

Anleitung Bern-Ticket Hosts



Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich Bern-Ticket	3
2	Anmeldung MyPuma	3
2.1	Verifizierung mit 2FA	4
2.2	Passwort zurücksetzen	4
2.3	Passwort vergessen	4
3	Buchungen verwalten	5
3.1	Buchung manuell erstellen	6
3.2	Aktivierungscode exportieren und versenden	7
3.3	Buchung anpassen	8
3.4	Buchung stornieren	8
3.5	Buchung exportieren	9
3.6	Ticket Status	10
4	Bern-Tickets generieren	11
4.1	Manuelle Tickets	11
4.2	Gruppen-Tickets	12
5	Import CSV-Datei	13
5.1	Funktionalitäten des Systems	13
5.2	CSV-Datei erstellen	14
5.3	Buchungskategorien für den Import	15
5.4	Aufbereitung CSV-Datei und Vorgehen Import	16
6	Schnittstelle API	18
6.1	Authentifizierung	18
6.2	REST-Schnittstelle: CSV-Import Flow	18
6.3	REST-Schnittstelle: CRUD Flow	18
7	Bern-Ticket als Gast aktivieren	20
7.1	Aktivierungscode einlösen	20
8	Notfallticket	22

1 Geltungsbereich Bern-Ticket

Ab der ersten Übernachtung in einem Beherbergungsbetrieb innerhalb der Gemeinde Bern erhalten Gäste das Bern-Ticket für ihren gesamten Aufenthalt und geniessen damit freie Fahrt in Tram, Bus und Bahn in den **Zonen 100-101** des Libero-Tarifverbundes. Die Buchungsbestätigung gilt zudem am Tag der Anreise als gültiges Bern-Ticket bis zur Unterkunft.

Am An- und Abreisetag kann das Ticket auch für die Strecke **Bern Kehrsatz – Belp – Bern Flughafen** und somit für die Fahrt an den Flughafen Belp genutzt werden. Ausserdem sind das **Mazilibähnli**, der **Mattenlift** sowie die **Gurtenbahn** inbegriffen.

2 Anmeldung MyPuma

Link Plattform MyPuma: <https://puma.bern.com/>

Ihre Zugangsdaten erhalten Sie vom System MyPuma per Mail.

Welcome

Vielen Dank für die Anmeldung Ihres Beherbergungsbetriebs.

Anbei finden Sie die Informationen rund um die Abrechnung der Beherbergungsabgaben und die Nutzung des Bern-Tickets (inkl. Notfallticket). Im Mail finden Sie sogleich den Link zum System MyPuma und ihr personalisiertes Login.

Das Facsheet enthält die Übersicht der Partnerschaften mit Bern Welcome. Damit haben Sie die Möglichkeit, Ihren Betrieb zusätzlich in unseren Kanälen zu präsentieren.

Ihre Zugangsdaten für MyPuma auf <https://puma.bern.com> lauten:

Benutzername: info@bern.com
Passwort: da7JTCLJ4C#

Nach dem Login werden Sie aufgefordert Ihr Passwort zu ändern.

Ihre individuelle Adressnummer für die Deklaration der Logiernächte lautet:
402276

Bei Fragen können Sie sich gerne bei uns melden.

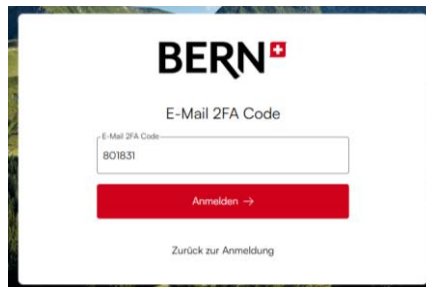
Freundliche Grüsse
Bern Welcome

Es ist wichtig, dass die **E-Mail-Adresse direkt im Feld eingeben** wird und nicht mit dem Microsoft Login.

2.1 Verifizierung mit 2FA

Damit die Zugangsberechtigung gewährleistet werden kann, wird eine Zwei-Faktor-Authentisierung (2FA) per Mail versendet. Der Host erhält einen **6-stelligen Code** für die Anmeldung im MyPuma.

Damit die 2FA Anmeldung sichergestellt werden kann, ist es wichtig, dass die Hosts jeweils Zugriff auf die hinterlegten E-Mail-Adressen haben. Für Beherbergungsbetriebe wird empfohlen, allgemeine E-Mail-Adressen von der Reception und nicht von einzelnen Mitarbeitenden für den Host zu verwenden (Beispiel reception@hotel.com)



BERN⁺

E-Mail 2FA Code

E-Mail 2FA Code

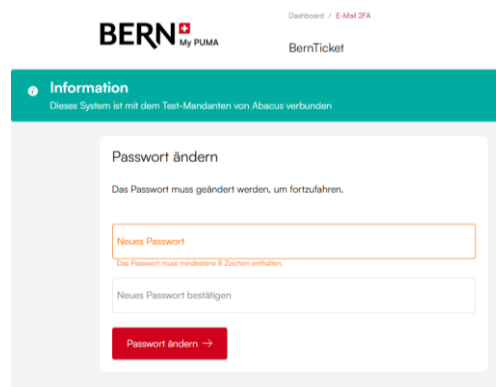
801831

Anmelden →

Zurück zur Anmeldung

2.2 Passwort zurücksetzen

Nach der ersten Anmeldung werden Sie dazu aufgefordert, das Passwort zu ändern. Aus Datenschutzgründen ist es wichtig, dass nur berechtigte Personen das Passwort für Ihren Account kennen.



BERN⁺ My PUMA

Dashboard / E-Mail 2FA

BernTicket

Information

Dieses System ist mit dem Test-Mandanten von Abacus verbunden

Passwort ändern

Das Passwort muss geändert werden, um fortzufahren.

Neues Passwort

Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen enthalten.

Neues Passwort bestätigen

Passwort ändern →

Zurück zur Anmeldung

2.3 Passwort vergessen

Sie können Ihr Passwort jederzeit zurücksetzen, indem Sie auf der Anmeldeseite auf **Passwort vergessen** klicken. Sie erhalten anschliessend eine E-Mail mit den Link, wo Sie ihr Passwort zurücksetzen können.



BERN⁺

Neues Passwort setzen

Neues Passwort

Neues Passwort wiederholen

Neues Passwort speichern →

Zurück zur Anmeldung

3 Buchungen verwalten

Im neuen System werden Tickets immer über eine zugehörige Buchung generiert. Deshalb ist es wichtig, dass zuerst die Buchung mit allen Angaben im System erstellt wird, bevor Tickets generiert werden können.

