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 <u>bis dahin ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt</u>.

Vielen Dank für Ihr Verständnis. Ihr VOR-PR-Team

So einfach geht's - mit ciao

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



Mehr unter vor.at/ciao

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

ciao

VOR # WIENER LINIEN # LOKALBANN

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 g
 ünstigste Tarif berechnet, etwa eine Tageskarte, wenn mehrere Fahrten an einem Tag unternommen wurden.
- Mehr Informationen finden Sie unter: <u>https://www.vor.at/fahrplan-mobilitaet/vor-apps/ciao-app</u>

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)

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.



Account anlegen Erster Schritt in der App

LP:AMBER STRICT

- 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"

Registrierung

Bitte überprüfen Sie Ihr E-Mail-Postfach. Um die Registrierung abzuschließen, klicken Sie bitte auf den Link, der in der Nachricht angegeben ist. Bitte nach Bestätigung in der Email mit dem Pfeil oben links zurück zum Log-In.



ACHTUNG!



Um den Registrierungsprozess erfolgreich abzuschließen und Ihre Zahlungsdaten zu hinterlegen, bestätigen Sie bitte die Anmeldung über folger

https://shop.pesto.vor.at/auth entication/activate?code=g8oAA AAAtAA3f0gg&organization=vor& client=wielie&clientUsage=App& eturnUrl=wielie://registration/complete

Bitte beachten ole, auss ale Registrierung erst abgeschlossen ist, wenn Sie die weiteren erforderlichen Daten nach Klicken auf den Link eingegeben haben!

Sie können sich in Ihrem Konto jederzeit mit Ihrem Benutzernamen und dem Passwort anmelden

Ihr ciao Team

Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Europaplatz 3/3 1150 Wien Email: kundenservice@ciao.vor.at Tel. 0800 22 22 20 (Mo - Fr von 7 - 20 Uhr, Sa von 7 - 14 Uhr)

٢

Wiener Linien GmbH & Co KG Erdbergstraße 202 1030 Wien

Wiener Lokalbahnen GmbH

TLP:AMBER STRICT

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.

Abschluss der Registrierung Teil 2

- 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.

Registrierung abschließen	
Felder, die mit einem Stern (*) gekennzeichnet si sind erforderlich.	nd,
Ihre Adress-Daten	
ind *	
Österreich	\sim
Erdbergstraße 202	0
1030	0
ohnort *	
Wien	
Zum nächsten Sc	hritt

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.



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.



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 Nachnahme
 - Adresse

ACHTUNG!!!

- Telefonnummer
- Geburtsdatum
- E-Mail-Adresse

Hallo Maxine	el la
angemeldet mit	@gmail.com
	Login Daten ändern –
Ρ	ersönliche Daten ändern –
Zahlungsmit	tel
Beza	hlmethode konfigurieren –
Zahlung	durch Dritte (z.B. Eltern) →
	Arbeitgeber anfragen
Zeitkarten	
	Meine Zeitkarten
Zeitk	arte manuell hinterlegen –
	Ausloggen

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 Entwerterschranken stattfinden muss und der Checkout beim Verlassen der Entwerterschranken.
- Stellen Sie ebenso fest, dass der Akku für Ihre vorgesehenen Fahrt ausreichend ist.

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"

	10:26		.ill LTE (95)
	📃 сіао Т	ickets	
	Check-in		Meine Tickets
	ciao Ticke Mit einem Klick z Niederösterreich während der Fahr	t um richtigen Öf und Burgenland rt automatisch e	fi-Ticket in Wien, d. Der Preis wird ermittelt.
3	Zum Check-ir	١	→
1	ि ciao Tickets	© Profil	දරූ Einstellungen

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

11:54 -	. I LTE 1 77
← Check-in	
Starthaltestelle	
Here and the second sec	13 March 10
H Wien Franzosengrab	en
Haltesteller	n in der Umgebung →
MAXINE MUSTERMENS	сн
Erwachsen	Tarifniveau ändern →
Anzahl Mitreisende: 0 Mitre	isende hinzufügen →
ciao Tickets	© Profil

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.

11:24 🕇	.111 LTE 69
← Che	eck-in
	TownTown
Sauma Casse Gasse	P Vienna International
H Wien Er 152 m	@ Basemap
	Haltestellen in der Umgebung →
MAXINE MUS	TERMENSCH:
Erwachsen Anzahl Mitrei	Tarifniveau ändern → sende: 0
MAXINE MUS	TERMENSCH:
	Erwachsen
	Senior
20.	New Province and the first state

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.

