



Fragen und Antworten zur Komfortkarte

Beantragen, Registrieren und Kosten

Wo kann ich die Komfortkarte beantragen?

Warum muss ich mich registrieren?

Muss ich mich nach dem Kauf im Kundenzentrum nochmals registrieren?

Ich komme nicht mehr auf mein Onlinekonto.

Bei der Registrierung wurde ein falscher Benutzername/E-Mail-Adresse eingetragen.

Aufladen, Guthaben und Gutscheinkarten

Wie kann ich mein Guthaben für die Komfortkarte aufladen?

Wie kann ich einen Gutschein für die Komfortkarte einlösen?

Wo wird mir der aktuelle Wert der Karte angezeigt?

Kann ich eine Karte beantragen und dann weiter verschenken?

Was, wenn das Guthaben auf der Karte zu gering ist, um den Zahlvorgang abzuschließen?

Was mache ich bei einer technischen Störung (z.B. Schrankenanlage) in der Parkeinrichtung?

Wie verhalte ich mich bei einer technischen Störung an den WVV-Ladesäulen?

Kann ich mehrere Komfortkarten erwerben?

Einsatzbereiche

Wie und in welchen Parkhäusern kann ich die Komfortkarte nutzen?

Wo und wie kann ich die Komfortkarte bei den Würzburger Bädern nutzen?

Wie und an welchen Ladesäulen kann ich die Komfortkarte nutzen?

Wie kann ich die Komfortkarte im Erdenmarkt nutzen?

Erhalte ich eine Quittung?

Wertparkticket und Wertkarte

Verlieren das Wertparkticket und die Wertkarte der Würzburger Bäder ihre Gültigkeit?

Verlust und Defekt

Was kann ich machen, wenn ich meine Karte verloren habe?

Was kann ich machen, wenn meine Karte defekt ist?

Was kann ich machen, wenn die automatische Aufladung über Kreditkarte nicht funktioniert?

Kündigung und Rückgabe

Wie erfolgt die Kündigung/Rückgabe meiner Komfortkarte?

Sonstiges

Warum ist beim Kauf einer Komfort- bzw. Gutscheinkarte keine Mehrwertsteuer ausgewiesen?

Kann eine Komfortkarte auf einen anderen Nutzer umgeschrieben werden?

Beantragen, Registrieren und Kosten

Wo kann ich die Komfortkarte beantragen?

Die Kartengebühr beträgt 20 € und ist gleichzeitig Ihr Startguthaben. Als Zahlungsmethode können Sie zwischen Visa- oder Mastercard und Lastschrift wählen. Nach erfolgreicher Registrierung senden wir Ihnen Ihre Karte bequem nach Hause.

Sie können die Komfortkarte auch direkt im WVV-Kundenzentrum beantragen und hier die Karte gleich mitnehmen. Hier ist auch die Zahlung per EC-Karte oder Bargeld möglich. Bitte merken Sie sich die E-Mail-Adresse, die Sie im Kundenzentrum beim Komfortkarten-Kauf angegeben haben, da Sie diese für die Anmeldung im Komfortkartenportal benötigen.

Warum muss ich mich registrieren?

Die Komfortkarte basiert auf einem [Online-Kundenportal](#), wofür eine Registrierung mit einer gültigen E-Mail-Adresse zwingend erforderlich ist. Sollten Sie einmal Ihre Karte verlieren, so geht Ihr Guthaben nicht verloren, da es Ihrem Account zugewiesen ist.

Muss ich mich nach dem Kauf im Kundenzentrum nochmals registrieren?

Nein, beim Kauf im Kundenzentrum ist bereits ein Konto mit Ihrer E-Mail-Adresse erstellt worden. Sie brauchen sich nicht nochmals zu registrieren. Sie erhalten nach dem Kauf eine Bestätigungsmail auf die E-Mailadresse, die Sie im Kundenzentrum angegeben haben. Bitte klicken Sie auf den dort angegebenen Link und vergeben Sie ein Passwort.

Ich komme nicht mehr auf mein Onlinekonto.

Ihre Zugangsdaten setzen sich aus Ihrer E-Mail-Adresse, die Sie beim Kauf der Komfortkarte im Portal oder im Kundenzentrum angegeben haben, sowie einem von Ihnen selbst vergebenem Passwort zusammen.

Falls Sie Ihr Passwort nicht mehr zur Hand haben, können Sie auf der Anmeldeseite zu Ihrem Onlinekonto ein neues Passwort anfordern. Sie erhalten nach einigen Minuten eine E-Mail mit einem entsprechenden Link. Bitte nutzen Sie diesen Link, um sich ein neues Passwort einzutragen.

