

# Wichtige Informationen zur HVV-Card für Schüler (vom Träger der Schülerbeförderung finanzierte Schüler-Abos)



## Liebe Eltern, liebe Schülerinnen, liebe Schüler,

kennen Sie schon die HVV-Card? Sie ist die **elektronische Kundenkarte des HVV** für alle Abonnenten – somit auch **für alle Schüler mit schulträger-/kreisfinanzierten Abos in den (Land-)Kreisen**. Auf der HVV-Card wird Ihre Fahrkarte gespeichert, sodass Sie sich als Abonnent ausweisen können. Sie ist ab dem im Anschreiben, das Ihnen zusammen mit der HVV-Card zugegangen ist, angegebenen Datum gültig.

**Für Sie haben wir hier die Antworten auf die häufigsten Fragen rund um die HVV-Card für Schüler zusammengestellt.**



## Wie bestelle ich meine Schülerfahrkarte?

In den Kreisen Herzogtum Lauenburg, Segeberg und Stormarn erfolgt die Beantragung ab sofort über die Webseite [www.ticket-olav.de](http://www.ticket-olav.de). Für die Karte benötigen Sie ein **digitales Lichtbild im JPG-Format**.

## Wo erfahre ich, welche Fahrkarte auf meiner HVV-Card gespeichert ist?

- In dem Anschreiben zu Ihrer HVV-Card
- An allen eTicket-fähigen Fahrkartenautomaten unter HVV-Card-Service (z. Zt. noch nicht an den Automaten von AKN und EVB)

## Was muss ich beachten, wenn ich umziehe oder die Schule wechsle?

Wenn Sie umziehen oder die Schule wechseln sollten, geben Sie dies bitte in Ihrem persönlichen Bereich unter [www.ticket-olav.de](http://www.ticket-olav.de) an. Die neue HVV-Card wird dann in der Schule/bei der Zentralen Stelle Schülerfahrkarten gegen die alte Schülerfahrkarte getauscht; die alte Karte ist zurückzugeben.

## Wie kann ich meine Schülerfahrkarte kündigen?

Ihre Schülerfahrkarte können Sie jederzeit durch Meldung an die Zentrale Stelle Schülerfahrkarten über Ihren persönlichen Bereich unter [www.ticket-olav.de](http://www.ticket-olav.de) kündigen.

## Was mache ich bei Fahrten, die über den Geltungsbereich meiner Schülerfahrkarte hinausgehen?

Für einzelne Fahrten kaufen Sie bitte Einzel- oder Ergänzungskarten mit Barzahlung am Fahrkartenautomaten oder in unseren Servicestellen. Fahren Sie häufiger über den Geltungsbereich hinaus, können Sie **in jeder HVV-Servicestelle gegen Vorlage der Schülerkarte oder in der HVV-App das SchülerPlusTicket erwerben**. Das gibt es als Monats- oder Abo-Karte und ist nur in Verbindung mit der Schülerfahrkarte gültig. Für Ihr SchülerPlusTicket erhalten Sie derzeit eine separate Kundenkarte. Auch Änderungen, Kündigung und/oder Verlust Ihres SchülerPlusTickets regeln Sie über unsere HVV-Servicestellen. **Bitte beachten Sie:** Bei allen Fragen, die direkt Ihre Schülerkarte betreffen, wenden Sie sich bitte an die Zentrale Stelle Schülerfahrkarten.

# Wichtige Informationen zur HVV-Card für Schüler (vom Träger der Schülerbeförderung finanzierte Schüler-Abos)



## Was mache ich, wenn ich meine HVV-Card verloren habe?

Melden Sie den Verlust Ihrer Schülerfahrkarte in Ihrem persönlichen Bereich unter [www.ticket-olav.de](http://www.ticket-olav.de) und beantragen dort eine Ersatzfahrkarte. Die alte elektronische Schülerfahrkarte wird dann gesperrt. Die Anforderung einer Ersatzkarte in einer Servicestelle ist nicht möglich. Die neue Schülerfahrkarte wird nach Bearbeitung per Post an Ihre Schule/die Zentrale Stelle Schülerfahrkarten geschickt und dort ausgehändigt. Für die Neuausstellung wird Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. Bis zum Erhalt der neuen Karte müssen Sie selbstständig Fahrkarten kaufen.

## Wie prüfe ich meine HVV-Card am Prüfgerät im Bus?

In unseren Bussen finden Sie Terminals, die Ihre Fahrkarte erkennen. Halten Sie beim Einsteigen bitte Ihre HVV-Card vor das Prüffeld.

- **Grünes Signal „o. k.“:** Gehen Sie einfach nach hinten durch.
- **Rote Anzeige „Ungültig“:** Wenden Sie sich bitte an unser Fahrpersonal.
- **Terminal reagiert nicht:** Nehmen Sie Ihre HVV-Card ggf. aus Ihrer Geldbörse bzw. einer Schutz- oder Handyhülle und probieren Sie es erneut. Ist Ihre Karte defekt, hilft Ihnen das Fahrpersonal.
- **Prüfterminal ist nicht in Betrieb:** Zeigen Sie Ihre HVV-Card bitte dem Fahrpersonal zur Sichtprüfung vor.

## Wie erfolgt die Fahrkartenabrechnung?

Sofern die Voraussetzungen für eine kostenfreie Schülerfahrkarte erfüllt sind, erhalten Sie diese aktuell ohne Zuzahlung. Sollte eine andere Schule als die nächstgelegene besucht werden, so kann ein sogenannter Selbstzahleranteil entstehen. Ob die Voraussetzungen erfüllt werden und welche Kosten entstehen, kann schon während der Antragstellung unter [www.ticket-olav.de](http://www.ticket-olav.de) eingesehen werden. Die Bezahlung bzw. Abrechnung zusätzlich genutzter Fahrkarten wie z. B. des SchülerPlusTicket erfolgt auf eigene Rechnung. Nähere Informationen erhalten Sie **in unseren HVV-Servicestellen**.

## Welche Daten werden auf meiner HVV-Card gespeichert?

Gespeichert werden neben der Kartenummer nur **Informationen zur Fahrkarte, wie Gültigkeitsdauer und Geltungsbereich**. Name und Lichtbild werden nur aufgedruckt. Die auf der HVV-Card gespeicherten Informationen können Sie ganz einfach mit der Info-App abrufen.

## Welche personenbezogenen Daten werden von mir gespeichert und wie werden sie verarbeitet?

Alle Daten sind durch modernste Sicherheitstechnik geschützt – entsprechend den Empfehlungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik. Mehr Informationen finden Sie unter [hvv.de/datenschutz](http://hvv.de/datenschutz).

Wir wünschen Ihnen immer eine gute Fahrt!

Ihr HVV-Team