

## Schritt für Schritt: Deine erste Fahrtenbuchung mit der callheinz App

### Übersicht:

Download der App.....	2
Registrierung .....	2
Menü allgemein .....	5
Kontoverwaltung und Kontakt .....	6
Gebietsauswahl.....	7
Verbindungssuche und Start der Buchung.....	8
Abfahrt- und Ankunftszeit .....	9
Personenanzahl, Rollstuhl oder Gepäck.....	11
Ticketauswahl und Zahlung.....	13
Interaktion nach der Buchung .....	16

Wir wünschen Dir eine gute Fahrt!

Dein callheinz-Team



## Download der App

Wähle die callheinz App in Deinem App Store auf dem iPhone oder in der Google Play Store App aus und klicke auf „Installieren“.



## Registrierung


Öffne die App und gehe beim ersten Zugang auf “Registrieren”


The screenshot shows the registration screen of the callheinz app. At the top, the callheinz logo is displayed in orange. Below it, the word "Willkommen" is written in bold black text. There are two input fields: "E-Mail" and "Passwort". The "Passwort" field has an eye icon to its right. Below the input fields is a black button with the text "Anmelden". At the bottom of the form, there are two links: "Registrieren" and "Passwort vergessen?". The bottom of the screen shows the Android navigation bar with three icons: a square, a circle, and a triangle.

Fülle alle Pflichtfelder aus, gebe den angezeigten Code ein und bestätige die Nutzungsbedingungen, Dir wird direkt danach ein vierstelliger Bestätigungscode per SMS zugesendet.

## Anmelden


E-Mail \*

Passwort \*   
min. 12 Zeichen 0

Passwort bestätigen \*   
0

Vorname \*

Nachname \*

 +49 ▾ Handynummer \*

TCLARC

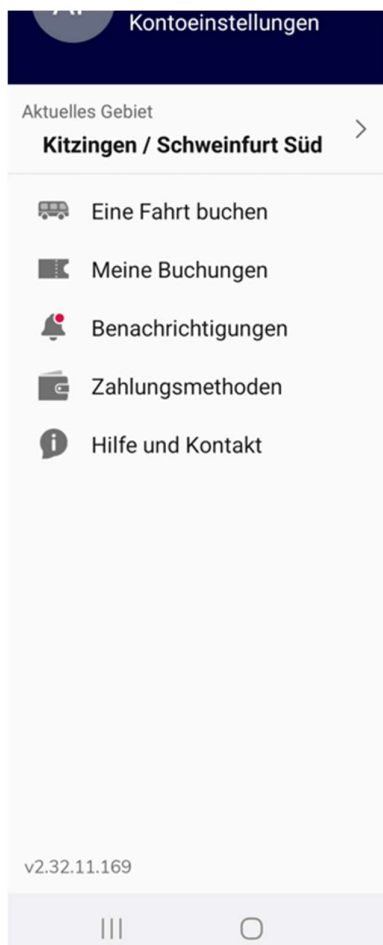
III ○ <

Bestätigungscode eingeben und “Bestätigen” wählen:

The screenshot shows a mobile application interface. At the top, there is a dark blue header with the text "Telefonnummer" in white. Below the header, there is a white area containing a German flag icon followed by "+49" and a green checkmark icon. A horizontal line separates this from the main content area. The main content area has a light gray background and features the text "Bestätigungscode eingeben" in a large, bold, black font. Below this, it says "Code per SMS gesendet an:" followed by four empty, light gray circular input fields. A dark gray button with the text "Bestätigen" is positioned below the input fields. At the bottom of the screen, there is a light gray bar with the text "Ausloggen" in a smaller font. The very bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with three icons: a square, a circle, and a triangle.

