

Velocity - FAQ

A) Registrierung	Seite 1
B) SwissPass	Seite 1
C) Smartphone	Seite 2
D) Abonnemente	Seite 2
E) Bezahlung	Seite 4
F) Velo	Seite 4
G) Velostationen	Seite 5
H) Velocity-Account	Seite 6
I) Zuständigkeiten	Seite 6

A) Registrierung

Wie registriere ich mich bei Velocity?

- Unter www.velocity.ch/login oder mittels QR-Code:



Was sind die Voraussetzungen zur Nutzung von Velocity?

- Gültiger SwissPass
- Smartphone oder Computer

B) Swisspass

Wo kann ich einen Swisspass beziehen?

- Gratis, an den Verkaufsstellen der SBB und regionaler Verkehrsanbieter.
- Die Lieferfrist der Karte eines neuen SwissPass-Accounts beträgt ca. 6-8Tage. Die neue, persönliche SwissPass-Nummer wird erst mit Erhalt der SwissPass-Karte mitgeteilt.

Kann ich den digitalen SwissPass (z.B. aus der SBB-App) oder einen provisorischen SwissPass nutzen?

- Der Zutritt ist zurzeit nur mit der physischen SwissPass-Karte möglich oder mittels Velocity-Webapp (QR-Code).
- Sollten Sie Ihren Swisspass verloren haben und lediglich über einen provisorischen Swisspass verfügen, kontaktieren Sie bitte velocity.ch (siehe auch: <https://www.velocity.ch/contact-faq>).

Wie füge ich einen neuen Swisspass hinzu?

- Wählen Sie unter velocity.ch «Fügen Sie einen weiteren Swisspass hinzu, der...» und tragen Sie die SwissPass-Nummer und Postleitzahl ein.
- Der neue SwissPass steht Ihnen für den Zutritt ab dem Kauf eines Abos sofort zur Verfügung.

Was tun, wenn das Hinzufügen eines neuen Swisspass nicht funktioniert?

- Wenn Sie «Fügen Sie einen weiteren Swisspass hinzu, der...» anwählen und kein Pop-up-Fenster erscheint, handelt es sich möglicherweise um ein Problem mit der Anzeige auf Ihrem Smartphone. Versuchen Sie es auf einem Computer.
- Falls Ihnen bei der Eingabe der SwissPass-Daten ein Fehler angezeigt wird, wenden Sie sich bitte an die SBB (Kontakt siehe unten).

C) Smartphone

Wie gehe ich vor, wenn ich kein Smartphone besitze?

- Ein Smartphone ist für die Nutzung der Velocity-Webapp nicht notwendig.
- Registrierung und Abokauf können auch auf einem Computer/Notebook im Browser unter velocity.ch ausgeführt werden
- Zugang zu unseren Velostationen erhalten Sie ausserhalb unserer Öffnungszeiten mit dem Swisspass (Karte)

D) Abonnemente

Worin unterscheiden sich Multipass, Monatspass und Tagespass

- Multipass
 - Gültigkeit: ein Jahr
 - Gültigkeitsbereich: alle Velostationen der Stadt Zürich
 - Kosten: CHF 50 pro Jahr
- Monatspass
 - Gültigkeit: ein Monat
 - Gültigkeitsbereich: ausgewählte Velostation
 - Kosten: CHF 10 pro Monat

- Tagespass
 - Gültigkeit: ein Tag / 24h ab Kaufzeitpunkt
 - Gültigkeitsbereich: ausgewählte Velostation
 - Kosten: CHF 2 pro Tag
- Spezialvelos – (alle Velos die nicht in den regulären Bügelsystemen Platz finden)
 - Gültigkeit: ein Jahr
 - Gültigkeitsbereich: ausgewählte Velostation
 - Kosten: CHF 120 pro Jahr

Wie löse ich einen Multipass?

- Folgen Sie der Anleitung «VS Velocity Multipass Anleitung» die bei uns am Schalter ausliegt

Wie löse ich einen Tages- oder Monatspass

- Folgen Sie der Anleitung «VS Velocity Multipass Anleitung» die bei uns am Schalter ausliegt
- Unter Punkt «2. Multipass (Jahresabonnement) kaufen» wählen Sie «Velostationen» (anstelle «Kombi-Angebote»), wählen Sie die gewünschte Velostation aus und fahren Sie mit dem Kaufprozess fort.

Wie löse ich ein Abo für ein «Langes Velo» (Spezialvelo, Cargobike, Lastenrad etc.)?

- Alle Velos die nicht in den regulären Bügelsystemen Platz finden
- Abos für Spezialvelos können in Velocity nur jeweils unter der entsprechenden Velostation gelöst werden. Wählen Sie daher in der Velocity-Webapp die gewünschten Station und Abodauer für ein «Langes Velo».
- Der Multipass ist für Spezialvelos nicht verfügbar.

Wie erneuere ich mein Velocity-Abonnement?

- Monats- und Jahresabonnemente können erneuert werden
- 30 Tage vor Ablauf Ihres Velocity-Jahresabonnements erscheint in Ihrem velocity.ch-Konto eine Option für die Erneuerung.
- Nur bisherige Abonnemente können erneuert werden.
- Wenn Sie die Geltungsdauer oder die Velostation ändern wollen, müssen Sie ein neues Abonnement lösen.

Kann ich laufende Abonnemente stornieren oder übertragen?