Sollten Sie trotzdem Schwierigkeiten haben, wenden Sie sich bitte an die Komfortkarten-Hotline (0931 36-1010).

Bei der Registrierung wurde ein falscher Benutzername/E-Mail-Adresse eingetragen.

Bitte senden Sie uns eine E-Mail an komfortkarte@wvv.de mit der Angabe Ihrer Komfortkarten-Nummer und dem richtigen Benutzernamen/der richtigen E-Mail-Adresse.

Aufladen, Guthaben und Gutscheinkarten

Wie kann ich mein Guthaben für die Komfortkarte aufladen?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten das Guthaben Ihrer Komfortkarte aufzuladen:

- Online-Aufladung über das [Komfortkartenportal](#) mittels SEPA Lastschriftverfahren oder Kreditkarte (Visa, MasterCard). Der Betrag wird sofort verbucht und Ihrem Online-Konto gutgeschrieben.
- Einrichtung der automatischen Aufladung im Komfortkartenportal. Dabei können Sie festlegen, dass bei der Unterschreitung eines wählbaren Guthabenbetrags eine automatische Aufladung mit einem ebenfalls wählbaren Betrag erfolgt. Hinweis: Bitte beachten Sie, dass bei Kreditkartenzahlungen der Name auf Ihrer Kreditkarte mit Ihren Stammdaten im Komfortkartenportal übereinstimmen muss!
- Online-Aufladung über das Komfortkartenportal mittels Gutscheinkarte. Die Geschenk-Gutscheine für die Komfortkarte können Sie im WVV-Kundenzentrum erwerben.
- Aufladung über die WVV Parken-App
- Aufladung direkt im WVV-Kundenzentrum und Nautiland per EC-Karte oder Bargeldzahlung

Bitte beachten Sie den Mindestaufladebetrag von 20 €. Die Karte und das Guthaben sind unbegrenzt gültig und verfallen nicht.

Wie kann ich einen Gutschein für die Komfortkarte einlösen?

Die Geschenk-Gutscheine für die Komfortkarte können Sie im [Komfortkartenportal](#) im Unterbereich „Karteneinstellungen“ oder in der WVV-Parken-App einlösen. Hierzu loggen Sie sich bitte unter www.wvv.de/komfortkarte ein bzw. öffnen in der Parken-App unter „Mehr“ die Rubrik „Meine Karten“ und wählen danach noch einmal die betreffende Karte (mit Kartenummer und Guthaben gekennzeichnet) aus.

Danach erscheint oben rechts ein Rechteck mit Pfeil. Klicken Sie dieses an und wählen Sie „Aufladen“. Jetzt können Sie Ihren Gutscheincode auf der Gutscheinkarte freirubbeln und eingeben. Bitte beachten Sie, dass der komplette Code (Zahlen, Buchstaben und auch Symbole wie + und -) eingegeben werden muss. Bitte achten Sie dabei auf die Groß- und Kleinschreibung des Codes.

Bei Fragen zur Gutscheineinlösung stehen wir Ihnen persönlich im WVV-Kundenzentrum oder telefonisch unter der Komfortkarten-Hotline 0931 36- 1010 zur Verfügung.

Wo wird mir der aktuelle Wert der Karte angezeigt?

Den aktuellen Wert Ihrer Komfortkarte können Sie online im [Komfortkartenportal](#) oder in der WVV Parken-App einsehen. Im Kundenportal der Komfortkarte erhalten Sie außerdem eine Übersicht aller Aufladungen im Unterbereich „Aufträge“. Weiterhin bekommen Sie bei der Nutzung in den Parkhäusern das aktuelle Guthaben an der Ein- und Ausfahrt angezeigt.

Kann ich eine Karte beantragen und dann weiter verschenken?

Nein, die Komfortkarte ist auf Sie persönlich registriert. Zum Verschenken nutzen Sie bitte die Gutscheinkarten, die Sie im WVV-Kundenzentrum erwerben können.

Was, wenn das Guthaben auf der Karte zu gering ist, um den Zahlvorgang abzuschließen?

Sollte das Guthaben Ihrer Komfortkarte beim Besuch der WVV-Schwimmbäder oder beim Bezahlen im Erdenmarkt nicht ausreichen, können Sie wie gehabt mit Bargeld an Kasse bzw. Kassensautomat bezahlen. Eine Rabattierung ist in diesem Fall nicht möglich.

Aus den WVV-Parkeinrichtungen können Sie jedoch leider ohne genügend Guthaben nicht ausfahren. Bitte sorgen Sie vor der Einfahrt dafür, dass Ihr Guthaben ausreicht. Um zu vermeiden, dass Sie einmal nicht genügend Guthaben auf Ihrer Komfortkarte haben, können Sie die Funktion der automatischen Aufladung im [Komfortkartenportal](#) nutzen.