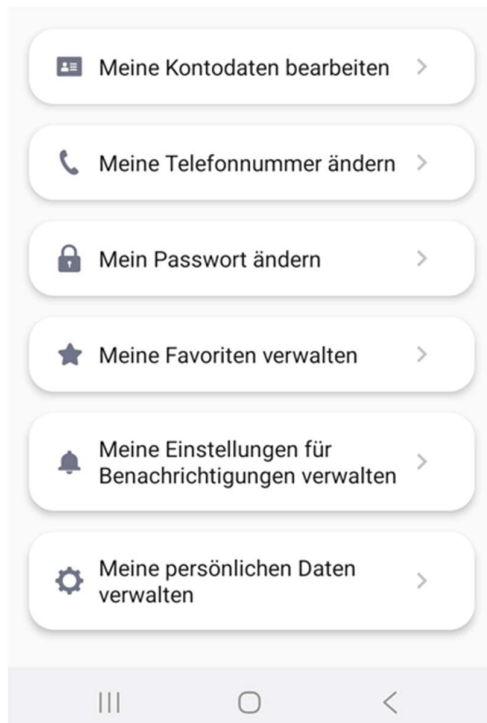
## Menü allgemein

Mit Klick auf die drei Menüpunkte links oben im Bildschirm erhältst Du folgende Auswahl im Hauptmenü. Du kannst das Gebiet für Deine nächste Fahrt neu festlegen oder Deine Buchungen und Einstellungen einsehen und bearbeiten.



## Kontoverwaltung und Kontakt

Um Deine persönlichen Daten einzusehen oder zu ändern, tippst Du einfach oben auf Deinen Namen / Kontoeinstellungen. Dort hast Du folgende Menüpunkte zur Auswahl:




## Gebietsauswahl

**Vor der Fahrtenplanung** muss zuerst das gewünschte Gebiet ausgewählt werden. Mit dem Button “Bestätigen” wird die Auswahl gespeichert. Das Gebiet bleibt so lange für die folgenden Verbindungssuchen eingestellt, bis Du wieder ein neues Gebiet wählst. Eine Übersicht, welche Gemeinden in welchen Gebieten mit callheinz angeschlossen sind, findest Du unter [www.callheinz.de](http://www.callheinz.de)

Wichtig: Es können nur Fahrten innerhalb des gewählten Gebietes gebucht werden.

