 88 | mo – fr von 8 – 18 Uhr | abo-hvv@bahn.de

Post: DB Vertrieb GmbH, Abo-Center, Hammerbrookstraße 44, 20097 Hamburg

Außerhalb der Geschäftszeiten ist die HVV-Infoline 040/19 449 für Sie da.

HVV-Servicestellen mit HVV-Card-Funktion

In folgenden HVV-Servicestellen können Sie Ihre persönliche HVV-Card bestellen, eine Ersatzkarte erhalten oder auch Fahrkarten kaufen:

- HVV-Kundenzentrum, Johanniswall 2
- DB Vertrieb GmbH, Abo-Center, Hammerbrookstraße 44
- Hamburg Hauptbahnhof: **U** Hauptbahnhof Süd
- Bahnhof Harburg
- Neu Wulmstorf, Gedos Tabakshop, Bahnhofstraße 88*
- Bahnhof Buxtehude
- Buchholz i.d.N., Service-Center Adolfstraße
- Bahnhof Tostedt*
- Bahnhof Winsen

* Hier keine Ausgabe von Ersatzkarten.

Fahrkartenautomaten mit HVV-Card-Funktion



In der Pilotregion gibt es an jedem Bahnhof Fahrkartenautomaten, die über die HVV-Card-Technik verfügen. Und damit Sie auch die Automaten auf den großen Bahnhöfen schnell finden, haben wir die Standorte hier aufgeführt:

- **S** Neugraben
Fußgängerbrücke: 2 Automaten am Abgang zum Bahnsteig 2
Zugang ZOB: Automat an der Automatenwand, Ebene Bahnsteig 1
Zugang Unterführung: Automat Richtung Cuxhaven
- Hamburg-Harburg
Fußgängerbrücke: DB-Automat Nähe Servicepoint, 2 *metronom*-Automaten
S-Bahn: Zwischengeschoss, Zugang ZOB, 3 Automaten
Zwischengeschoss: Zugang Neuländer Platz (P+R), 1 Automat
- **S** Harburg-Rathaus
Zugang Lüneburger Straße: 2 Automaten
Zugang Schloßmühlendamm: 2 Automaten
Zugang Eißendorfer Straße (gegenüber HVV-Servicestelle): 2 Automaten
- Hamburg Hauptbahnhof
Südsteig: diverse Automaten von DB und *metronom*
Wandelhalle: Zugänge aus der Wandelhalle zu Gleis 13/14 (*metronom*) und zu Gleis 3/4 (DB)