Für die Nutzung der Komfortkarte an den WVV-Ladesäulen ist die Aktivierung der automatischen Aufladung zwingend erforderlich. Somit ist gewährleistet, dass immer genügend Guthaben auf der Komfortkarte verfügbar ist.

Was mache ich bei einer technischen Störung (z.B. Schrankenanlage) in der Parkeinrichtung?

Bitte betätigen Sie an der betreffenden Schranke den „Info“ Knopf. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen gerne weiter.

Wie verhalte ich mich bei einer technischen Störung an den WVV-Ladesäulen?

Bitte kontaktieren Sie die Service-Hotline von LichtBlick, die auf den Ladesäulen vermerkt ist.

Kann ich mehrere Komfortkarten erwerben?

Ja, Sie können mehrere Komfortkarten erwerben und in Ihrem Account verwalten.

Eine Umbuchung der Guthaben von einer auf eine andere Karte ist allerdings nicht möglich. Auch eine Aufteilung des Wertes einer Gutscheinkarte auf mehrere Karten ist nicht möglich.

Einsatzbereiche

Wie und in welchen Parkhäusern kann ich die Komfortkarte nutzen?

Mit der Komfortkarte müssen Sie die Karte nicht mehr in den Ticketschlitz eingeben, sondern halten diese nur noch bequem vor das Lesefeld. Der Parkvorgang wird dann ein- bzw. ausgebucht. Die Parkgebühr wird automatisch an der Ausfahrt abgebucht, abzüglich 10 % Rabatt.

Sie können die Komfortkarte in vielen Würzburger Parkstätten der WVV nutzen. Diese sind: Marktgarage, Kranengarage, Parkhaus Mitte, Parkhaus Pleich, Parkhaus Theater, Parkplatz WVV, Seinsheimgarage, Parkplatz Residenz, Parkhaus Alte Mainbrücke, Parkhaus Alter Hafen, Parkplatz Friedensbrücke, Parkplatz Festung, Parkhaus Congress Centrum, Parkplatz CCW, Parkplatz Röntgenring. Die Parkeinrichtungen sind im Einfahrtsbereich auch mit einem entsprechenden Hinweis gekennzeichnet.

Bitte beachten Sie, dass Sie in den Parkeinrichtungen der Uniklinik Würzburg, der Klinik Würzburg Mitte (Juliusspital) sowie der Tiefgarage König-Ludwig-Haus nicht mit der Komfortkarte einfahren bzw. bezahlen können.

Wo und wie kann ich die Komfortkarte bei den Würzburger Bädern nutzen?

Mit der Komfortkarte können Sie das Sandermare, Dallenbergbad sowie Nautiland besuchen und dabei bequem 10 % bei den Eintrittspreisen sparen. Im Nautiland können Sie sogar alle weiteren Ausgaben mit der Komfortkarte bezahlen. Ob für den Verzehr in der Gastronomie oder die Wellnessanwendung im Saunabereich - Ihr Bargeld können Sie also getrost zu Hause lassen.

Auch auf der Eisbahn erhalten Sie mit der Komfortkarte 10 % Rabatt auf Ihren Eintritt.

Wie und an welchen Ladesäulen kann ich die Komfortkarte nutzen?

Mit der WVV Komfortkarte zahlen Sie bequem bargeldlos an allen WVV Ladesäulen.

Für die Nutzung der Komfortkarte an den WVV Ladesäulen ist die Aktivierung der automatischen Aufladung zwingend erforderlich. Die Aktivierung können Sie bequem in Ihrem Profil im [Komfortkartenportal](#) vornehmen. Bitte achten Sie darauf, dass Inhaber der Komfortkarte und der Kreditkarte gleich lauten. Somit ist gewährleistet, dass immer genügend Guthaben auf der Komfortkarte verfügbar ist.

WVV Energiekunden erhalten dabei einen exklusiven Vorteilstarif.

Eine Anleitung zur Einrichtung der automatischen Aufladung sowie der Bezahlungsfunktion an den Ladesäulen finden Sie [hier](#).

Eine aktuelle Übersicht der Ladesäulen erhalten Sie hier: www.wvv.de/ladestation

Wie kann ich die Komfortkarte im Erdenmarkt nutzen?

Im Erdenmarkt des Kompostwerkes Würzburg in der Kitzinger Straße erhalten Sie Vorteilspreise auf das umfangreiche Produktsortiment. Aktuelle Info finden Sie unter www.wvv.de/komfortkarte.