### Gebietsauswahl

Aktuelles Gebiet  
**Es wurde kein Gebiet ausgewählt**

Postleitzahl, Stadt 

Bad Neustadt / Münnerstadt

Grabfeld / Hofheim

Hammelburg


Hassberge / Schweinfurt Nord

Kitzingen / Schweinfurt Süd

Main-Spessart

Rhön

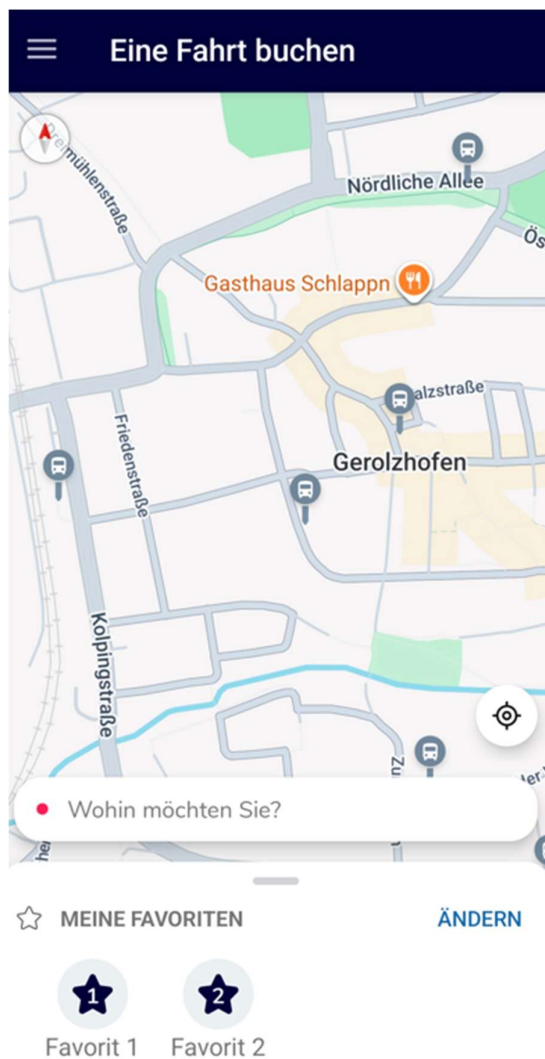
**Bestätigen**

 Ein Gebiet ist der Servicebereich, in dem Sie Fahrten suchen und buchen können. Sie können hier jederzeit das Gebiet wechseln.

||| ○ <

## Verbindungssuche und Start der Buchung

Gib zuerst das Ziel der Fahrt im Feld “Wohin möchten Sie?” ein.



Bei mehreren möglichen callheinz-Haltepunkten im gleichen Ort werden diese mit dem Bussymbol in der Karte angezeigt und können manuell auf der Karte für Hin- oder Rückfahrt ausgewählt werden.

## Abfahrt- und Ankunftszeit

Als Abfahrtszeit ist die “Früheste Abfahrtszeit” voreingestellt und wird genutzt, wenn eine Fahrt schnellstmöglich gewünscht wird. Für später geplante Fahrten klickst Du auf den Button “Früheste Abfahrtszeit” und gibst stattdessen das Datum und die gewünschte Uhrzeit ein. Beachte, dass sich die Abfahrtszeit z.B. wegen Zustieg weiterer Fahrgäste immer nach hinten verschieben kann. Du wirst über die App vor der Abfahrt darüber informiert.

Wenn es Dir wichtig ist, das Ziel zu einer bestimmten Uhrzeit pünktlich zu erreichen, gebe am besten die gewünschte Ankunftszeit ein. Das System schlägt Dir dann die bestmögliche Fahrt vor. Nach Hochschieben des Kalenders kannst Du die gewünschte Ankunftszeit eingeben und bestätigen.

← Datum und Uhrzeit

2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	1

Mehrfachauswahl

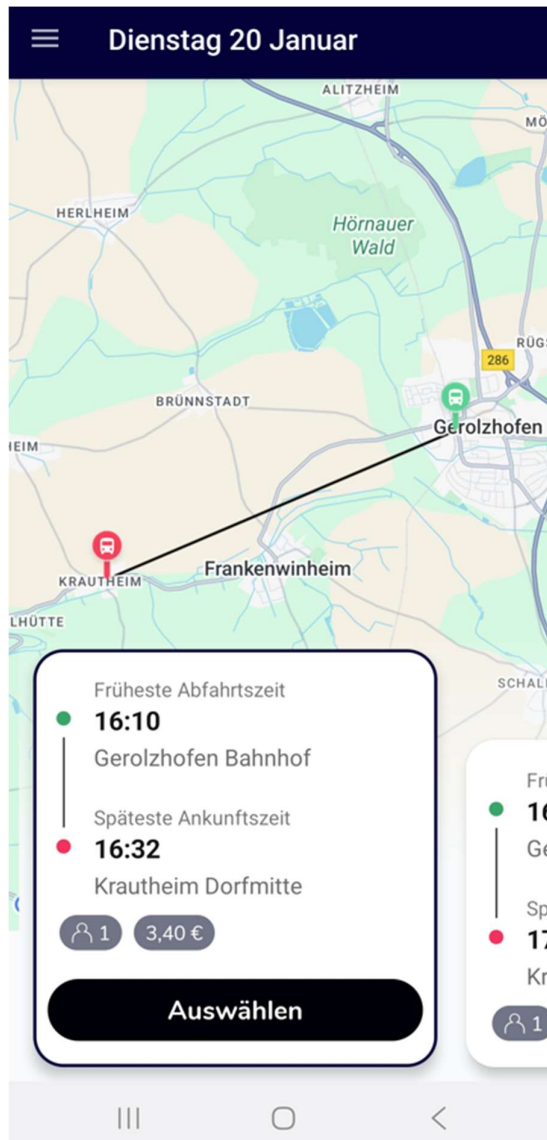
Abfahrt um	16	29
_____	_____	_____
Ankunft um	17	: 30
_____	_____	_____
	18	31

