

Einstieg und/oder Ausstieg wird falsch angezeigt:

Eventuell ist deine Fahrt noch nicht vollständig ausgewertet oder es werden mehrere deiner Fahrten, die innerhalb von 2 Stunden durchgeführt wurden, richtigerweise zu einer Fahrt zusammengefasst. Oder durch ungenaue Positionsdaten konnte Beginn oder Ende der Fahrt nicht korrekt erkannt werden. Bitte kontaktiere uns, wenn dir dadurch ein höherer Preis berechnet wird.

Fahrt fehlt oder ist unvollständig:

Eventuell ist die Fahrt noch nicht vollständig bewertet oder deine Internetverbindung wurde unterbrochen. Hab Geduld, warte ab und sieh später noch mal nach. Kontaktiere uns, wenn deine Fahrt am nächsten Tag noch nicht hinterlegt ist.

Umstieg wird nicht angezeigt:

Dies ist kein Fehler. YANiQ zeigt nur Start- und Endhaltestelle deiner Fahrt an; Umstiege werden nicht angezeigt. Zusätzlich werden mehrere Fahrten, die in die Gültigkeit eines EinzelTickets (max. 2 Stunden, keine Rund- und Rückfahrten) fallen, zusammengefasst.

Push-Nachrichten

Alle Push-Nachrichten findest du unter www.yaniq.de.

Benachrichtigungen werden nicht angezeigt:

Prüfe, ob die Benachrichtigungsfunktion auf deinem Smartphone und in deiner App unter „Einstellungen“ aktiviert ist? Keine Sorge, Benachrichtigungen haben keinen weiteren Einfluss auf die Fahrterkennung und Preisberechnung.

Bus-Verlassen-Nachricht während der Fahrt:

Diese Benachrichtigung erhältst du nur, wenn du in den Einstellungen der App die „Ausstieg-Benachrichtigung“-Option aktiviert hast. Diese hat keinen weiteren Einfluss auf die Fahrterkennung und Bestpreisberechnung. Wenn du deine Fahrt fortsetzt, prüfe zur Sicherheit, ob du noch eingecheckt bist.

Abrechnung

Fahrt wurde falscher Preis zugeordnet:

Bitte kontaktiere uns, nachdem du Folgendes geprüft hast:

- Wurde der Ein- und Ausstieg korrekt ermittelt?
- Zwischen Ein- und Ausstieg können verschiedene Linienwege liegen, die zu unterschiedlichen Preisen führen können.

Fahrt wurde berechnet, obwohl du nicht Bus gefahren bist:

Bist du vielleicht vom Bus direkt in ein anderes Verkehrsmittel umgestiegen? Solange du eingecheckt bist, versucht YANiQ deine Bewegungen mit dem Busfahrplan abzugleichen. Ist deine Fahrtstrecke ähnlich wie die einer Buslinie, kann das in Einzelfällen zu einer fehlerhaft erfassten Fahrt führen. Kontaktiere uns, wenn dir dadurch ein Ticket berechnet wird.

YANiQ

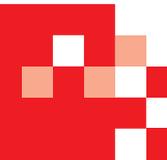
Hinweise und Tipps für die Nutzung der App



Stand: Oktober 2020



Weitere Informationen und die FAQ findest du unter www.yaniq.de



Hinweise und Tipps

Die YANiQ App ist ein neues und innovatives System. Wichtige Hinweise und Tipps zur Installation, Registrierung/Anmeldung, Fahraufzeichnung, Push-Nachrichten und Abrechnung haben wir für dich zusammengefasst. Weitere Informationen und die FAQ findest du unter www.yaniq.de.

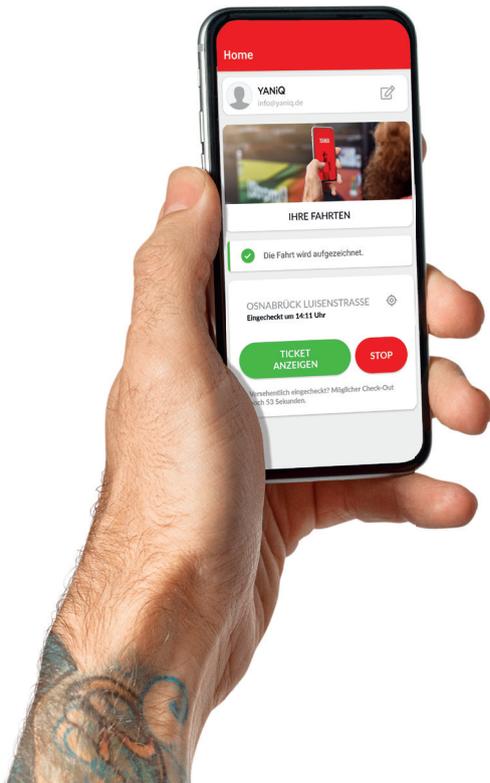
Gemeinsam mit dir wollen wir YANiQ deinen Bedürfnissen anpassen. Wenn dir beim Fahren mit YANiQ etwas auffällt oder du Anregungen hast, kontaktiere uns gern unter:



Stadtwerke Osnabrück AG
Alte Poststraße 9
49074 Osnabrück
info@yaniq.de

Bei Problemen oder Störungen wende dich bitte an unsere **Hotline**. Wir helfen dir gern weiter:

0541 2002 – 2211



Installation

App nicht verfügbar:

YANiQ kann auf Smartphones mit Zugang zum Apple App Store oder Google Play Store installiert werden. Einen Link mit der Auflistung der Android Geräte, die über den Google Play Store verfügbar sind, findest du auf unserer Website www.yaniq.de.

Technische Voraussetzungen:

- Apple: mindestens iOS Version 13.4 und iPhone 7
- Android: mindestens Version 9.0

App-Installation mit Huawei oder Honor:

Nicht jedes Smartphone ist kompatibel. Hintergrund: Im Mai 2019 hat Google den Konzernen Huawei und Honor die Lizenz für das Betriebssystem Android entzogen. Daher können lediglich Huawei und Honor Geräte mit Zugang zum Google Play Store für YANiQ genutzt werden.

Registrierung und Anmeldung

Registrierung nicht möglich:

Bist du bereits HandyTicket-Nutzer? Du kannst dich bei YANiQ mit deinen bekannten HandyTicket-Zugangsdaten anmelden und brauchst dich nicht erneut registrieren.

Sollte die Registrierung aus einem anderen Grund nicht funktionieren, kontaktiere uns bitte.

Anmeldung nicht möglich:

Bitte beantworte zunächst folgende Fragen:

- Hast du dich bereits registriert?
- Hast du die Bestätigungsmail erhalten und bestätigt?
- Stimmen E-Mail-Adresse und Passwort überein?

Wenn du alle Fragen mit Ja beantwortet hast, du dich aber immer noch nicht anmelden kannst, kontaktiere uns bitte.

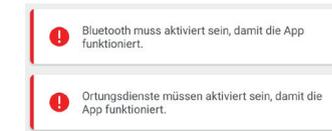
Fahraufzeichnung

Die Starthaltestelle wurde nicht gefunden:

Prüfe, ob GPS aktiviert ist und du dich in der Nähe einer Haltestelle (ca. 250 m) im Stadtgebiet Osnabrück (Tarifzone 100, Osnabrück/Belm) befindest. Nutze bei Bedarf die manuelle Haltestellenauswahl.

Check-in war nicht möglich:

Hast du alle Hinweise auf der Startseite befolgt?



Stelle sicher, dass bei deinem Smartphone Bluetooth, GPS, mobile Daten, Bewegungs- und Fitnessdaten eingeschaltet sind. Eine Verbindung mit dem Internet ist erforderlich und du musst dich in der Nähe einer Haltestelle im Stadtgebiet Osnabrück befinden. Ortungsdienste und Bluetooth müssen immer aktiviert sein, auch wenn die App im Hintergrund läuft. Wenn du alles kontrolliert hast, dich aber immer noch nicht einchecken kannst, kontaktiere uns bitte.

Be-out während der Fahrt:

Bitte check dich umgehend wieder ein, damit du eine gültige Fahrtberechtigung erhältst.

Überprüfe:

- Ist GPS oder Bluetooth ausgestellt?
- Sind Energiespar-Einstellungen oder Energiespar-Apps aktiv?
- Hast du das Tarifgebiet (100 Osnabrück/Belm) verlassen?
- Sind die mobilen Daten über längere Zeit unterbrochen worden? Dies kann der Fall sein, wenn dein Datenvolumen oder Guthaben aufgebraucht ist.

Beim Umstieg:

Bitte überprüfe beim Umstieg, ob du weiterhin eine gültige Fahrtberechtigung hast und bestätige bei Aufforderung die Weiterfahrt. Hintergrund: Sollte dein Umstieg länger als 15 Minuten dauern, checkt das System dich automatisch aus. Wenn du dich erneut eincheckst, werden mehrere Fahrten, die in die Gültigkeit eines EinzelTickets (max. 2 Stunden, keine Rund- und Rückfahrten) fallen, zusammengefasst.