- Einmal gelöste Abonnemente sind nicht rückzahlbar. Daher können Abonnemente nicht storniert oder übertragen werden.

E) Bezahlung

Welche Bezahlungsmöglichkeiten stehen mir zur Verfügung?

- Die Bezahlung findet ausschliesslich innerhalb der Velocity-Webapp statt. Es stehen Ihnen nachfolgende Optionen zur Verfügung:
 - o Kreditkarte (Visa oder Mastercard)
 - o Twint*
 - o PostfinancePay

*Wichtiger Hinweis: Wenn Sie mit **Twint** zahlen, müssen Sie warten, bis Sie zur Zahlungsseite von velocity.ch weitergeleitet (zurückgeleitet) werden, damit die Zahlung wirklich abgeschlossen wird.

Bei nicht abgeschlossenen Zahlungen kommt es vor, dass Twint den Betrag provisorisch abbucht. Er sollte innert der nächsten 10 Tage zurückgebucht werden. Andernfalls bitten wir Sie, mit Velocity.ch Kontakt aufzunehmen.

F) Velo

Wo finde ich den Sticker für mein Velo?

- Die Spender für die Sticker (Aufkleber, Vignette mit Buchstabenfolge) finden Sie in den Velostationen aufgehängt.

Wie registriere ich ein Velo und wie verknüpfe ich es mit dem Abo?

- Loggen Sie sich in Ihrem velocity.ch-Konto ein, klicken im Menü auf «Meine Velos» und registrieren jedes Velo mit einem eigenen Sticker.
- Sollte sich der Sticker nicht über die Kamera Ihres Smartphones erfassen lassen, geben Sie bitte die Buchstabenfolge auf dem Sticker manuell ein.

Wie registriere ich mehrere Velos unter einem Abo?

- Sie können ein Abonnement für mehrere Velos brauchen, sofern Sie nicht mehrere Velos gleichzeitig in der Velostation abstellen.

- loggen Sie sich in Ihrem velocity.ch-Konto ein, klicken Sie im Menü auf «Meine Velos» und registrieren Sie jedes Velo mit einem eigenen Sticker.
- **Wichtiger Hinweis:** Sie müssen jedes Mal, wenn Sie ein anderes Velo benutzen, das entsprechende Velo auswählen. Dazu wählen Sie in Velocity Ihr laufendes Abonnement aus und wählen «Velo wechseln» aus. Nun ordnen Sie das Velo dem Abo zu, das Sie in der Velostation abstellen wollen.

Wie registriere ich mehrere Velos mit je einem Abo?

- Um mehrere Velos mit je einem Abo zu registrieren, wiederholen Sie den Ablauf für den Kauf eines Abos, für die gewünschte Anzahl Abonnemente. Dann fügen Sie jedem Abo das jeweilige erfasste Velo zu.

Wie können mehrere Personen auf dasselbe Abo/Velo zugreifen?

- Für den Zutritt zur Velostation ausserhalb der Öffnungszeiten, können im Velocity-Account mehrere SwissPass-Karten erfasst werden.
- Abokauf, Veloverwaltung etc. tätigen Sie in diesem Fall zentral über einen (geteilten) Account.

G) Velostationen

Was passiert mit Velos, denen kein gültiges Abo zugeordnet werden kann?

- Entsprechend der AGBs der Velostationen werden Velos ohne gültiges Abo nach erfolgter Warnung gesperrt, nach 30 Tagen aus der Velostation entfernt und nach insgesamt 90 Tagen entsorgt.
- Bitte beachten Sie, dass bei der Entfernung abgeschlossener Velos unter Umständen das Schloss zerstört wird. Zerstörte Schlösser werden nicht ersetzt.

Wie gehe ich vor, sollte der Zugang ausserhalb der Öffnungszeiten nicht funktionieren

- verfüge ich über ein gültiges Abo?
- ist mein Swisspass noch gültig bzw. habe ich kürzlich eine neue Karte erhalten?
- Verfügen sie sowohl über ein gültiges Abo, wie auch über einen gültigen und korrekt hinterlegten Swisspass, so kann es sein, dass ihre Swisspass-Karte defekt ist. Sofern auszuschliessen ist,

dass das Zutrittssystem einen Defekt aufweist, wenden Sie sich bitte an die SBB

- Weiter Informationen unter: <https://www.velocity.ch/contact-faq>

H) Velocity-Account

Wie ändere ich meine E-Mail-Adresse oder das Passwort meines Velocity-Accounts?

- E-Mail-Adresse und Passwort können Sie innerhalb Ihres Velocity-Accounts unter «Mein Konto» ändern
- Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben wählen Sie auf der Login-Seite «Passwort vergessen». Sie erhalten dann einen Link per Mail, mit dem Sie das Passwort neu festlegen können.

I) Zuständigkeiten

• Velocity

- Für Fragen und Probleme rund um:
 - das Erstellen und Verwalten des Velocity-Accounts
 - Zahlungsmodalitäten der Abos
- Erreichbar unter:
 - **0848 000 808**
 - velocity@fpge.ch

• Velostation / Züri rollt

- Für Fragen und Probleme rund um:
 - das Velo innerhalb der Station
 - Zugangsprobleme zur Velostation (mit Abo und intaktem Swispass)
- Erreichbar unter:
 - **044 291 94 33**
 - velostation.europaplatz@aoz.ch

• SBB (Schalter)

- Für Fragen und Probleme die den Swispass betreffen, wenden Sie sich bitte an den SBB-Schalter