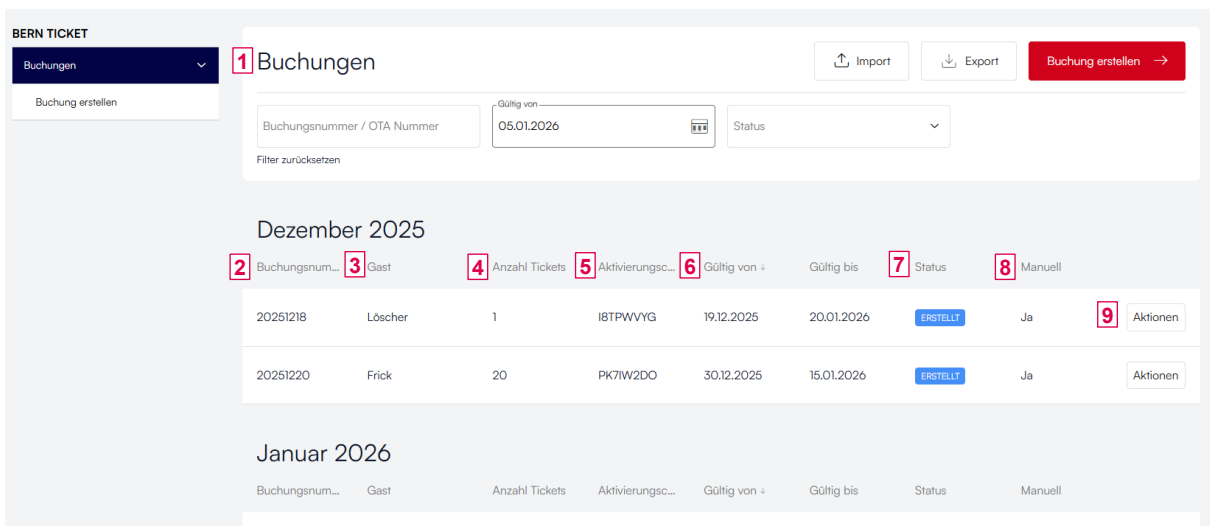
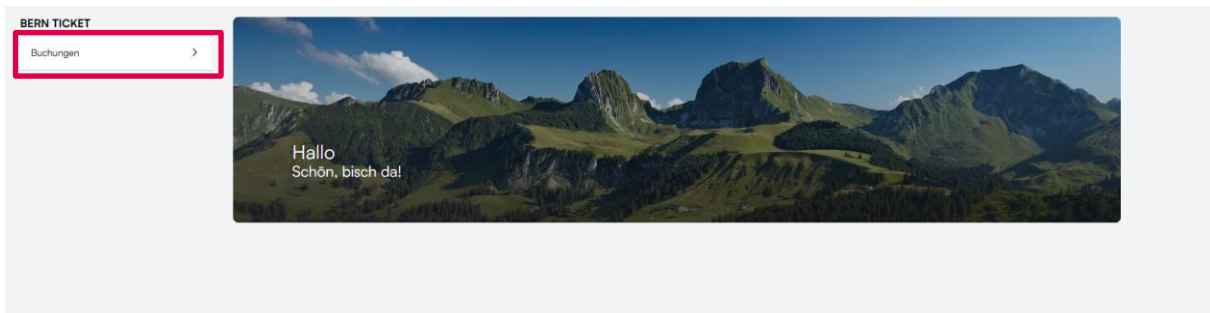
Buchungen

- Die Referenz auf die Buchung des Gastes, definiert von wann bis wann der Gast bleibt und wie viele Gäste zu der Buchung gehören. Die Buchung definiert auch, welche Art Ticket der Gast wünscht, dabei hat er die Wahl zwischen Gruppenticket (ein Ticket für alle Personen in der Buchung) oder Einzeltickets (ein Ticket pro Person in der Buchung).

Tickets

- Ein Ticket kann ein **Gruppenticket** sein, hierfür muss ein «Hauptreisender» eingetragen werden, der sich bei der Kontrolle des Tickets ausweisen muss. Die weiteren Reisenden sind in Form einer Anzahl Personen auf dem Ticket hinterlegt. Die weiteren Reisenden müssen also zwingend mit dem «Hauptreisenden» unterwegs sein, um im Besitz eines gültigen Tickets zu sein.
- Ein Ticket kann aber auch ein **Einzelticket** sein, dabei wird für jeden Reisenden ein Ticket erstellt, jeder Reisende kann sich somit bei der Kontrolle zu seinem eigenen Ticket ausweisen, ein gemeinsames Reisen ist somit nicht nötig.

Im Menü **Buchungen** gelangen Sie auf die Übersicht Ihrer Buchungen. Hier werden alle Buchungen pro Monat angezeigt.



- 1) Buchungen nach Buchungsnummer, Gültig von (alle Buchungen, welche zum gewählten Datum gültig sind oder es in Zukunft werden) oder Status filtern
- 2) Buchungsnummer
- 3) Name des Gastet, auf welchen die Buchung erstellt wurde
- 4) Anzahl Tickets pro Buchung
- 5) Aktivierungscode für den Gast
- 6) Ersichtlich, wie lange Tickets gültig sind
- 7) Status der Buchung
 - Erstellt: Buchung kann angesehen oder bearbeitet werden
 - Storniert: Buchung wurde storniert und kann nicht mehr bearbeitet werden
- 8) Ersichtlich, ob Buchung manuell (nicht via Import oder API) erstellt wurde
- 9) Buchung ansehen und bearbeiten oder stornieren

3.1 Buchung manuell erstellen

Klicken Sie auf **Buchung erstellen**, um auf die folgende Übersicht zu gelangen.

BERN TICKET

Buchungen

Buchung erstellen

Buchung speichern

Buchungsinformationen

1) Buchungsnummer / OTA Nummer: BEW20012365

2) Gastname: Max Muster

3) E-Mail-Adresse des Gastes: max.muster@bern.com

4) Gültig von: 29.01.2026

Gültig bis: 31.01.2026

5) Ticket-Typ: Einzelticket

6) Anzahl Tickets: 4

Buchungsübersicht

7) Buchungsnummer / OTA Nummer: BEW20012365

Gastname: Max Muster

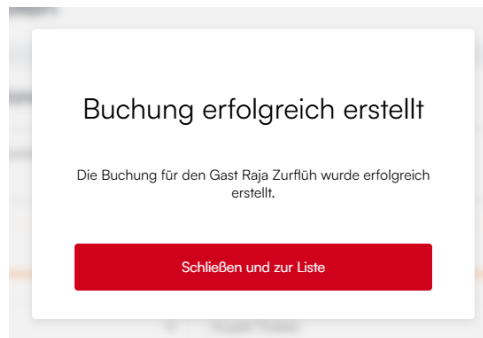
Gültigkeitszeitraum: 29.1.2026 - 31.1.2026

