

# ACHTUNG!!!

## Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025

Bitte beachten Sie, dass diese Informationen **bis zum 10. Februar 2025** unter Kommunikationssperre stehen und **nicht extern weitergegeben werden dürfen**. Dieses Dokument ist bis dahin ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Ihr VOR-PR-Team

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**



# So einfach geht's – mit ciao

Immer das richtige Öffi-Ticket  
in der neuen ciao App!



Mehr unter [vor.at/ciao](https://vor.at/ciao)

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

## Was ist ciao

- Der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) startet gemeinsam mit den Wiener Linien und den Wiener Lokalbahnen (WLB) am 10. Februar 2025 ein neues digitales Service: die ciao App.
- Mit **ciao** können Fahrgäste im gesamten **VOR-Kernverbundgebiet** (ausgenommen Anrufsammeltaxis) ihre Öffi-Tickets so bequem wie nie zuvor erwerben – ganz einfach per **Check-in/Check-out** mit nur einem Klick über das Smartphone. Der herkömmliche Ticketkauf am Automaten oder Schalter entfällt, und selbstverständlich können auch Verbindungen der **ÖBB** und **WESTbahn** mit **ciao** genutzt werden.
- Laden Sie die ciao-App auf Ihr Smartphone, registrieren Sie sich und hinterlegen Sie Ihr Zahlungsmittel (Kreditkarte/Debitkarte) – schon können Sie flexibel und spontan mit den Öffis in der Ostregion unterwegs sein.
- **Die Abrechnung erfolgt tagesbasiert:** Statt einzelner Tickets wird Ihnen automatisch der günstigste Tarif berechnet, etwa eine Tageskarte, wenn mehrere Fahrten an einem Tag unternommen wurden.
- Mehr Informationen finden Sie unter: <https://www.vor.at/fahrplan-mobilitaet/vor-apps/ciao-app>

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

## VORteile von ciao

### Warum ciao?

- **Immer zum günstigsten Preis unterwegs** – automatische Tarifberechnung garantiert das günstigste Ticket
- **Kein Ticketkauf am Schalter oder Automaten vorab nötig** – einfach per App einchecken und losfahren
- **Intuitive Bedienung** – mit einem Klick einchecken, mit einem Klick auschecken, den Rest erledigt ciao automatisch.
- Anrechnung von bereits vorhandenen Zeitkarten (7 oder 31 Tage WIEN, Jahreskarte WIEN, Semesterkarte WIEN)
- **Zukünftige Erweiterungen**  
Aktuell unterstützt ciao alle Zeitkarten der Wiener Linien. In den kommenden Monaten wird die App kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert. Die vollständige Version, die voraussichtlich noch 2025 verfügbar sein wird, soll dann mehr als 20 verschiedene Zeitkarten sowie alle Streckenzeitkarten für die Ostregion inklusive VOR und WLB abdecken.
- **Gruppenfunktion** – mit ciao können bis zu 12 Fahrgäste und auch Hunde mitgenommen werden, ganz einfach durch Eingabe vorab in der App (z.B. Senior, Kinder unter 15 usw.)
- Übernahme der Kosten durch Dritte, z.B. Dienstgeber, Eltern-Kind (folgt Ende Q1 2025)

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

## Registrierungsprozess und Fahrtvorbereitung

- Der erste Teil der Präsentation besteht aus dem Registrierungsprozess und die Schritte vor der ersten Fahrt.
- Sie können die App über Google Play Store oder Apple Store herunterladen.
- Die Mindestanforderungen der Betriebssysteme sind:
  - Apple iOS 12.0 oder höher
  - Android 8.1 oder höher
- Anbei finden Sie die Anleitungen zum Registrierungsprozess und zur Hinterlegung eines Zahlungsmittels, sowie wichtige Informationen vor Ihrer ersten Fahrt.