Früheste Abfahrtszeit

Bestätigen

||| ○ <

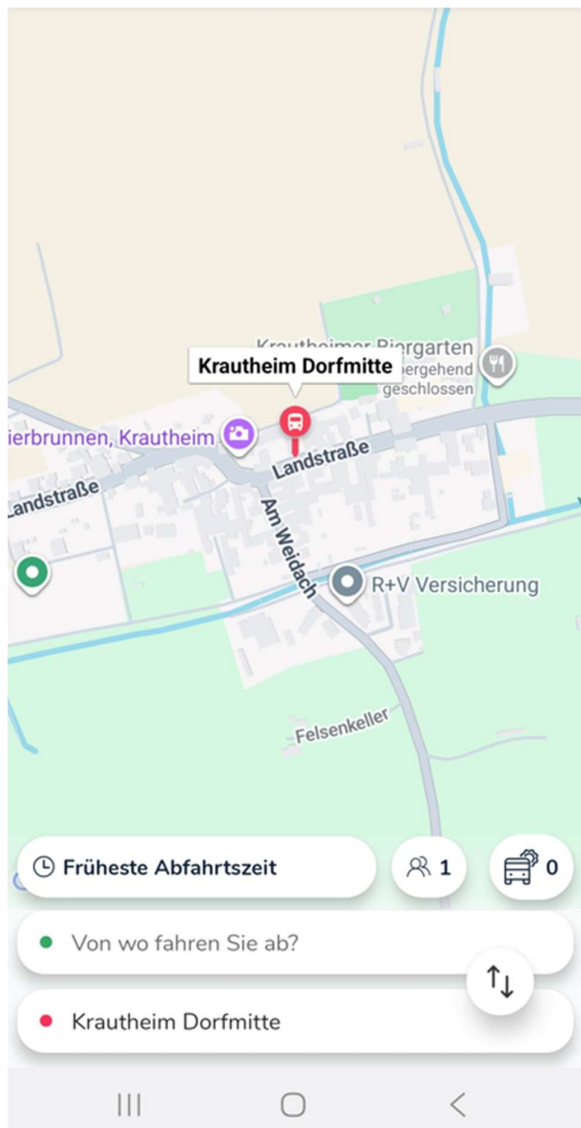
Nach Erfassung von Datum und Uhrzeit werden oft mehrere mögliche Fahrten angezeigt. Mit Wischen nach links lässt Du Dir spätere Abfahrten anzeigen und kannst die gewünschte Fahrt per "Auswählen" bestätigen.



## Personenanzahl, Rollstuhl oder Gepäck

Bei Fahrten mit mehreren Personen oder zur Mitnahme von Gepäckstücken oder Kinderwagen gibst Du diese per Klick auf das Personensymbol bzw. das Koffersymbol rechts unten ein. Bitte beachte, dass der Platz in den Fahrzeugen sehr beschränkt ist.

Bitte melde unbedingt die Mitnahme eines Rollstuhls o.ä. mit der Buchung an, damit ein barrierefreies Fahrzeug bereitgestellt werden kann.



## ← Gegenstände für den Trans...

### Hinzufügen

Max. 2

Rollator oder  
sonstige Gehhilfe  0

Rollstuhl  0

Assistenzhund /  
Blindenführhund  0

Großes  
Reisegepäck  
(55cm Länge)  0


Cityroller,  
Skateboard, etc.  0



## Ticketauswahl und Zahlung

Solltest Du bereits ein Deutschlandticket, Bayerticket, 365-Euro-Ticket oder gültiges NVM-Ticket für die gewählte Verbindung haben, kannst Du dieses für die Fahrt nutzen. Einen Schwerbehindertenausweis mit ÖPNV Wertmarke oder den Rabatt für die Fahrt mit Kindern kannst Du hier vorab erfassen. Bitte wähle "Rabatt/Abo hinzufügen" aus und beachte, dass die Anzahl der wählbaren Tickets von der Anzahl der vorab erfassten Fahrgastanzahl abhängig ist.