Ticket-Typ: Einzelticket

Anzahl Tickets: 4

- 1) Buchungsnummer oder OTA eingeben
- 2) Gastname zur Buchung
Dies ist der Name von der Buchung, die Tickets werden in einem nächsten Schritt personalisiert
- 3) (optionales Feld) E-Mail-Adresse des Gastes, wenn hier ein Eintrag vorhanden ist, wird der Gast automatisch per E-Mail über seinen Aktivierungscode informiert (siehe Kapitel 3.2)
- 4) Gültig von + Gültig bis
Die maximale Gültigkeit beträgt 30 Tage
- 5) (optionales Feld), Einzelticket oder Gruppenticket anwählen
Der Gast kann auch bei der Aktivierung der Tickets selbst wählen, ob er oder sie ein Einzel- oder Gruppenticket möchte (empfohlen)
- 6) Anzahl Tickets
Alle Reisenden ab 6 Jahren benötigen ein Bern-Ticket
- 7) Übersicht über erstellte Buchung

Klicken Sie anschliessend auf **Buchung speichern**, um fortzufahren.



3.2 Aktivierungscode exportieren und versenden

Mit der erstellten Buchung wird der **Aktivierungscode** generiert. Der Gast kann die verfügbaren Tickets einer Buchung mit dem Aktivierungscode, dem Vor- und Nachnamen sowie dem Geburtsdatum des gewünschten Ticketinhabers auf der [Website](#) aktivieren und erhält den QR-Code für sein Ticket.

Der Aktivierungscode sowie die Buchungsinformationen können via **Export** als CSV-Format heruntergeladen werden und dem Gast in einem Prestay-Mail zur Verfügung gestellt werden.

Bei der Eingabe einer Buchung steht das optionale Feld **E-Mail-Adresse** zur Verfügung. Wenn hier eine E-Mail-Adresse des Gastes eingetragen wird, erhält dieser automatisch eine E-Mail mit dem Aktivierungscode aus dem MyPuma System. In der Buchungsübersicht ist im Feld **«E-Mail versendet»** ersichtlich, ob und wann der Gast das E-Mail erhalten hat. Das System prüft alle 2 Stunden, ob für eine Buchung eine E-Mail versendet werden soll.

Bedingungen für den E-Mail-Versand:

- «gültig ab»-Datum liegt weniger als 2 Tage in der Zukunft
- «gültig bis»-Datum liegt in der Zukunft
- das Feld «E-Mail-Adresse» ist befüllt
- das Feld «E-Mail versendet» ist leer

Für jede dieser Buchungen wird ein standardisiertes, zweisprachiges (DE/EN) E-Mail versendet mit folgendem Inhalt:

- Buchungsnummer
- Buchungszeitraum
- Aktivierungscode mit Link zur [Website](#)

Nach dem Versand der E-Mail wird das Feld «E-Mail versendet» mit dem Versandzeitpunkt befüllt. Dadurch wird die Buchung bei weiteren Durchläufen nicht erneut berücksichtigt.

Was passiert, wenn:

- Die Buchung nach dem Versand **bearbeitet** wird (z. B. Anpassung des Buchungsdatums oder Ticket-Typs):
 - ➔ Es wird kein neues E-Mail versendet, der Aktivierungscode bleibt gleich, solange die Buchung nicht storniert wird.
 - ➔ Der Host wird wie gewohnt per E-Mail über Anpassungen informiert, die eine Aktion des Gastes erfordern.
- Die Buchung nach dem Versand **storniert** wird und eine neue Buchung mit derselben Buchungsnummer angelegt wird:
 - ➔ Falls bereits Tickets eingelöst wurden, wird der Host wie gewohnt über die Stornierung der Tickets informiert.
 - ➔ Für die neue Buchung wird ein neuer Aktivierungscode erstellt und der Gast erhält erneut eine E-Mail mit dem Aktivierungscode aus MyPuma

Das neue System wurde unter anderem gebaut, um die technische Sicherheit bei der Ticket-Erstellung zu erhöhen. Aus diesem Grund erfolgt die Aktivierung über einen Aktivierungscode und nicht mehr über die Buchungsnummer sowie über die Eingabe des Geburtsdatums.

Dezember 2025						
Buchungsnum...	Gast	Anzahl Tickets	Aktivierungscode	Gültig von +	Gültig bis	Status
BEW20251222	Raja Zurflüh	3	AVZUUMVN	23.12.2025	28.12.2025	ERSTELLT Aktionen

3.3 Buchung anpassen

Über den Menüpunkt **Buchungen** und **Buchung ansehen**, kann die gewünschte Buchung bearbeitet und angepasst werden.

Ticketmenge anpassen

- Falls die Ticketmenge beispielsweise von 5 Tickets auf 4 Tickets reduziert wird und die Tickets bereits erstellt oder eingelöst sind, müssen zuerst die überflüssigen Tickets storniert werden, damit die Anzahl erstellter und eingelöster Tickets maximal der neuen Anzahl Tickets entspricht.

Gültigkeitszeitraum anpassen

- Falls noch keine Tickets im Status eingelöst sind, werden die Tickets direkt angepasst und der Gültigkeitszeitraum wird überschrieben.
- Falls Tickets bereits eingelöst sind, werden diese storniert und neue Tickets mit der neuen Gültigkeit direkt erstellt. **Der Gast muss zwingend über sein neues Ticket informiert werden.** Dieser kann anschliessend auf der Website das Ticket mit seinem Geburtsdatum neu aktivieren.

Tickettyp anpassen

- Falls bereits ein Ticket (erstellt oder eingelöst) vorhanden ist, müssen alle Tickets zuerst storniert werden.

Sollten durch die Anpassungen bereits eingelöste Tickets storniert oder neu angelegt worden sein, werden Sie als Host per E-Mail informiert, dass der Gast die Tickets erneut herunterladen muss.

Wichtig: Tickets können nicht bearbeitet werden, sondern nur storniert oder neu angelegt werden.

3.4 Buchung stornieren

Über **Aktionen** können einzelne Buchungen angesehen und bearbeitet oder storniert werden. Sobald eine Buchung storniert wird, werden alle darin enthaltenen Tickets (erstellt und eingelöst) storniert. Die Buchung wird weiterhin in der Übersicht mit dem Status storniert angezeigt.

Wenn bereits eingelöste Tickets storniert werden, muss der Gast informiert werden.