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

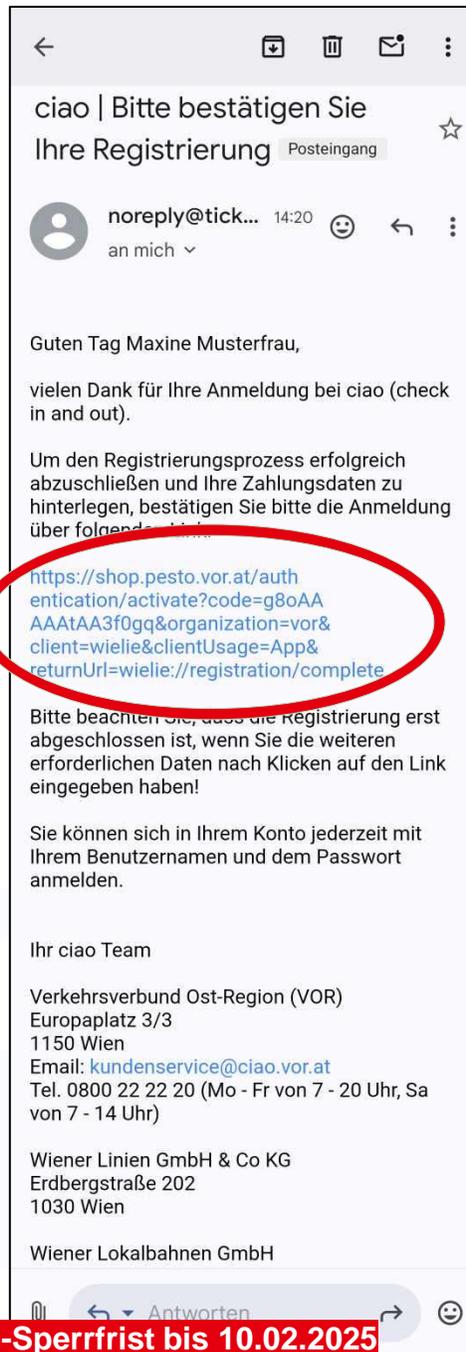
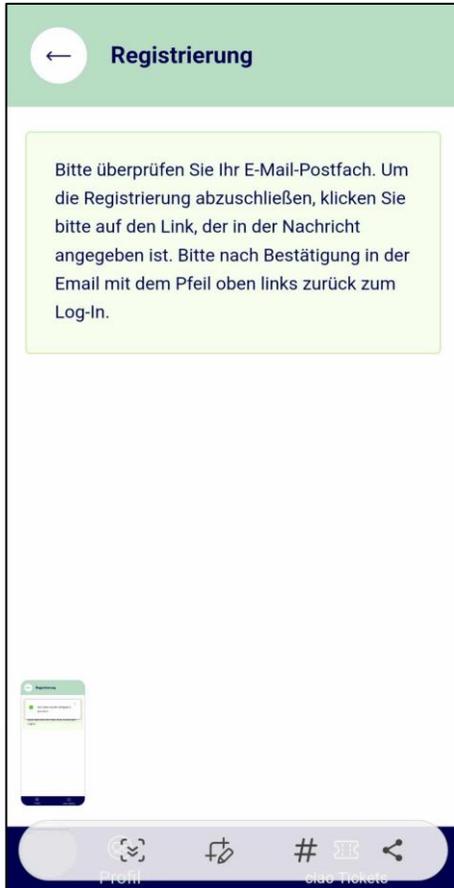


## Account anlegen Erster Schritt in der App

- Wenn die App erfolgreich heruntergeladen wurde, öffnen Sie bitte die App.
- Schritt 1: Öffnen Sie die ciao App
- Schritt 2: Klicken Sie auf „Registrieren“
- Schritt 3: Es öffnet sich ein neues Fenster. Bitte füllen Sie die Daten mit einem Stern (\*) aus.
- Schritt 4: Den AGBs und den Informationsangeboten zustimmen.
- Schritt 5: Klicken Sie auf „Ein Konto erstellen“

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**



## Bestätigungsemail Registrierung Teil 2

- Nach der Kontoerstellung wird eine Bestätigungs-E-Mail versandt.
- Öffnen Sie den Link in der Bestätigungs-E-Mail.
- Sollte die Bestätigungs-E-Mail nicht im Postfach erscheinen, kontrollieren Sie bitte den Spam-Folder.
- Nach dem Öffnen des Bestätigungslinks werden Sie im Browser zum zweiten Teil der Registrierung automatisch weitergeleitet.

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

## Abschluss der Registrierung Teil 2

WIELIE PESTO - R...  
shop.pesto.vor.at

Registrierung abschließen

Felder, die mit einem Stern (\*) gekennzeichnet sind, sind erforderlich.

Ihre Adress-Daten

Land \*

Österreich

Straße und Hausnummer \*

Erdbergstraße 202

Postleitzahl \*

1030

Wohnort \*

Wien

Zum nächsten Schritt

- Schritt 1: Bitte füllen Sie die restlichen Daten aus.
- Schritt 2: Klicken Sie auf „Zum nächsten Schritt“ – nun ist der Account angelegt worden.
- Schritt 3: Bitte melden Sie sich in der ciao App mit der E-Mail-Adresse der Registrierung und dem Passwort an.

