



FAQ – KVV.MyShuttle

(Stand Dezember 2021)

Inhalt

Wie buche ich eine Fahrt?	2
Weshalb muss ich mich in der App registrieren und Bezahlmethoden hinterlegen, um MyShuttle nutzen zu können?.....	2
Was kostet das MyShuttle?	2
Welche Bezahlmethoden stehen in KVV.easy zur Verfügung?	3
Zu welchen Zeiten fahren die Shuttles?.....	3
Ich möchte eine Fahrt buchen. Wieso bekomme ich keine Fahrt angezeigt?	4
Was bedeutet "Das Produkt kann zum gewünschten Abfahrtszeitpunkt nicht gebucht werden"?	5
Was bedeutet "Außerhalb des Bediengebiets"?	5
Mitnahme von Kindern.....	5
Mitnahme von Tieren	5
Kann ich eine Fahrt für eine andere Person buchen?	5
Kann ich einen bestimmten Sitzplatz bei der Buchung reservieren?	6
Warum muss ich bei der Buchung bereits die Anzahl der Personen angeben?	6
Kann ich sehen wann mein Fahrzeug kommt?	6
Was muss ich nach der Buchung tun?.....	6
Ich habe Verspätung und komme nicht rechtzeitig zum Shuttle. Was soll ich tun?	6
Wie sieht es mit der Mitnahme von Sachen aus?	7
Fahrten über das Bediengebiet von MyShuttle hinaus	7
Fahrten von außerhalb in das Bediengebiet von MyShuttle	7
Gibt es eine Mobilitätsgarantie?.....	8
Kann ich meine Buchung stornieren?	8
Ich habe bereits ein KVV-Ticket, wird das berücksichtigt?	8
Wie erkenne ich mein MyShuttle Fahrzeug?.....	8
Fährt mich mein Fahrzeug ohne Umwege zu meinem Ziel?	8
Warum verzögert sich die Anfahrt meines Fahrzeugs?.....	9
Information für Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste.....	9

FAQ – KVV.MyShuttle

(Stand: November 2021)

Wie buche ich eine Fahrt?

Geben Sie in der App KVV.easy die gewünschte Abfahrts- bzw. Ankunftszeit sowie die gewünschte Fahrstrecke an und wählen Sie bei den Buchungsdetails die Anzahl Personen aus. Am besten aktivieren Sie Ihre Ortungsdienste, damit Ihr Standort automatisch lokalisiert werden kann. Dies vereinfacht den Buchungsprozess. Sie können den Start- und Zielort auch durch Verschiebung und Auswahl mit dem Pin auf der Karte oder durch Texteingabe wählen. Besitzen Sie ein gültiges Ticket oder eine BahnCard können Sie das unter der Personenzahl hinterlegen, um von der Rabattierung oder der kostenfreien Fahrt zu profitieren. Sobald Sie die erforderlichen Angaben gemacht haben, wird Ihnen nach Bestätigung auf "Weiter" eine verfügbare Fahrt angeboten. Nach erfolgreicher Buchung sehen Sie Details und Echtzeitinformationen zur Fahrt sowie eventuelle nötige Fußwege zum Ort der Abholung. Sie können die Fahrtdetails auch im Menü unter "Gebuchte Fahrten" einsehen.

Weshalb muss ich mich in der App registrieren und Bezahltdaten hinterlegen, um MyShuttle nutzen zu können?

Eine Registrierung in der App ist notwendig, um eine korrekte Identifizierung von Fahrgästen bei Zustieg in das Fahrzeug zu ermöglichen. Außerdem dient die App KVV.easy zum bezahlen des Shuttle Tickets bei nicht vorhandenem ÖPNV-Ticket, weshalb in diesem Fall die Bezahltdaten angelegt werden müssen.

Was kostet das MyShuttle?