**← Zahlung**

**1 FAHRT(EN)**  1


FAHRT AM # 3,40 €


- 20:46 Gerolzhofen Bahnhof
- 20:59 Krautheim Dorfmitte

Standard-Ticket x1 3,40 €


---


**SUMME** **3,40 €**


 [Rabatt / Abo hinzufügen](#)

 [Stornierungsbedingungen](#)

Wählen Sie eine Zahlungsmethode

 **Karte**

 **Im Fahrzeug bezahlen**

 Callheinz verwendet eine sichere Zahlungsvariante

||| ○ <

Wähle das verwendete Ticket mit dem + Zeichen aus und bestätige es ganz unten mit "Bestätigen". Die Prüfung der vorhandenen Fahrscheine und den Ticketverkauf übernimmt der Fahrer, bitte halte das Ticket und einen amtlichen Lichtbildausweis beim Einstieg bereit.

Bitte beachte, dass zusätzlich je nach Region bei Verwendung einer vorhandenen Fahrkarte noch eine Anerkennungspauschale bis zu 2,50 Euro fällig ist.

### Rabatte und Abos

- |                                 |   |   |   |
|---------------------------------|---|---|---|
| a. Kind (0-5 Jahre)             | - | 0 | + |
| b. Kind (6-14 Jahre)            | - | 0 | + |
| c. GdB (Ausweis + Wertmarke)    | - | 0 | + |
| d. GdB-Begleitperson (Nachweis) | - | 0 | + |
| e. Deutschlandticket            | - | 0 | + |
| f. 365€-Ticket                  | - | 0 | + |
| g. Bayerticket                  | - | 0 | + |
| h. NVM-Ticket                   | - | 0 | + |


Abbrechen

Bestätigen



Als Zahlungsmethode stehen aktuell Zahlung per Kreditkarte oder Bezahlung beim Fahrer (bar oder EC-Karte, je nach Gebiet) zur Verfügung. Wähle eine Zahlungsmethode aus (Symbol 1 = Kartenzahlung, Symbol 2 Bezahlung beim Fahrer). Folge der Abfrage zu den Kreditkartendaten oder wähle Bezahlung beim Fahrer aus. Die Bestellung wird abgeschlossen mit dem Button "Buchen Sie 1 Fahrt(en)"

← **Zahlung**

1 FAHRT(EN)  1


FAHRT AM # 3,40 €


- 20:46 Gerolzhofen Bahnhof
- 20:59 Krautheim Dorfmitte

Standard-Ticket x1 3,40 €



---

SUMME 3,40 €


 [Rabatt / Abo hinzufügen](#)

 [Stornierungsbedingungen](#)

Wählen Sie eine Zahlungsmethode

**Buchen Sie 1 Fahrt(en)**

 Callheinz verwendet eine sichere Zahlungsvariante

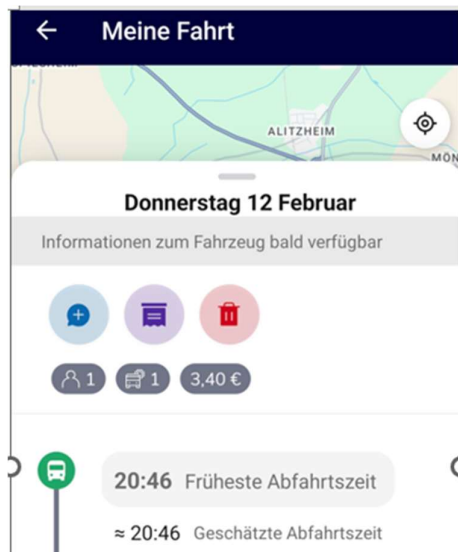
## Interaktion nach der Buchung

Du hast es geschafft! Die gebuchte Fahrt wird ab sofort unter “Meine Fahrten” angezeigt. Du erhältst außerdem eine Buchungsbestätigung Deiner Fahrt per E-Mail, per SMS oder eine Push-Nachricht je nach Deiner Mitteilungseinstellung.