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# ciao App – vor der ersten Fahrt

## Zahlungsmittel und Ortungsdienste

- Vor Ihrer ersten Fahrt ist ein hinterlegtes Zahlungsmittel (VISA oder Mastercard) erforderlich.
  - Weitere Zahlungsmittel sind für die Weiterentwicklung geplant.
- Bitte schalten Sie die Ortungsdienste und Bluetooth ein.
- Diese müssen während der Fahrt eingeschaltet bleiben.



**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# ciao App – vor der ersten Fahrt

## Zeitkarten

- Besitzen Sie eine Zeitkarte?
- Jahreskarte WIEN
- 7 Tage Digital WIEN
- 31Tage Digital WIEN
- Semesterkarte WIEN
- Diese können Sie unter Zeitkarten hinterlegen, damit diese auf deine Fahrten angerechnet werden können.
- **Zukünftige Erweiterungen**  
Aktuell unterstützt ciao alle Zeitkarten der Wiener Linien. In den kommenden Monaten wird die App kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert. Die vollständige Version, die voraussichtlich noch 2025 verfügbar sein wird, soll dann mehr als 20 verschiedene Zeitkarten sowie alle Streckenzeitkarten für die Ostregion inklusive VOR und WLB abdecken.

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**



# ciao App – vor der ersten Fahrt

## Profilbearbeitung

- Unter Ihren Namen, sehen Sie mit welcher E-Mail-Adresse Sie angemeldet sind.
- Unter dem Menüpunkt „Login Daten ändern“ haben Sie folgende Optionen:
  - E-Mail-Adresse ändern
  - Passwort ändern
  - Konto löschen
- Unter „Persönliche Daten ändern“ können Sie Ihre Daten bearbeiten:
  - Vor-und Nachname
  - Adresse
  - Telefonnummer
  - Geburtsdatum
  - E-Mail-Adresse



**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

## Präsentation Teil 2

### Fahrten mit ciao

- In diesem Teil erfahren Sie wie die Check-in und Check-out Prozesse verlaufen und wie Sie an weitere Informationen kommen.
- Bitte beachten Sie, dass der Check-in in den U-Bahn-Stationen vor den Entwerterstranken stattfinden muss und der Check-out beim Verlassen der Entwerterstranken.
- Stellen Sie ebenso fest, dass der Akku für Ihre vorgesehenen Fahrt ausreichend ist.

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

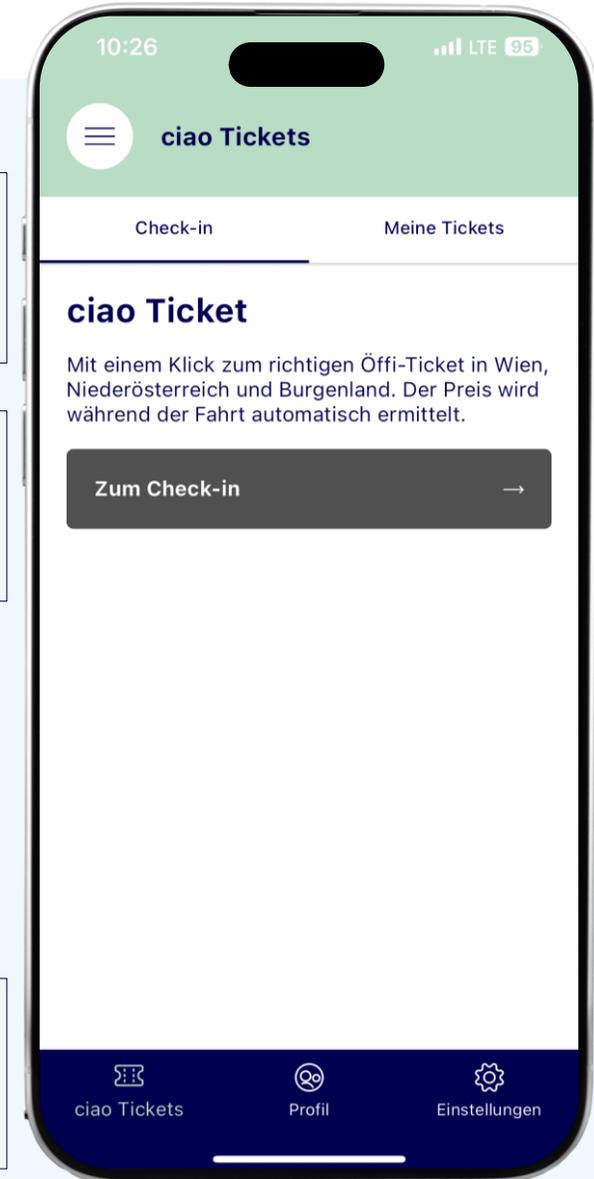
## Fahrt beginnen

- Wollen Sie eine Fahrt beginnen?
- Schritt 1: Wählen Sie „ciao Tickets“
- Schritt 2: Klicken Sie auf „Check-in“
- Schritt 3: Klicken Sie auf „Zum Check-in“