Das MyShuttle ist in den Verbundtarif integriert. KVV-Kunden die einen gültigen Fahrschein für die jeweilige/n Wabe/n besitzen, zahlen keinen Cent extra. Besitzer einer BahnCard fahren zum reduzierten Preis. Besitzer eines gültigen ÖPNV-Tickets, bspw. eines Abos oder einer Ausbildungskarte fahren gratis. Für alle anderen gilt: Fahrschein direkt beim buchen in der App kaufen entsprechend der durchfahrenen Waben. Im Fahrzeug kann kein Fahrschein gekauft werden.

Welche Bezahlmethoden stehen in KVV.easy zur Verfügung?

In KVV.easy kann mit Kreditkarte (Mastercard, VisaCard oder American Express), per Lastschriftverfahren oder PayPal bezahlt werden.

Zu welchen Zeiten fahren die Shuttles?

Ettlingen und Völkersbach

Die vier Elektroshuttle fahren nicht nach einem festen Fahrplan, sondern nur, wenn sie über die App gebucht werden oder die Buchung telefonisch entgegen genommen wurde. Der Service steht zu folgenden Betriebszeiten zur Verfügung:

Tag	Bedient ab	Bedient bis
Montag bis Freitag	19:00 Uhr	01:00 Uhr
Samstag	19:00 Uhr	01:00 Uhr
Sonn- und Feiertag	08:00 Uhr	00:00 Uhr

Marzell

Das Elektroshuttle fährt nicht nach einem festen Fahrplan, sondern nur, wenn es über die App gebucht wird oder die Buchung telefonisch entgegen genommen wurde. Der Service steht zu folgenden Betriebszeiten zur Verfügung:

Tag	Bedient ab	Bedient bis
Montag bis Freitag	20:00 Uhr	01:00 Uhr
Samstag	08:00 Uhr	01:00 Uhr
Sonn- und Feiertag	08:00 Uhr	20:00 Uhr

Hardt West

Die drei Fahrzeuge fahren nicht nach einem festen Fahrplan, sondern nur, wenn sie über die App gebucht werden oder die Buchung telefonisch entgegen genommen wurde. Der Service steht zu folgenden Betriebszeiten zur Verfügung:

Tag	Bedient ab	Bedient bis
Montag bis Donnerstag	19:00 Uhr	00:00 Uhr
Freitag	19:00 Uhr	02:00 Uhr
Samstag	15:00 Uhr	02:00 Uhr
Sonn- und Feiertag	08:00 Uhr	24:00 Uhr

Karlsbad

Die beiden Shuttles fahren nicht nach einem festen Fahrplan, sondern nur, wenn sie über die App gebucht werden oder die Buchung telefonisch entgegen genommen wurde. Der Service steht zu folgenden Betriebszeiten zur Verfügung:

Tag	Bedient ab	Bedient bis
Montag bis Donnerstag	19:30 Uhr	01:30 Uhr
Freitag	19:30 Uhr	02:30 Uhr
Samstag	09:00 Uhr	02:30 Uhr
Sonn- und Feiertag	09:00 Uhr	24:00 Uhr

Ich möchte eine Fahrt buchen. Wieso bekomme ich keine Fahrt angezeigt?

Möglicherweise sind aktuell keine freien Plätze in MyShuttle Fahrzeugen für Ihre gewählte Strecke verfügbar. Bitte warten Sie einen Moment und stellen Sie Ihre Buchungsanfrage erneut oder ändern Sie die gewünschte Abfahrts- oder Ankunftszeit. Fahrten mit dem MyShuttle sind grundsätzlich nur innerhalb der Bedienzeiten verfügbar.

Was bedeutet "Das Produkt kann zum gewünschten Abfahrtszeitpunkt nicht gebucht werden"?

Bitte beachten Sie die Bedienzeiten des MyShuttles. Fahrthanfragen außerhalb dieser Zeiten und außerhalb des Vorbuchungszeitraums (Fahrten sind maximal 24 Stunden im Voraus buchbar) sind nicht möglich.