Erhalte ich eine Quittung?

Im Erdenmarkt und in den WVV Schwimmbädern erhalten Sie direkt an der Kasse einen Beleg.

Beim Parken und Laden erhalten Sie nach Abschluss des jeweiligen Vorgangs eine Mail an die hinterlegte Adresse. Außerdem finden Sie eine Übersicht aller Zahlungsvorgänge im [Komfortkartenportal](#) im Unterbereich „Aktivitäten“.

Wertparkticket und Wertkarte

Verlieren das Wertparkticket und die Wertkarte der Würzburger Bäder ihre Gültigkeit?

Durch den Umbau der SVG-Parkeinrichtungen auf Barcode-Technik verliert die SVG-Wertkarte zum Ende 2023 ihre Gültigkeit. Für einen Übergangszeitraum können mit der SVG-Wertkarte nur noch die Parkeinrichtungen Residenz, Festung und Friedensbrücke genutzt werden. Das Guthaben der SVG-Wertkarten kann auf die WVV-Komfortkarte erfolgen.

Bitte wenden Sie sich dazu an die Komfortkarten-Hotline (0931 36-1010) oder besuchen Sie uns im Kundenzentrum am Sternplatz.

Die Wertkarte der Würzburger Bäder kann weiter genutzt werden. Aufladung oder Neuerwerb sowie Umbuchung des Guthabens auf die WVV Komfortkarte sind jedoch nicht möglich.

Die Wertkarte der Würzburger Bäder kann weiter genutzt werden.

Aufladung oder Neuerwerb sowie Umbuchung des Guthabens auf die WVV Komfortkarte sind jedoch nicht möglich.

Verlust und Defekt

Was kann ich machen, wenn ich meine Karte verloren habe?

Sie können in Ihrem Online-Account im [Komfortkartenportal](#) oder im WVV-Kundenzentrum eine Ersatzkarte anfordern. Gegen eine Gebühr von 5 € bekommen Sie eine neue Komfortkarte ausgestellt und Ihr bisheriges Guthaben wird auf die neue Karte aufgebucht. Die verlorene Karte wird dadurch sofort gesperrt und kann nicht mehr benutzt werden.

Was kann ich machen, wenn meine Karte defekt ist?

Besuchen Sie uns in unserem WVV Kundenzentrum am Sternplatz. Wir prüfen Ihre Komfortkarte auf Defekt oder Fehlfunktion und tauschen diese gegebenenfalls direkt aus. Gegen eine Gebühr von 5 € bekommen Sie eine neue Komfortkarte ausgestellt und Ihr bisheriges Guthaben wird auf die neue Karte aufgebucht.

Was kann ich machen, wenn die automatische Aufladung über Kreditkarte nicht funktioniert?

Bitte beachten Sie, dass bei Kreditkartenzahlungen der Name auf Ihrer Kreditkarte mit Ihren Stammdaten im Komfortkartenportal übereinstimmen muss.

Kündigung und Rückgabe

Wie erfolgt die Kündigung/Rückgabe meiner Komfortkarte?

Sie können Ihre Komfortkarte schriftlich per E-Mail unter komfortkarte@wvv.de kündigen. Per Mail erhalten Sie Unterlagen zur Rückgabe per Post oder Abgabe in unserem Kundenzentrum.

Alternativ können Sie die Komfortkarte persönlich in unserem Kundenzentrum zurückgeben. Dort erhalten Sie einen Vordruck zum Ausfüllen.

Sobald uns die Komfortkarte vorliegt erhalten Sie das gesamte Restguthaben per Überweisung zurück.

Sonstiges

Warum ist beim Kauf einer Komfort- bzw. Gutscheinkarte keine Mehrwertsteuer ausgewiesen?

Beim Kauf einer Komfortkarte bzw. Gutscheinkarte wird keine Mehrwertsteuer erhoben, da noch nicht definiert ist, welche Leistungen damit genau in Anspruch genommen werden. Daher handelt es sich zunächst um den Umtausch eines Zahlungsmittels, z.B. Bargeld, in ein anderes Zahlungsmittel wie einen Gutschein.

Erst beim Einlösen des Guthabens der Komfortkarte unterliegt die Leistung der Mehrwertsteuer, die dann auch entsprechend ausgewiesen wird.

Kann eine Komfortkarte auf einen anderen Nutzer umgeschrieben werden?

Eine Umschreibung kann nicht erfolgen. Wir bitten Sie die bestehende Komfortkarte zurückzugeben (siehe: Kündigung und Rückgabe). Gerne können Sie auf den neuen Nutzer eine neue Komfortkarte beziehen.