2

3

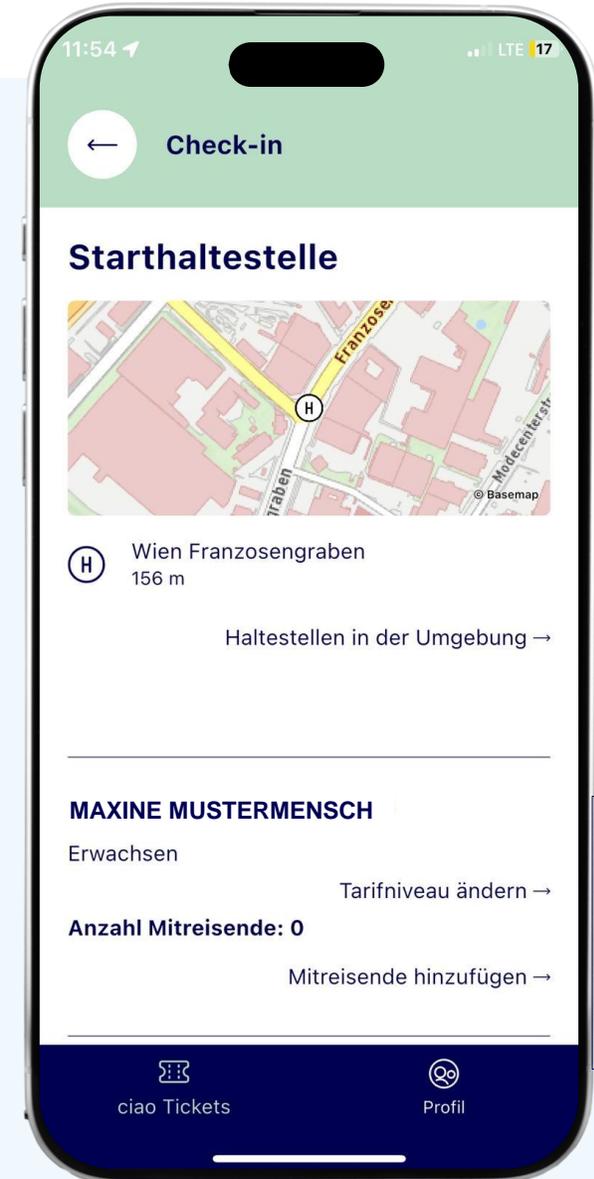
1

**ACHTUNG!!!****Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

## Check-in

- Die App findet automatisch Ihre Starthaltestelle.
- Sollte ciao Ihre Haltestelle nicht finden, können Sie eine von fünf in Ihrer Umgebung auswählen.
- Hier können Sie Ihr Tarifniveau (Erwachsener, Senior etc.) und Mitreisende hinzufügen. Tarifniveau bedeutet z.B.:
  - Erwachsener
  - Senior
  - Kind
  - Hund



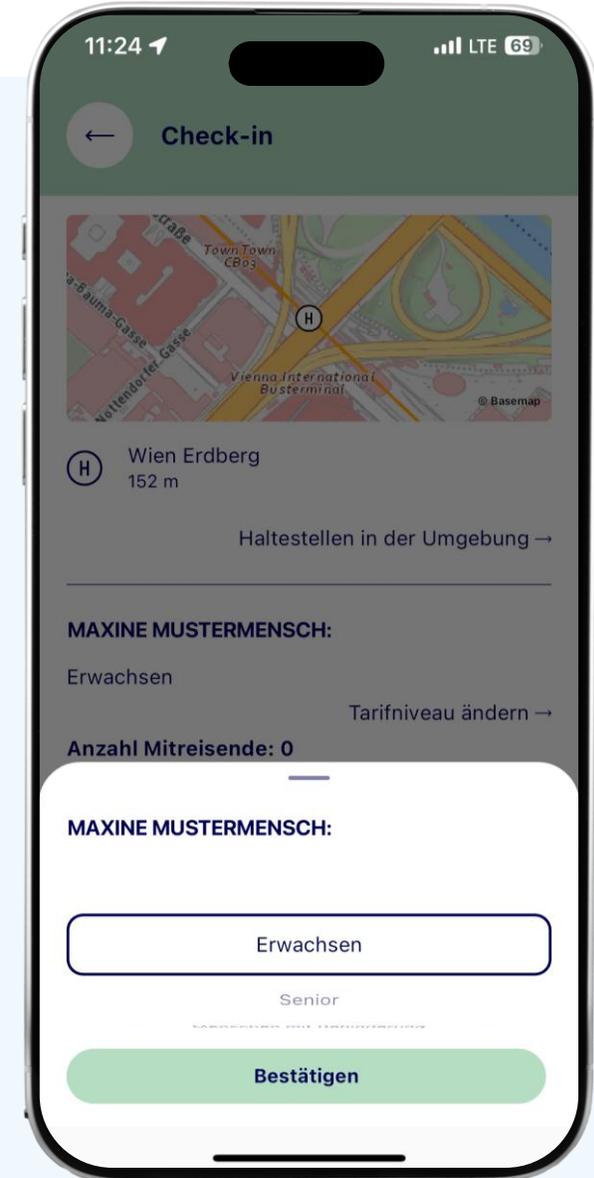
**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