Buchungen

Import Export Buchung erstellen →

Buchungsnummer / OTA Nummer Gültig von 28.01.2026 Status

Filter zurücksetzen

Januar 2026

Buchungsnum...	Gast	Anzahl Tickets	Aktivierungsc...	Gültig von +	Gültig bis	Status	Manuell	Aktionen
9000d94e9	Yelim Akagar	3	49BFSBWR	20.01.2026	20.02.2026	STORNIERT	Nein	Aktionen
BEW11111	Bern Test Zwei	1	RCLB02RW	21.01.2026	21.02.2026	STORNIERT	Nein	Aktionen
BEW202601231700	Sheldon Cooper	1	GLCWEW61	23.01.2026	02.02.2026	ERSTELLT	Nein	Aktionen
BEW202601261324	Pia Müller	1	V0SBPE5M	26.01.2026	28.01.2026	ERWELDET	Ja	Buchung ansehen Buchung stornieren
BEW202601261326	Nils Müller	1	41226TV4	26.01.2026	28.01.2026	ERWELDET	Ja	Aktionen

3.5 Buchung exportieren

In der **Buchungsübersicht** können Buchungen sowie der generierte Aktivierungscode pro Buchung über **Export** in ein CSV-File exportiert werden.

Buchungen

Import Export Buchung erstellen →

Buchungsnummer / OTA Nummer Gültig von 28.01.2026 Status

Filter zurücksetzen

Wählen Sie den gewünschten Zeitraum aus, für welchen die Buchungen exportiert werden sollen. Es gilt zu beachten, dass im Export-File nur die aktiven Buchungen angezeigt werden und keine stornierten Buchungen.

← zurück Buchungen exportieren

Buchungen exportieren

Wählen sie einen Zeitraum, in welchem sie die Buchungen exportieren möchten.

"Gültig von" ab 01.01.2026

"Gültig von" bis 31.01.2026

Export ausführen

3.6 Ticket Status

Über **Aktionen** und **Buchung ansehen** wird unter **Tickets** ersichtlich, ob der Gast seine Tickets bereits eingelöst hat.

The screenshot displays the 'Detailansicht' for booking BEW20251222, which is marked as 'EINGELÖST'. The booking information includes: Booking number/OTA number: BEW20251222; Guest: Raja Zurflüh; Activation code: AVZUJMVN; Ticket type: Einzelticket; Number of tickets: 3. The validity period is from 23.12.2025 to 28.12.2025. Below this, a table lists three tickets:

Ticket Nummer ↑	Gast	Geburtsdatum	Anzahl Tickets	Status	Aktionen
#24	Peter Zurflüh	03.03.1999	1	ERSTELLT	Aktionen
#23	Anna Zurflüh	02.02.1999	1	ERSTELLT	Aktionen
#22	Raja Zurflüh	01.01.1999	1	EINGELÖST	Aktionen

- **Erstellt:** Tickets wurden mit der Buchung im Bern-Ticket System MyPuma erstellt, jedoch wurde das Ticket noch nicht gedruckt oder vom Gast mit seinem Vor- und Nachnamen und Geburtsdatum auf der Website eingelöst. Es wurde somit noch kein zugehöriges SBB-Ticket und QR-Code erstellt.
- **Eingelöst:** Gast hat das Bern-Ticket mit dem Aktivierungscode, seinem Vor- und Nachnamen sowie mit dem Geburtsdatum auf der **Website** eingelöst oder das Ticket wurde vom Host gedruckt. Dadurch wurde ein zugehöriges SBB-Ticket und der damit verbundene QR-Code generiert.
- **Storniert:** Das Ticket und ein allfälliges zugehöriges SBB-Ticket wurden storniert.

4 Bern-Tickets generieren

Gültigkeit der Tickets: Tickets sind gemäss dem Libero-Verbund und den SBB immer ab dem ersten Tag um 00:00 Uhr bis am Folgetag des letzten Tages um 05:00 Uhr gültig. Wenn der Gast also am 4. Februar abreist, ist sein Ticket bis am 5. Februar um 05:00 Uhr gültig.

Der Gast kann seine Tickets selbst über die **Website** hinzufügen, aktivieren und ausdrucken. Dazu benötigt er oder sie den Aktivierungscode, welcher beim Erfassen einer neuen Buchung (manuell, via Import oder API) generiert wird (siehe Kapitel 6). Wie Sie als Host dem Gast den Aktivierungscode zur Verfügung stellen, ist Ihnen frei überlassen. Wir empfehlen jedoch, den Aktivierungscode bereits vor dem Aufenthalt mit dem Prestay-Mail mitzuteilen.

4.1 Manuelle Tickets

Über **Buchung ansehen** die gewünschte Buchung auswählen. Auf der Buchungsansicht wird ersichtlich, wie viele Tickets auf dieser Buchung generiert werden können.

The screenshot displays the 'Detailansicht - BEW20251222' page. It includes a navigation bar with 'zurück' and 'ERSTELLT' buttons, and a 'Buchung stornieren' button. The main content area is divided into sections: 'Buchungsinformationen' (Booking number, activation code, number of tickets) and 'Gültigkeitszeitraum' (Validity dates). The guest name and ticket type are also listed. At the bottom, a red box highlights 'Tickets (0/3)' and another red box highlights the 'Ticket hinzufügen' button. Below the button, a message reads: 'Es wurden noch keine Tickets hinzugefügt. Fügen Sie das erste Ticket hinzu.'

Über **Ticket hinzufügen** wird das Ticket für jeden Gast in der Buchung (in diesem Fall 3) generiert. Diese Aktion wird nur angezeigt, falls noch nicht so viele Tickets erstellt wurden, wie in der Buchung möglich sind und ein Tickettyp gewählt wurde.

- Bei Gruppentickets ist die Anzahl immer 1
- Bei Einzeltickets entspricht die Anzahl Tickets der Anzahl Personen

Falls in der Buchung noch kein Tickettyp (Einzel- oder Gruppentickets) hinterlegt wurde, erfolgt nun eine Aufforderung dazu.

Unabhängig von Tickettyp wird der Vorname, Nachname und das Geburtsdatum eingegeben. Mit Klick auf **Ticket hinzufügen**, erscheint das Ticket in der Ticketübersicht auf der Buchung.

Ticket hinzufügen

Fügen Sie Ihrer Buchung weitere Tickets hinzu.

Vorname: Raja Nachname: Zurflüh

Geburtsdatum: 01.01.1999

Abbrechen Ticket hinzufügen →

Über **Aktionen** kann das Ticket anschliessend als PDF ausgedruckt oder storniert werden.

Tickets (3/3)					Ticket drucken
Ticket Nummer	Gast	Geburtsdatum	Anzahl Tickets	Status	Ticket stornieren
#22	Raja Zurflüh	01.01.1999	1	ERSTELLT	Aktionen
#23	Anna Zurflüh	02.02.1999	1	ERSTELLT	Aktionen
#24	Peter Zurflüh	03.03.1999	1	ERSTELLT	Aktionen

4.2 Gruppentickets

Ein Ticket kann ein Gruppenticket sein, hierfür muss ein «Hauptreisender» eingetragen werden, der sich bei der Kontrolle des Tickets ausweisen muss. Die weiteren Reisenden sind in Form einer Anzahl Personen auf dem Ticket hinterlegt. Die weiteren Reisenden müssen also zwingend mit dem «Hauptreisenden» unterwegs sein, um im Besitz eines gültigen Tickets zu sein.