Ab sofort erhältst du vor Abfahrt weitere Informationen vom Fahrer, z.B. wenn sich die Ankunft verzögert.

Selbstverständlich kannst Du auch Hinweise an den Fahrer senden, wenn Dein Anschluss Verspätung hat oder es wichtige Informationen zur Fahrt gibt. Die Änderung von Haltestellen oder Abfahrtszeiten ist auf diesem Weg nicht möglich. Der Fahrer wird auf Deinen Hinweis im Einzelfall entsprechend reagieren.

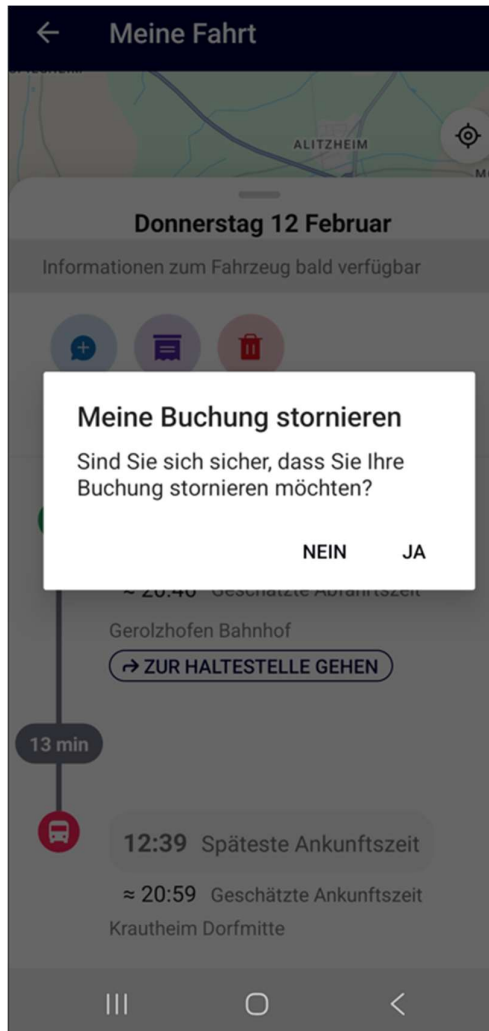
Mit Klick auf das erste Symbol “+” kannst Du eine Mitteilung an den Fahrer senden. Das zweite Symbol zeigt die ausgewählte Zahlungsart an. Mit Klick auf das dritte Symbol kannst Du die Fahrt stornieren.



So sieht das Fenster zur Erstellung eines Hinweises an den Fahrer aus. Gib unter Kommentar Deinen Hinweis ein und klicke zum Versand auf “Bestätigen”. Der Fahrer erhält eine Nachricht über die App.



Falls Du die Fahrt stornieren willst, musst Du die Stornierung sicherheitshalber noch einmal bestätigen mit "Ja". Nach der Stornierung wird die Fahrt in der App als "Storniert" unter "Meine Fahrten" angezeigt. Du erhältst sofort eine Stornobestätigung.





Bei Fragen erreichst Du das kompetente Serviceteam Deiner Region über das Kontaktformular auf der callheinz Seite <https://www.callheinz.de/hilfe/>

Wir freuen uns über allgemeines Feedback zu callheinz und zur App über den Kontakt <https://www.nahverkehr-mainfranken.de/service-hilfe/kontakt/>