## Hauptfahrer

- Bitte kontrollieren Sie jedenfalls das Tarifniveau vor Ihrer ersten Fahrt.
- Bitte beachten Sie die erforderlichen Nachweise, welche mitgeführt werden müssen.
- Auswahl bestätigen.



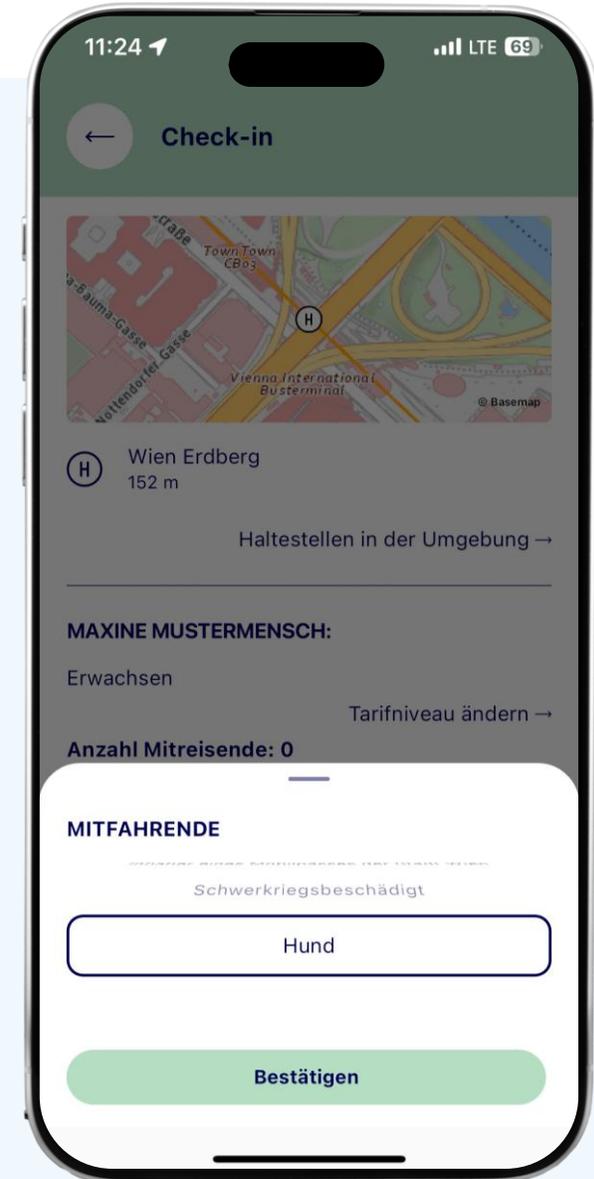
**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

## Mitfahrer

- Wenn Sie eine Person oder einen Hund mitnehmen möchten, wählen Sie dies bitte hier aus.
- Auswahl bestätigen.
- Sie können mit dem  Symbol weitere Mitfahrende desselben Typs hinzufügen oder mit dem  Symbol entfernen.