Über Buchungen und **Buchung erstellen** wählen Sie im Feld **TicketTyp** die Auswahl **Gruppenticket**

BERN TICKET

Buchungen Buchung erstellen

Buchung erstellen

4 Buchung speichern

Buchungsinformationen

Buchungsnummer / OTA Nummer: BEW12345678 Gastname: Max Muster 1

E-Mail-Adresse des Gastes: max.muster@bern.com

Gültig von: 29.01.2026 Gültig bis: 31.01.2026

Ticket-Typ: Einzelticket 2 Anzahl Tickets: 20 3

Gruppenticket

Buchungsübersicht

Buchungsnummer / OTA Nummer: BEW12345678

Gastname: Max Muster

Gültigkeitszeitraum: 29.1.2026 - 31.1.2026

Anzahl Tickets: 20

- 1) Hauptreisender
- 2) Auswahl TicketTyp Gruppenticket
- 3) Anzahl Personen, welche mit dem Gruppenticket und dem Hauptreisenden unterwegs sind
- 4) Buchung speichern

Anschliessend kann der Hauptreisende das Gruppenticket auf der **Website** hinzufügen, aktivieren und ausdrucken.

5 Import CSV-Datei

Mit Ihrem Host-Login haben Sie im Bern-Ticket System die Möglichkeit, eine CSV-Datei zu importieren. Es werden nur Buchungen berücksichtigt, deren «DateTo» in der CSV-Datei heute ist oder in der Zukunft liegt.

Sobald eine Buchung durch einen Mitarbeitenden **manuell** bearbeitet wurde (also z.B. Anzahl Personen angepasst, Gültigkeitszeitraum angepasst, etc.), wird diese Buchung bei Imports nicht mehr berücksichtigt, sie wird also durch den Import weder bearbeitet, noch storniert. Dies gilt auch, wenn eine Buchung durch einen Import im System erstellt wurde und danach durch einen Mitarbeitenden manuell bearbeitet wird. **Nachdem eine Buchung einmal manuell erstellt oder bearbeitet wurde, kann sie auch zukünftig nur noch manuell bearbeitet werden.**

Die Wahl des «TypeOfTicket» auf der **Website** durch den Gast führt hierbei nicht zu einer manuellen Buchung, dies gilt lediglich für Änderungen, welche von einem Mitarbeitenden im Bern-Ticket System MyPuma durchgeführt werden.

5.1 Funktionalitäten des Systems

Es ist wichtig zu verstehen, dass der CSV-Import ein Bestandsabgleich ist und nicht ein «nur hinzufügen»-Import.

Das System vergleicht beim CSV-Import zwei Listen:

1. Liste aller Buchungen, die bereits im MyPuma-System existieren und deren «DateTo» heute ist oder in der Zukunft liegt. Diese wird nachfolgend **«MyPuma-Liste»** genannt.
2. Liste aller Buchungen aus Ihrer CSV-Datei, bei denen das «DateTo» heute ist oder in der Zukunft liegt. Diese wird nachfolgend **«CSV-Import»** genannt.

Der Vergleich erfolgt anhand des Feldes «External Reference», also Ihrer Buchungsnummer (in MyPuma als «Buchungsnummer» angezeigt).

- Existiert eine Buchung im CSV-Import, aber nicht in der MyPuma-Liste, wird die Buchung in MyPuma erstellt.
- Existiert eine Buchung in der MyPuma-Liste, aber nicht im CSV-Import, wird die Buchung in MyPuma **storniert**.
- Existiert die Buchung sowohl in der MyPuma-Liste als auch im CSV-Import, werden die Einträge verglichen und die Buchung in MyPuma auf den Stand des CSV-Imports aktualisiert.

Bestehen keine Unterschiede, wird keine Änderung in MyPuma vorgenommen. **Der Aktivierungscode bleibt bei Anpassungen einer bestehenden Buchung gleich.**

Es ist jedoch möglich, dass durch **Änderungen an einer Buchung** – zum Beispiel beim Buchungsstart oder Enddatum – bestehende Tickets storniert und neu erstellt werden. Dadurch ändern sich die Gültigkeiten der Tickets. Falls der Gast die Tickets als PDF nutzt, müssen diese erneut heruntergeladen werden.

Genauere Informationen dazu, was bei der Anpassung einer Buchung mit bereits bestehenden Tickets durch den Import passiert, finden Sie in der Anleitung unter **Kapitel 5.3 Buchungskategorien für den Import**.

Die einzige Ausnahme bilden Buchungen, die von Ihnen **manuell** in MyPuma bearbeitet wurden, also über die Maske «Buchung bearbeiten» angepasst wurden. Diese Buchungen werden in der Buchungsliste als «Manuell» ausgewiesen.

Februar 2026							
Buchungsnum...	Gast	Anzahl Tickets	Aktivierungsc...	Gültig von +	Gültig bis	Status	Manuell
SADHJKJ	Cyrl	3	CWY600XR	06.02.2026	13.02.2026	ERSTELLT	Ja

Der Sinn dahinter ist, dass bewusst vorgenommene Anpassungen bei einem nächsten Import nicht automatisch wieder überschrieben werden. **Manuelle Buchungen werden vom Import weder angepasst noch storniert, auch wenn sie nicht mehr im CSV-Import vorhanden sind.**

5.2 CSV-Datei erstellen

	A	B	C	D	E	F	G
1	ExternalReference	Name	GuestEmail	NumberOfPa	DateFrom	DateTo	TypeOfTicket
2	BEW11111111	Rachel Green	rachel.green@mail.com	1	02.02.2026	03.02.2026	
3	BEW22222222	Joey Tribbiani	joey.tribbiani@mail.com	4	26.02.2026	03.03.2026	SINGLE
4	BEW33333333	Ross Geller	ross.geller@mail.com	20	01.04.2026	02.04.2026	GROUP
5							
6							
7							
8							

- ***ExternalReference:** Buchungsnummer der Buchung – kann aus Zahlen und Buchstaben bestehen
- ***Name:** Name des Gastes gemäss Buchung – Vor- und Nachnamen dürfen nicht durch Sonderzeichen getrennt werden
- **GuestEmail:** (optionales Feld) E-Mail-Adresse des Gastes, falls gesetzt wird ein E-Mail mit dem Aktivierungscode an den Kunden gesendet
- ***NumberOfPax:** Anzahl der Gäste über 6 Jahre alt – gemäss der eingegebenen Anzahl werden für diese Position Tickets generiert
- ***DateFrom:** Datum der Anreise – ab diesem Tag ist das Bern-Ticket gültig
 - Erlaubte Datumsformate sind: DD-MM-YYYY, DD.MM.YYYY, DD.MM.YY, YYYY-MM-DD das Standard Excel Format, bei dem das Datum durch die Anzahl Tage seit 31.12.1899 dargestellt wird. Prüfen sie unbedingt, dass ihre Datumsfelde einer der angesprochenen Formate entspricht, da sonst der Import nicht korrekt funktioniert. Den effektiv eingetragenen Wert sehen sie, wenn sie das CSV mit einem Standard Texteditor wie Notepad öffnen.
- ***DateTo:** Datum der Abreise – bis und mit diesem Tag ist das Bern-Ticket gültig
- **TypeOfTicket:** (optionales Feld) SINGLE oder GROUP – falls bereits bekannt, ob der Gast Einzeltickets oder ein Gruppenticket wünscht.

