



Factsheet Bern-Ticket für Beherbergungsbetriebe

BERN 

Factsheet Bern-Ticket

Kontakt Bern-Ticket

online@bern.com / T: +41 31 328 12 12
Bei technischen Problemen Mo bis Fr

Kontakt Tourist Information

info@bern.com / T: +41 31 328 12 12
Bei Fragen und Problemen Sa bis So
(09:00 Uhr bis 17:00 Uhr)

Bitte auch die ausführliche Bern-Ticket Anleitung für Beherbergungsbetriebe beachten.

Hilfreiche Links

- [Informationen für Beherbergungsbetriebe](#)
- [Informationen für Gäste](#)
- [Liniennetz Zonen 100/101](#)

Gültigkeit

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 und Bus in den [Zonen 100/101](#) des Libero-Tarifverbundes. Am Tag der An- und Abreise ist das Ticket auch als Transferticket auf der Strecke 115 an den Flughafen Belp gültig. Ausserdem können die Gäste die Gurten- und Marzilibahn sowie den Lift auf die Münsterplattform benützen.

Tickets sind gemäss dem Libero-Verbund 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.

Das Bern-Ticket wird digital über My Puma ausgestellt und ist max. 30 Tage gültig. Bei längeren Aufenthalten wird ein Folgeticket durch den Beherbergungsbetrieb ausgestellt.

Gruppentickets

Reisende können das Bern-Ticket auch als Gruppe nutzen, vorausgesetzt, die Gruppe ist während dem gesamten Aufenthalt zusammen unterwegs. Das Ticket wird auf eine:n Hauptreisende:r ausgestellt, welche:r sich in einer Kontrolle ausweisen muss. Über Buchungen kann im System der Ticket-Type «Gruppenticket» ausgewählt werden oder die Gäste wählen beim Aktivieren der Tickets auf der Website selbst, ob sie ein Gruppenticket oder mehrere Einzeltickets einlösen möchten.

Buchung erstellen Buchung speichern

Buchungsinformationen

Create Booking Form

Buchungsnummer / OTA Nummer: BEW20260112

Gastname: Max Muster

Gültig von: 12.01.2026

Gültig bis: 13.01.2026

Ticket-Typ: Gruppenticket

Anzahl Tickets: 20

Buchungsübersicht

Buchungsnummer / OTA Nummer: BEW20260112

Gastname: Max Muster

Gültigkeitszeitraum: 12.1.2026 - 13.1.2026

Ticket-Typ: Gruppenticket

Anzahl Tickets: 20

Systemausfall

Ein Systemausfall oder ein technisches Problem mit der Plattform MyPuma müssen zwingend an online@bern.com oder am Wochenende an info@bern.com gemeldet werden. Unsere Mitarbeitenden kontaktieren anschliessend die Entwickler:innen der App und informieren bei einem Systemausfall den Libero-Verbund und Bernmobil. So wird sichergestellt, dass das Kontrollpersonal über die Ausgabe von [Notfalltickets](#) informiert ist. Anschliessend wird eine Information an alle Beherbergungsbetriebe, die das Bern-Ticket nutzen, versendet.

Notfallticket

[Download Notfallticket](#)

Systemausfall

Bedingungen für die Ausgabe:

- Darf ausschliesslich im Falle eines Systemfehlers oder einer technischen Störung durch den Host ausgestellt werden. Der Systemfehler wurde zwingend vorher gemeldet.
- Maximale Gültigkeit 24h / eine Nacht
- Format A4, farbig
- Die Gästeinformationen (Name & Vorname, Geburtsdatum, Gültigkeitsdauer (max. 24h / eine Nacht), Buchungsnummer, Stempel und Unterschrift des Betriebs) werden durch den Host selbst ausgefüllt.

Support

- An Wochentagen: online@bern.com / T: +41 31 328 12 12
- Am Wochenende: info@bern.com / T: +41 31 328 12 12

Wichtig

Support-Anfragen am Wochenende werden nur bei hoher Dringlichkeit bearbeitet. Ansonsten kümmerst dich online@bern.com am darauffolgenden Arbeitstag um das technische Problem.

Support hilft bei technischen Problemen wie:

- Probleme bei der Erstellung von Tickets
- Probleme beim Upload des Import Files
- Probleme bei der Aktivierung der Tickets auf der Website
- Probleme beim Login
- Systemausfall

Bei technischen Anfragen folgende Informationen mitgeben:

- Wo tritt das Problem auf? Im System MyPuma, auf der Website, auf dem Smartphone
- Falls es Probleme mit dem Smartphone gibt: handelt es sich um ein Android oder iOS-Gerät? Screenshot beilegen mit dem Fehler.
- Falls es Probleme beim Upload des Import Files gibt, bitte das entsprechende Import File via Swisstransfer oder Drive-Link an online@bern.com anonymisiert weiterleiten.





Merci.