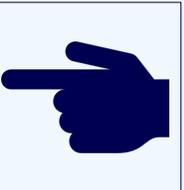
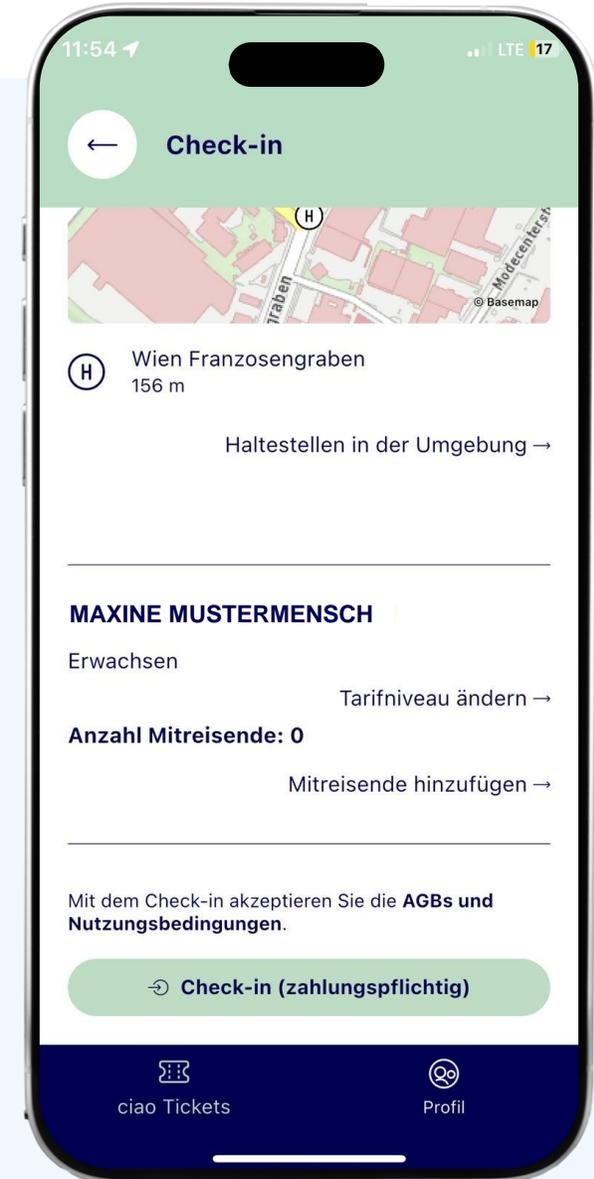
**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

## Fahrt starten

- Bitte wählen Sie den Button „Check-in (zahlungspflichtig)“ und Ihre Fahrt kann beginnen.