5.3 Buchungskategorien für den Import

Manuelle Buchung

- In MyPuma existiert bereits eine Buchung mit der gleichen Buchungsnummer, welche manuell bearbeitet wurde
- Manuelle Buchungen werden beim Import nicht berücksichtigt

Neue Buchung

- Buchungsnummer existiert im Import, aber nicht in MyPuma
- Diese Buchung wird in MyPuma neu erstellt
- Es werden noch keine Tickets automatisch generiert

Buchung aktualisieren

- Buchung existiert im Import und in MyPuma und weist auf mindestens einem der folgenden Felder Änderungen auf:
 - Name
 - DateFrom
 - DateTo
 - NumberOfPax
 - TypeOfTicket – ein leeres Feld wird nicht als Änderung erkannt
- Die Buchung wird in MyPuma auf den Stand des Imports aktualisiert

Ticket-Typ der Buchung hat sich geändert

- Wenn der «TypeOfTicket» für eine bereits bestehende Buchung in MyPuma von SINGLE oder GROUP geändert wird, werden alle Tickets der Buchung storniert
- Es werden keine neuen Tickets automatisch erstellt, diese müssen entweder durch den Host in MyPuma hinzugefügt werden oder vom Gast auf der Website neu hinzugefügt werden
- Spezialfall: Ist das Feld «TypeOfTicket» im Import nicht ausgefüllt, gilt dies unabhängig vom aktuellen «TypeOfTicket» der Buchung in MyPuma nicht als Änderung

Gültigkeitsdatum hat sich geändert

- Wenn die Gültigkeitsdauer geändert wird, werden alle eingelösten Tickets der Buchung storniert
- Alle Tickets werden neu mit dem neuen Gültigkeitsdatum und den bereits vorhandenen Gastdaten angelegt
- Bei diesem Schritt werden neue QR-Codes bei den SBB generiert und der Gast muss die neuen gültigen Tickets auf der Website hinzufügen
- Wenn bereits Tickets aktiviert wurden, erhält der Host eine Meldung und muss dem Gast mitteilen, dass die Tickets neu hinzugefügt werden müssen

Anzahl Personen hat sich geändert

- Falls bereits Tickets erstellt oder eingelöst sind und sich die **Anzahl der Tickets beispielsweise von 5 auf 4 reduziert**, werden alle Tickets der Buchung storniert
- Es werden keine neuen Tickets automatisch erstellt
- Der Host erhält eine Meldung und muss dem Gast mitteilen, dass die Tickets neu hinzugefügt werden müssen
- Falls bereits Tickets erstellt oder eingelöst sind und sich die **Anzahl der Tickets beispielsweise von 4 auf 6 erhöht** wird, werden keine Tickets storniert
- Die Anzahl Tickets auf der Buchung werden angepasst und der Gast kann die zusätzlichen Tickets auf der Website hinzufügen

Buchung stornieren

- Die Buchung existiert in MyPuma, ist aber in der Import-Datei nicht vorhanden
 - Die Buchung in MyPuma wird storniert, sofern diese nicht manuell erstellt oder bearbeitet wurde
 - Erstellte und bereits eingelöste Tickets zur Buchung werden ebenfalls storniert
- Wichtig:** Wenn bereits eingelöste Tickets existieren, wird eine E-Mail an den Host versendet

Fehlerhafte Buchungen

Das System erkennt folgende fehlerhafte Buchungen in einer Import-Liste. Die Buchungen werden dabei im Tab «Fehlerhafte Buchungen» angezeigt.

- Datumsformat wurde nicht im gültigen Format eingegeben
- Es existiert bereits eine ältere oder stornierte Buchung mit derselben Buchungsnummer.
- Wenn eine Buchung > 30 Tage erfasst wird, wird das Enddatum automatisch gekürzt mit einer Fehlermeldung, dass der maximale Zeitraum überschritten wurde

The screenshot shows a web interface for importing bookings. At the top, there is a navigation bar with a '← zurück' button and the title 'Buchungen importieren'. Below this is a tab labeled 'Fehlerhafte Buchungen [1]'. A prominent red error banner contains a warning icon and the text: 'Fehler: Folgende Buchungen können nicht verarbeitet werden (z.B. ungültige Datumsangabe, doppelte Buchungsnummer, ...) und werden nicht importiert.' Below the banner is a table with the following data:

Buchung	Gastname	E-Mail	Gültig von	Gültig bis	Anzahl Tickets	Ticket-Typ
BEW020320261540 ⓘ	Hans Zytglogge		20.04.2026	27.04.2026	4	-

At the bottom right of the table area, there are two buttons: 'Abbrechen' and 'Import ausführen'. A tooltip points to the booking ID, stating: 'ältere Buchung mit dieser Buchungsnummer oder in dieser CSV-Datei.'

5.4 Aufbereitung CSV-Datei und Vorgehen Import

Die beschriebenen Funktionalitäten setzen voraus, dass Sie bei jedem CSV-Import Ihre **aktuell gültigen Buchungen** erfassen und an MyPuma übermitteln. Die CSV-Datei sollte somit eine Liste aller Buchungen enthalten

- deren Buchungs-Enddatum (DateTo) heute ist oder in der Zukunft liegt, und
- deren Status nicht «storniert» ist

Somit können auch Buchungen, die aktuell noch weit in der Zukunft liegen in der Liste enthalten sein. Falls Sie keine weit in der Zukunft liegenden Buchungen importieren möchten, empfehlen wir, das Buchungs-Startdatum (DateFrom) einzuschränken. Dies kann entweder im Template oder – falls möglich – bereits beim Export aus Ihrem Buchungssystem erfolgen. So können Sie beispielsweise nur Buchungen berücksichtigen, deren Startdatum mindestens zwei Tage in der Zukunft liegt.