Was bedeutet "Außerhalb des Bediengebiets"?

Das MyShuttle ist nur in bestimmten Bediengebieten nutzbar. Wenn Sie eine Verbindung für außerhalb dieses Gebiets anfragen ist eine Buchung nicht möglich. Die Eingrenzung der einzelnen Bediengebiete sehen Sie auf der Kartenansicht im MyShuttle Tab in Ihrer App oder als Karte zum Download unter kvv.de/service/angebote-aktionen/myshuttle.html.

Mitnahme von Kindern

Die Mitnahme von Kindern ist erlaubt, sofern jedes Kind – gleichgültig welchen Alters – bei der Anfrage in der App oder bei telefonischer Buchung auch als mitfahrende Person angegeben wird. Kinder bis zum vollendeten 4. Lebensjahr werden nur befördert, wenn diese von Personen im Alter ab 6 Jahren begleitet werden und die begleitende Person eine sichere Unterbringung einschließlich der Bereitstellung hierfür notwendiger Hilfsmittel (z.B. Kindertrage, Kindersitz) gewährleistet.

Mitnahme von Tieren

Tiere können auf MyShuttle Fahrten nicht mitgenommen werden, außer wenn es sich um Begleithunde gemäß gesetzlicher Bestimmungen handelt oder um kleinere Tiere in geeigneten Behältnissen, vorausgesetzt diese beanspruchen keinen eigenen Sitzplatz und es ist genug Platz in dem MyShuttle Fahrzeug verfügbar.

Kann ich eine Fahrt für eine andere Person buchen?

Nein, das ist bedauerlicherweise nicht möglich, da die Buchung nicht von Ihnen auf eine andere Person übertragen werden kann. Wenn Sie eine Fahrt buchen, muss die Fahrt auch persönlich von Ihnen angetreten werden.

Kann ich einen bestimmten Sitzplatz bei der Buchung reservieren?

Nein, die Reservierung und Buchung eines bestimmten Sitzplatzes in unseren MyShuttle Fahrzeugen ist leider nicht möglich. Soweit aber mehrere Sitzplätze beim Einstieg in einem unserer MyShuttle Fahrzeuge nicht besetzt sind, können Sie zwischen diesen frei wählen.

Warum muss ich bei der Buchung bereits die Anzahl der Personen angeben?

Die Angabe der Personenanzahl ist bereits bei der Buchung erforderlich, damit Ihnen ein Fahrzeug bereitgestellt werden kann, das über ausreichend Sitzplätze verfügt. In Anbetracht der aktuellen Lage beachten Sie bitte bei der Buchung, dass die Sitzplatzanzahl aktuell beschränkt ist, um den Kunden möglichst viel Abstand im Fahrzeug zu ermöglichen.

Kann ich sehen wann mein Fahrzeug kommt?

Ja, Ihr MyShuttle Fahrzeug können Sie live in der App in der Karte verfolgen. Die voraussichtliche Ankunftszeit wird auch unter "Aktive Buchungen" angezeigt.

Was muss ich nach der Buchung tun?

- Bitte stellen Sie sicher, dass Sie rechtzeitig zur Ankunft Ihres MyShuttles an Ihrem Abholpunkt sind. Die Ankunft des Shuttles können Sie in der App mitverfolgen.
- Beim Einsteigen wird Ihr Fahrer Sie auffordern das in der App angegebene, vorhandene ÖPNV-Ticket vorzuzeigen.
- Wurde das Ticket bei der Buchung in der KVV.easy App gekauft, muss es nicht vorzeigt werden. Sie erhalten im Nachgang zur Fahrt eine Quittung in der App. Die Zahlung auf Basis der hinterlegten Bezahlart erfolgt erst nach der erfolgreich durchgeführten Fahrt.

Ich habe Verspätung und komme nicht rechtzeitig zum Shuttle. Was soll ich tun?