**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

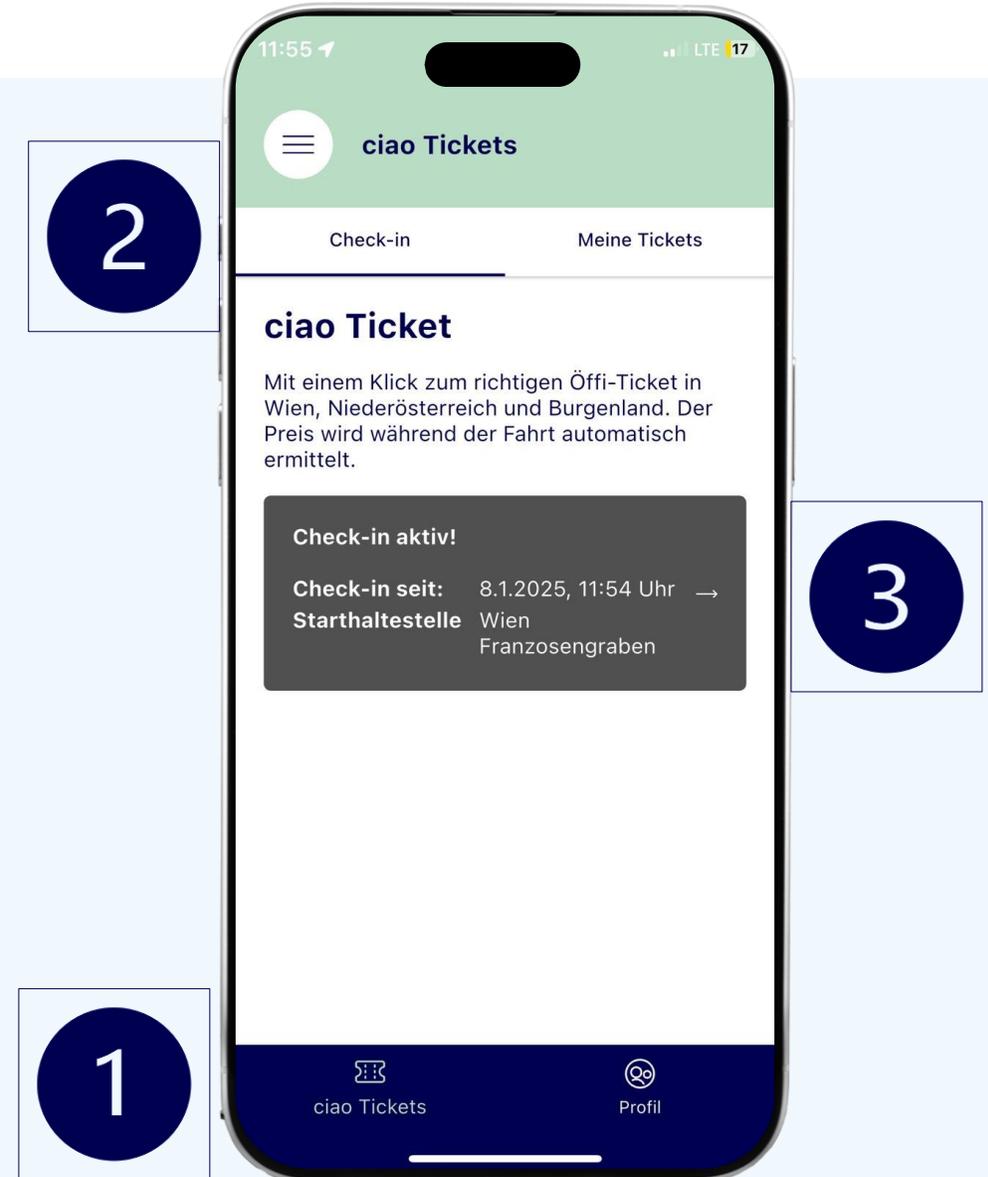
# Ciao App

## Fahrt beenden

- Schritt 1: Wenn Sie Ihre Fahrt beenden möchten, wählen Sie „ciao Tickets“
- Schritt 2: Wählen Sie den Bereich „Check-in“
- Schritt 3: Nun sehen Sie Ihre aktive Fahrt. Bitte tippen Sie auf das graue Feld.

**ACHTUNG!!!**

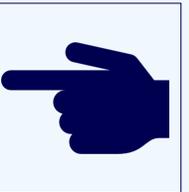
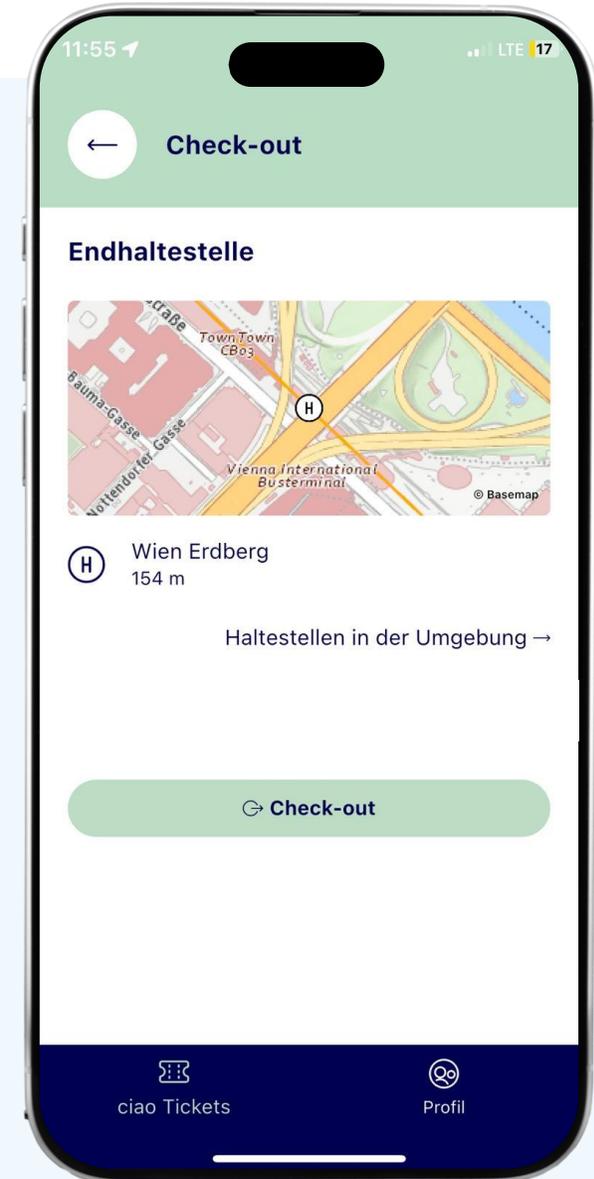
**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**



# Ciao App

## Check-out

- Klicken Sie auf „Check-out“
- Die ciao App findet automatisch Ihre Endhaltestelle.
- Sollte ciao Ihre Haltestelle nicht finden, können Sie eine von fünf auf der Liste auswählen.
- Sobald Sie auf „Check-out“ getippt haben, wird der Check-out-Prozess durchgeführt.