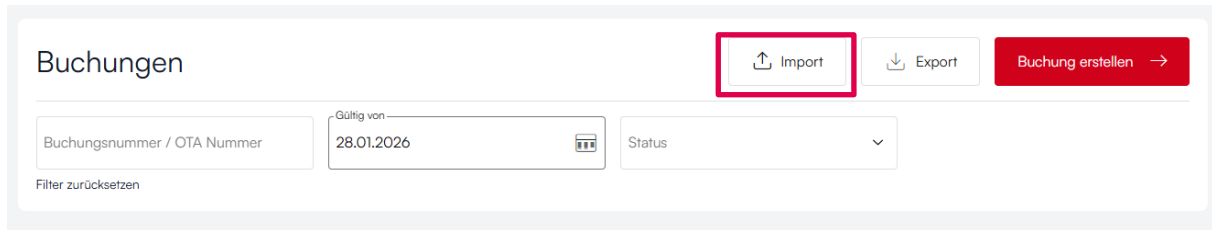
Wenn Sie zur Information des Gastes unseren **automatischen Mailversand** nutzen (dies geschieht automatisch, wenn beim Import das optionale Feld «GuestEmail» übermittelt wird), empfehlen wir, das Buchungs-Startdatum auf mindestens 2 Tage in der Zukunft zu setzen.

MyPuma prüft alle 2 Stunden sämtliche Buchungen:

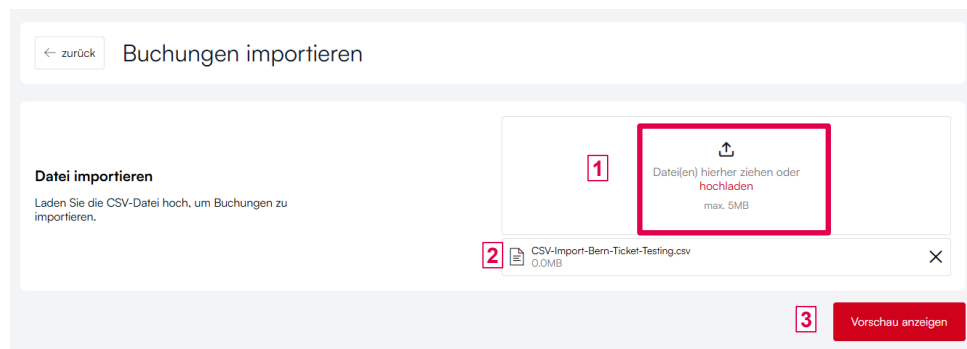
- bei denen eine E-Mail-Adresse vorhanden ist,
- aber noch keine E-Mail versendet wurde.

Liegt das «Gültig von»-Datum der Buchung weniger als zwei Tage in der Zukunft, wird automatisch eine E-Mail mit dem Aktivierungscode an die hinterlegte Adresse versendet. Wird eine Buchung weniger als zwei Tage vor dem «Gültig von»-Datum in das MyPuma System importiert, dauert es nach dem Import maximal zwei Stunden, bis die zugehörige E-Mail an den Gast versendet wird.

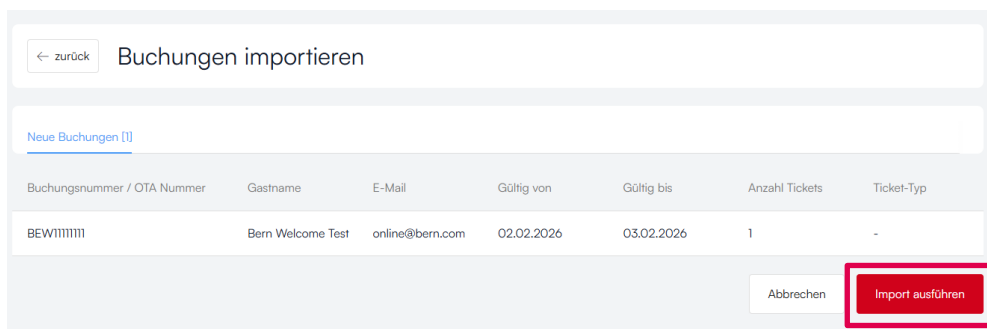
Nachfolgenden wird Schritt für Schritt beschrieben, wie Sie für den Import in MyPuma vorgehen



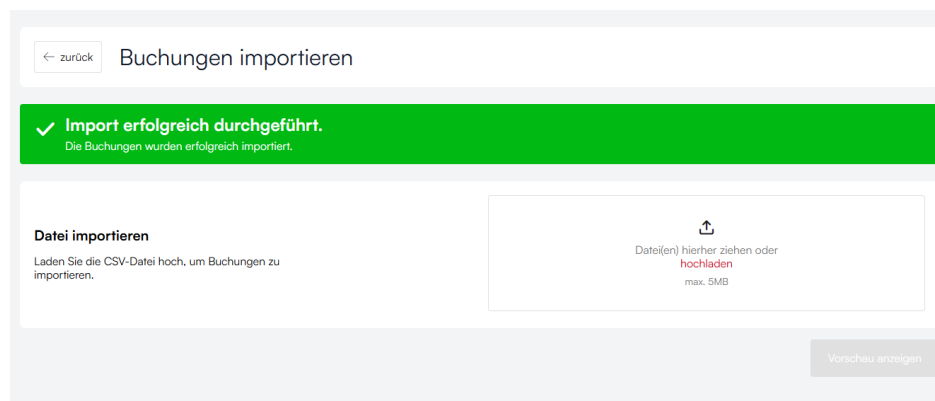
Klicken Sie auf auf der Buchungsübersicht auf **Import**, um auf die folgende Übersicht zu gelangen.



- 1) CSV-Datei auswählen und hochladen
- 2) Hier erscheint die ausgewählte CSV-Datei, sobald diese hochgeladen wurde
- 3) Vorschau anzeigen, um den Import zu starten



Sobald der Upload erfolgreich war, erhalten Sie folgende Meldung. Die importieren Buchungen sind nun in der Übersicht unter allen Buchungen ersichtlich.



Create

Endpoint: /api/v1/bernticket/booking

Methode: POST

Mit dem Endpoint kann ein Ticket neu erstellt werden. Duplikate werden hierbei vermieden, Anpassungen sollen über den zugehörigen «Update» Endpoint gemacht werden.

Read

Endpoint: /api/v1/bernticket/booking

Methode: GET

Mit diesem Endpoint können alle Buchungen des Hosts ausgelesen werden.

Update

Endpoint: /api/v1/bernticket/booking/{id}

Methode: PUT

Kann genutzt werden, um bestehende Buchungen anzupassen. Das Verhalten des Systems bei Anpassung einer Buchung wurde dabei im Kapitel [Buchungskategorien für den Import > Buchung aktualisieren](#) beschrieben.