Da das Warten auf verspätete Fahrgäste im Sinne der anderen Fahrgäste nicht möglich ist und nicht garantiert wird, stornieren Sie bitte ihre Fahrt kostenfrei. Im Anschluss buchen Sie die gewünschte Verbindung erneut. Ihnen wird dann die nächstmögliche Fahrt angeboten. Durch die Stornierung und Neubuchung zahlen Sie keinen Cent mehr. Auch wenn Sie eine Fahrt nicht antreten wollen oder können, sind Fahrer und Mitfahrer um eine Stornierung ihrer Fahrt dankbar!

Wie sieht es mit der Mitnahme von Sachen aus?

Gepäck kann in begrenztem Umfang mitgenommen werden (Bspw. Koffer oder Reisetaschen). Dies am besten bei der Fahrtbuchung in KVV.easy durch aktivieren des Schiebers „Kinderwagen / Gepäck“ mit ankündigen. Bitte beachten Sie, dass die Beförderung von Fahrrädern hingegen nicht möglich ist (Ausnahme Falträder). Generell gilt, dass die Gegenstände nur dann befördert werden, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden. Im Zweifel entscheidet über die Mitnahme der Fahrer.

Fahrten über das Bediengebiet von MyShuttle hinaus

In KVV.easy können Fahrkarten nur für die MyShuttle-Fahrt in den jeweiligen KVV-Tarifwaben erworben werden. Für Teilfahrten im ÖPNV im Anschluss an die Shuttlefahrt oder die Buchung einer Gesamtfahrt im ÖPNV muss das Ticket über andere Verkaufsstellen (z.B. regiomove oder Fahrkartenautomat), bei denen das gesamte KVV-Tarifsortiment angeboten wird, erworben werden. Fahrgäste die im Anschluss an die Fahrt mit dem MyShuttle einen der Umstiegspunkte zur Weiterfahrt im KVV-Gebiet nutzen, benötigen für die Weiterfahrt ein Anschlussticket mit Start in der jeweiligen Tarifwabe. Zur Vereinfachung empfehlen wir daher das Ticket für die gesamte ÖPNV-Reisekette außerhalb von KVV.easy zu erwerben und bei der Shuttle-Buchung anzugeben, dass ein gültiges ÖPNV-Ticket vorhanden ist. Dieses ist dem Fahrer bei Zutritt in das Shuttle vorzuzeigen.

Fahrten von außerhalb in das Bediengebiet von MyShuttle

In KVV.easy können Fahrkarten nur für die MyShuttle-Fahrt in den jeweiligen KVV-Tarifwaben erworben werden. Für Teilfahrten im ÖPNV unmittelbar vor der Shuttlefahrt oder die Buchung einer Gesamtfahrt im ÖPNV muss das Ticket über andere Verkaufsstellen (z.B. regiomove oder Fahrkartenautomaten), bei denen das gesamte KVV-Tarifsortiment angeboten wird, erworben werden. Fahrgäste die mit dem ÖPNV von außerhalb des Bediengebiets kommen und ein Fahrtziel innerhalb des Bediengebiets von MyShuttle haben, benötigen für die unmittelbar folgende Anschlussfahrt mit dem MyShuttle kein zusätzliches Ticket, wenn sie ein Ticket haben, dass für die gesamte Relation gültig ist. Bei der Buchung des MyShuttle muss dann lediglich angegeben werden, dass ein gültiges ÖPNV-Ticket vorhanden ist. Dieses ist dem Fahrer bei Zutritt in das Shuttle vorzuzeigen.

Gibt es eine Mobilitätsgarantie?

Bei einer Fahrt mit dem MyShuttle ergibt sich kein Anspruch aus der KVV-Mobilitätsgarantie. Das gilt auch für den Fall, dass nach der MyShuttle-Fahrt die Fahrt mit anderen KVV-Verkehrsmitteln fortgesetzt wird und die Shuttle-Fahrt verspätet war.

Kann ich meine Buchung stornieren?