**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

## Check-out erfolgreich

- Nach einem erfolgreichem Check-out sehen Sie folgende Informationen:
- Preis für diese Fahrt
- Start-und Endhaltestelle
- Start-und Endzeit
- Fahrtdauer
- Sie erhalten zu Ihrer Fahrt eine E-Mail.
- Am Folgetag bekommen Sie eine Rechnung per E-Mail zugesandt.



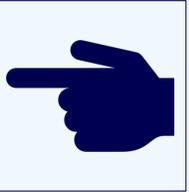
**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

## Meine Tickets

- Unter dem Reiter „Meine Tickets“ können Sie Ihre Fahrthistorie abrufen.
- Klicken Sie auf ein Datum, um die Details dieses Tages zu sehen.



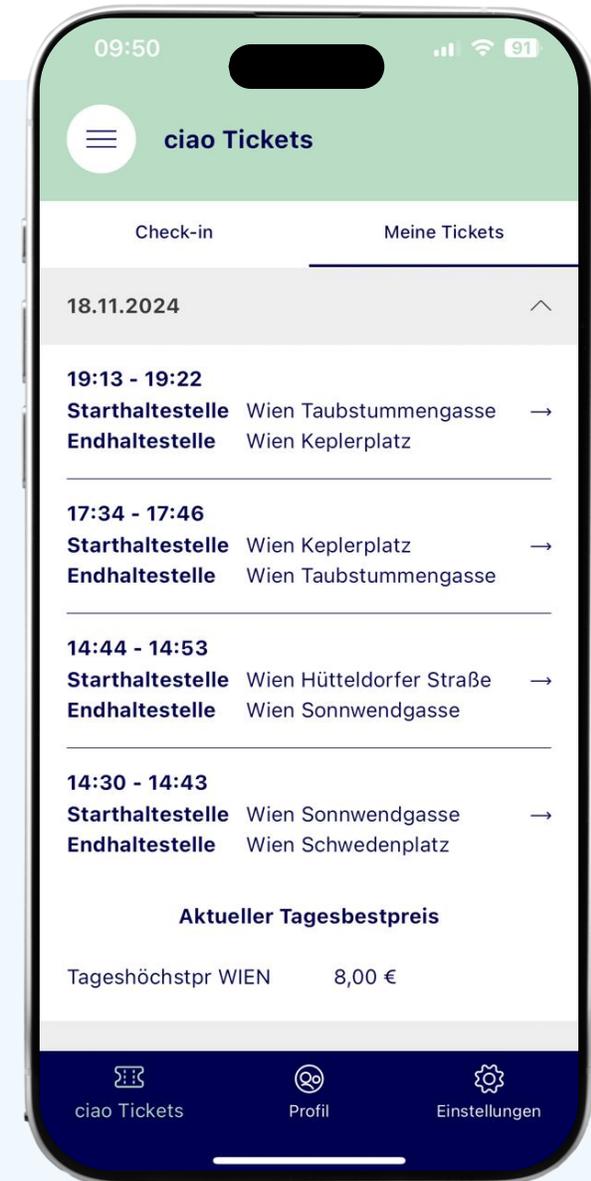
**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

# Ciao App

## Meine Tickets

- Im Menüpunkt „Meine Tickets“ ist jede am Tag durchgeführte Fahrt und eine Auflistung der verrechneten Tickets dieses Tages ersichtlich.



**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

## Alle Infos auch per E-Mail im Blick



- Sie erhalten nach dem Check-out eine E-Mail mit allen Infos zu Ihrer Fahrt.
- Am Folgetag bekommen Sie auch eine Rechnung aller durchgeführten Fahrten des Vortages per E-Mail.

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**

## Sonstige Informationen

Support, automatischer Check-out etc.

- Die App kann im gesamten VOR-Gebiet, innerhalb der österreichischen Staatsgrenze, verwendet werden. Beim Grenzübertritt der Staats-oder Verbundsgrenze findet ein Check-out automatisch statt.
- Die Strecke über Sopron bildet eine Ausnahme und hier findet ein automatischer Check-out nicht statt.

## Kontakt & weitere Infos

- Unser ciao-Kundenservice steht Ihnen kostenlos unter 0800 22 22 20 (Mo–Fr, 7–18 Uhr) zur Verfügung.
- Mehr Informationen unter <https://www.vor.at/fahrplan-mobilitaet/vor-apps/ciao-app>

**ACHTUNG!!!**

**Wichtige Hinweis: Kommunikations-Sperrfrist bis 10.02.2025**