Delete

Endpoint: /api/v1/bernticket/booking/{id}/cancel

Methode: POST

Kann genutzt werden, um eine Buchung zu stornieren. Das Verhalten des Systems bei Stornierung einer Buchung wurde dabei im Kapitel [Buchungskategorien für den Import > Buchung stornieren](#) beschrieben.

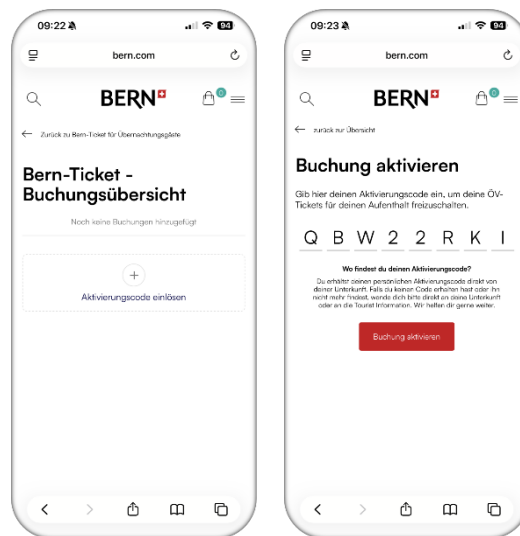
7 Bern-Ticket als Gast aktivieren

Der Gast kann seine Bern-Tickets mit dem **Aktivierungscode** auf der **Website** einlösen, aktivieren und wenn gewünscht als PDF ausdrucken. Dazu ist kein Login notwendig.

Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, die Sie Ihren Gästen zur Verfügung stellen können, finden Sie auch auf unserer **Informationsseite** für Gäste.

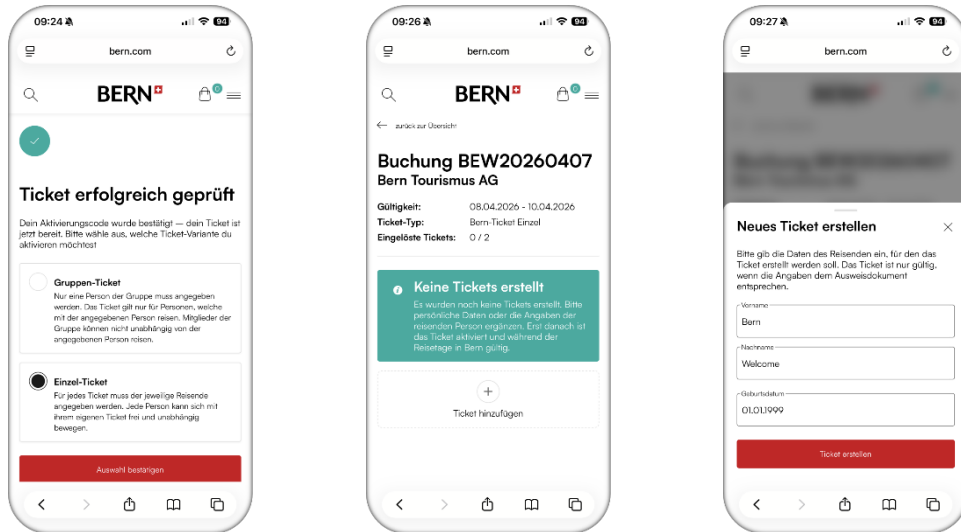
7.1 Aktivierungscode einlösen

Mit Klick auf **Aktivierungscode einlösen** kann der Gast seinen Code eingeben und die Buchung aktivieren.



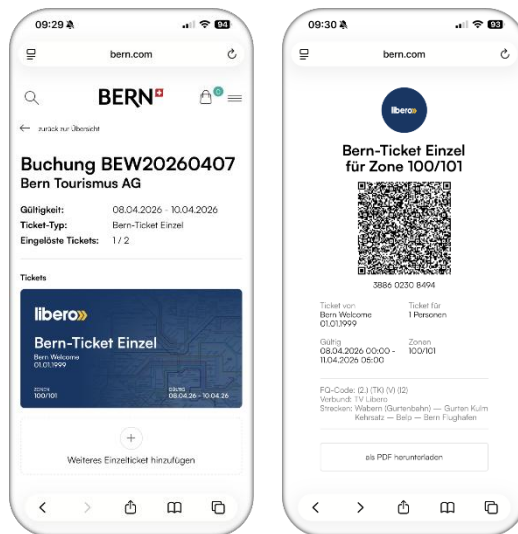
Sobald der Aktivierungscode erfolgreich eingelöst wurde, wird der Gast gefragt welches Ticket aktiviert werden soll (Gruppen-Ticket oder Einzel-Ticket). Mit der bestätigten Auswahl erscheint folgende Übersicht mit den Informationen zur Gültigkeit, Ticket-Typ und eingelösten Tickets.

Nun kann der Gast seine erhaltenen Tickets (hier zwei) über **Ticket hinzufügen** erstellen. Dazu wird der Gast aufgefordert, seinen Vornamen, Nachnamen und das Geburtsdatum einzugeben.



Anschliessend wird das eingelöste Ticket (hier Einzelticket) in der Übersicht angezeigt. In einer Kontrolle kann der Gast auf das Einzelticket klicken und den QR-Code vorweisen. Über den Button kann das Ticket auch als **PDF heruntergeladen und ausgedruckt** werden.

Weiter ist in der Übersicht ersichtlich, dass erst eines der beiden erhaltenen Tickets eingelöst wurde. Der Gast hat die Möglichkeit, ein **weiteres Einzelticket** für seine Begleitung **hinzuzufügen**.



8 Notfallticket

Im Falle eines Systemausfalles von MyPuma können Notfalltickets anhand der Vorlage auf der [Website](#) ausgestellt werden. Alle Betriebe erhalten das Notfallticket auch per Mail, zusammen mit den Zugangsdaten für MyPuma.

Mit diesem Ticket besteht die Möglichkeit, ohne Internetzugang Bern-Tickets physisch auszustellen. Dieses Notfall-Ticket darf ausschliesslich im Falle eines Systemausfalls durch den Host ausgestellt werden und muss vorher bei online@bern.com gemeldet sein. Bern Welcome informiert anschliessend den Libero-Verbund und das Kontrollperson über die Ausgabe der Notfalltickets.

Bedingungen für die Ausgabe des Notfall-Tickets

- Ausgabe nur bei Systemausfall von MyPuma und wenn der Fehler vorher bei online@bern.com gemeldet wurde
- Maximale Gültigkeit: 24 Stunden / eine Nacht
- Format A4/A5
- Die Gästeinformationen (Name und Vorname, Gültigkeitsdauer (maximal 24 Stunden / eine Nacht), Buchungsnummer, Stempel und Unterschrift des Betriebs) werden durch den Host selbst ausgefüllt