Check-in Image: Check-in <td< th=""></td<>
Image: Section 1 Image: Section 1 Image: Section 1
 Wien Erdberg 152 m Haltestellen in der Umgebung → MAXINE MUSTERMENSCH: Erwachsen Tarifniveau ändern → Anzahl Mitreisende: 0 MITFAHRENDE
Haltestellen in der Umgebung → MAXINE MUSTERMENSCH: Erwachsen Tarifniveau ändern → Anzahl Mitreisende: 0 MITFAHRENDE
MAXINE MUSTERMENSCH: Erwachsen Tarifniveau ändern → Anzahl Mitreisende: 0 MITFAHRENDE
Erwachsen Tarifniveau ändern → Anzahl Mitreisende: 0 MITFAHRENDE
Anzahl Mitreisende: 0 —— MITFAHRENDE
MITFAHRENDE
Schwerkriegsbeschädigt
Hund
Bestätigen



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



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.

	11:55 -1	a LTE 17
2	Check-in ciao Ticket Mit einem Klick zum	Meine Tickets
ĺ	Wien, Niederösterrei Preis wird während o ermittelt. Check-in aktiv!	ch und Burgenland. Der ler Fahrt automatisch
	Check-in seit: Starthaltestelle	8.1.2025, 11:54 Uhr → Wien Franzosengraben
1	5::?	6
	ciao Tickets	Profil

3

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.



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.

 ← Check-out erfolgreich Ihr Check-out war erfolgreich! Heute 8.1.2025, 11:55 Uhr 0,00 € Starthaltestelle Wien Franzosengraben 8.1.2025, 11:55 Uhr Endhaltestelle Wien Erdberg 8.1.2025, 11:55 Uhr Fahrtdauer 0 Minuten 139ea71a-348f-4605-9b1e-40830f71871b Schließen 	 ← Check-out erfolgreich Ihr Check-out war erfolgreich! Heute 8.1.2025, 11:55 Uhr 0,00 € Starthaltestelle Wien Franzosengraben 8.1.2025, 11:55 Uhr Bahrtale Fahrtdauer 0 Minuten 139ea71a-348f-4605-9b1e-40830f71871b Schließen 	11:55 🛙	LTE <mark> </mark> 17
Ihr Check-out war erfolgreich! Heute 8.1.2025, 11:55 Uhr 0,00 € Starthaltestelle Wien Franzosengraben 8.1.2025, 11:55 Uhr Endhaltestelle Wien Erdberg 8.1.2025, 11:55 Uhr Fahrtdauer 0 Minuten 139ea71a-348f-4605-b1e-40830f71871b Schließen	Ihr Check-out war erfolgreich!Heute8.1.2025, 11:55 Uhr0,00 €StarthaltestelleWien Franzosengraber 8.1.2025, 11:55 UhrStarthaltestelleEndhaltestelle0 Minuten 139ea71a-348f-4605-b1e- 40830f71871bSchließen	← Check	-out erfolgreich
Heute8.1.2025, 11:55 Uhr0,00 €StarthaltestelleWien Franzosengraben 8.1.2025, 11:55 UhrStarthaltestelleEndhaltestelleO Minuten 139ea71a-348f-4605-b1e- 40830f71871bSchließen	Heute8.1.2025, 11:55 Uhr0,00 €StarthaltestelleWien Franzosengraber 8.1.2025, 11:55 UhrFahrtdauer0 Minuten 139ea71a-348f-4605-b1e- 40830f71871bSchließen	Ihr Check-out	war erfolgreich!
StarthaltestelleWien Franzosengraben 8.1.2025, 11:55 UhrEndhaltestelleWien Erdberg 8.1.2025, 11:55 UhrFahrtdauerO Minuten 139ea71a-348f-4605-9b1e- 40830f71871bSchließen	StarthaltestelleWien Franzosengraben 8.1.2025, 11:55 UhrEndhaltestelleWien Erdberg 8.1.2025, 11:55 UhrFahrtdauer Fahrt IDO Minuten 139ea71a-348f-4605-9b1e- 40830f71871bSchließen	Heute	8.1.2025, 11:55 Uhr 0,00 €
Fahrtdauer0 MinutenFahrt ID139ea71a-348f-4605-9b1e- 40830f71871bSchließen	Fahrtdauer0 MinutenFahrt ID139ea71a-348f-4605-9b1e- 40830f71871bSchließen	Starthaltestelle Endhaltestelle	Wien Franzosengraben 8.1.2025, 11:55 Uhr Wien Erdberg 8.1.2025, 11:55 Uhr
Schließen	Schließen	Fahrtdauer Fahrt ID	0 Minuten 139ea71a-348f-4605-9b1e- 40830f71871b
			Schließen
		<u>ک::</u> ciao Tickets	© Profil
र्हाः ciao Tickets Profil	Eiao Tickets	-	

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.





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



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.

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 <u>https://www.vor.at/fahrplan-mobilitaet/vor-apps/ciao-app</u>