Ja, Ihre Buchung kann kostenfrei vor Antritt der Fahrt widerrufen oder storniert werden. Es erfolgt keine Abbuchung des Fahrtpreises in KVV.easy. Sollten Sie Ihre Fahrt mit MyShuttle einmal nicht antreten können oder Sie verspätet sein (auch verspätete Fahrten mit Bus & Bahn), stornieren Sie bitte Ihre Fahrt in der App möglichst frühzeitig, um anderen Fahrgästen und dem Fahrer die Weiterfahrt zu erleichtern.

Ich habe bereits ein KVV-Ticket, wird das berücksichtigt?

Ja, ein bereits erworbenes und gültiges Ticket wird berücksichtigt. Sie zahlen somit für die Fahrt mit MyShuttle keinen weiteren Fahrpreis. Hierzu muss bei der Fahrtbuchung bzw. der Angabe der Personenzahl hinterlegt werden, dass ein gültiges Ticket vorhanden ist. Je Mitfahrer kann hier eine individuelle Auswahl ("KVV-Ticket", "BahnCard", "Kind") getroffen werden. Eine Anleitung zur Angabe des Tickets in KVV.easy finden Sie unter kvv.de//service/angebote-aktionen/myshuttle.html bei „Links und Downloads“.

Wie erkenne ich mein MyShuttle Fahrzeug?

Bei den MyShuttle Fahrzeugen handelt es sich um dunkle Fahrzeuge, die mit der charakteristischen MyShuttle-Beklebung versehen sind. In der App wird Ihnen das Kennzeichen zum Shuttle angezeigt.

Fährt mich mein Fahrzeug ohne Umwege zu meinem Ziel?

MyShuttle verknüpft verschiedene Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste zu einer gemeinsamen Fahrt, wenn diese ähnliche Ziele haben. Deshalb kann es, je nachdem wie viele Fahrgäste auf der Fahrt in Richtung Ihres Ziels zu-/aussteigen, zu kurzen Umwegen kommen.

Warum verzögert sich die Anfahrt meines Fahrzeugs?

Die Verzögerung der Anfahrt Ihres Fahrzeugs kann unterschiedliche Gründe haben. Staus, Unfälle und sonstige Verkehrsbehinderungen haben Einfluss auf die Anfahrtszeit Ihres MyShuttle Fahrzeugs. Darüber hinaus kann es vorkommen, dass ein weiterer Fahrgast eine Buchung mit ähnlicher Zielrichtung während der Anfahrt Ihres MyShuttle Fahrzeugs zu Ihnen vornimmt. In diesem Fall verknüpft MyShuttle diese beiden Fahrten miteinander. Deshalb kann es zu einer leicht verzögerten Anfahrt Ihres MyShuttle Fahrzeugs kommen. Damit Sie jederzeit über die voraussichtliche Ankunftszeit Ihres MyShuttle Fahrzeugs informiert sind, wird diese kontinuierlich aktualisiert. Im Menü können Sie unter "Gebuchte Fahrten" die geplante Ankunftszeit Ihres MyShuttle Fahrzeugs sehen. Zusätzlich können Sie über die in der KVV.easy App hinterlegte Kartenfunktion live verfolgen, wo sich Ihr MyShuttle Fahrzeug aktuell befindet.

Information für Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste

Eine Mitnahme von Fahrgästen mit Rollatoren ist nur dann möglich, wenn sich die betreffenden Fahrgäste auch ohne diese Mobilitätshilfe sicher im Fahrgastraum einfinden und wieder aus dem Fahrzeug aussteigen können. Die Rollatoren werden, wie reguläre Gepäckstücke, im Gepäckraum des Fahrzeugs transportiert und sind während der Fahrt nicht zugänglich. Eine Mitnahme von Rollstühlen ist derzeit leider nur in den LEVC-Fahrzeugen (London Taxis) in Ettlingen, Völkersbach, Marxzell und Karlsbad möglich.