

FAQ - KVV.MyShuttle - Ettlingen

Wie buche ich eine Fahrt?

Um eine Fahrt mit dem MyShuttle zu buchen, wählen Sie bitte auf der Startseite der App das Feld „Wo soll es hingehen?“ aus. Anschließend können Sie Start und Ziel (Adresse, Station, Ort ...) sowie den Zeitpunkt der Abfahrt/Ankunft und die Anzahl der Personen angeben. Bitte aktivieren Sie für die Festlegung Ihres Startorts Ihre Ortungsdienste, damit Ihr Standort lokalisiert werden kann. Sobald Sie die erforderlichen Angaben gemacht haben, wird Ihnen bei Verfügbarkeit eine Fahrt angeboten. Nach erfolgreicher Buchung sehen Sie unter „Aktive Buchungen“ alles Wichtige zu Ihrer Buchung, wie z.B. die Information wann Ihr Fahrzeug kommt.

Weshalb muss ich mich in der KVV.mobil 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.

Was kostet das MyShuttle?

Das MyShuttle ist in den KVV Tarif integriert. Der Preis für eine Einzelfahrt mit dem Shuttle in Ettlingen entspricht dem Fahrkartentarif für eine Wabe (2,10€ für Erwachsene).

Kann ich eine Fahrt längere Zeit im Voraus buchen?

Das MyShuttle kann nur zur Abholung bis zu 40 Min im Voraus bestellt werden.

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.

MyShuttle Fahrzeuge sind generell nur innerhalb des Geschäftsgebiets und der Geschäftszeiten verfügbar. Diese finden Sie im MyShuttle Tab in Ihrer App.

Was bedeutet „Sie befinden sich außerhalb des Geschäftsgebiets“?

Das MyShuttle ist derzeit nur in Ettlingen verfügbar. Wenn Sie sich außerhalb des Gebiets befinden, in dem MyShuttle Fahrzeuge operieren, ist eine Buchung nicht möglich. Die Eingrenzung des Geschäftsgebiets sehen Sie auf der Kartenansicht im MyShuttle Tab in Ihrer App.

Mitnahme von Kindern

Die Mitnahme von Kindern ist erlaubt, sofern jedes Kind – gleichgültig welchen Alters – bei der Anfrage in der App auch als Person angegeben und in der Buchung bestätigt wurde. 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 freie Sitzplätze verfügt. Pro Buchungsvorgang können Sie für bis zu 6 Personen buchen. Eine Änderung der Personenanzahl nach der Buchung ist nicht mehr möglich.

Was muss ich nach der Buchung tun?

- Bitte stellen Sie sicher, dass Sie rechtzeitig zur Ankunft Ihres MyShuttles an Ihrem Abholpunkt sind. Ihr MyShuttle wartet bis zu zwei Minuten lang ab Ankunft. Die Ankunft des Shuttles können Sie in der App mitverfolgen.
- Nach dem Einsteigen wird Ihr Fahrer Sie auffordern, ein gültiges Ticket in Ihrer KVV.mobil App oder in Papierform vorzuzeigen.

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.

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

Ja, ein bereits erworbenes und gültiges Ticket wird berücksichtigt.

Wie sieht es mit der Mitnahme von Sachen aus?

Gepäck, größere Gegenständen oder Fahrräder können nicht mitgenommen werden. Handgepäck und sonstige leicht tragbare und nicht sperrige Sachen werden bei gleichzeitiger Mitfahrt des Fahrgastes nur dann befördert, wenn dadurch die Sicherheit und Ordnung des Betriebes nicht gefährdet und andere Fahrgäste nicht gefährdet oder belästigt werden.

Wie erkenne ich mein MyShuttle Fahrzeug?

Bei Ihrem MyShuttle Fahrzeug handelt es sich um ein elektrisches London Taxi.

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 „Aktive Buchungen“ die geplante Ankunftszeit Ihres MyShuttle Fahrzeugs sehen. Zusätzlich können Sie über die in der KVV.mobil App hinterlegte Kartenfunktion live verfolgen, wo sich Ihr MyShuttle Fahrzeug aktuell befindet.

Gibt es eine Garantie, dass ich mein gebuchtes Fahrzeug bekomme oder anschließende Verbindungen?

Es besteht kein Anspruch im Rahmen einer Mobilitätsgarantie. Bei an eine Fahrt mit dem MyShuttle anschließender Nutzung von KVV-Verkehrsmitteln ergibt sich aus einer Verspätung aus der MyShuttle-Fahrt bei Weiterfahrt mit KVV-Zeitkarten ebenfalls kein Anspruch aus der KVV-Mobilitätsgarantie.

Kann ich meine Buchung widerrufen oder stornieren?

Ja, Ihre Buchung kann kostenfrei vor Antritt der Fahrt widerrufen oder storniert werden. Sollten Sie Ihre Fahrt mit MyShuttle einmal nicht antreten können, stornieren Sie bitte Ihre Fahrt in der App möglichst frühzeitig, um anderen Fahrgästen und dem Fahrer die Weiterfahrt zu erleichtern.

FAQ - KVV.MyShuttle - Ettlingen

How do I book a trip?

To book a trip with the MyShuttle, please select „Where do you want to go?“ in your app. You can enter your start and destination (address, station, city ...) as well as the time of departure/arrival and the number of people who are traveling with you. You can activate your GPS location to determine your starting point. As soon as you have entered the required information, available trips will be shown to you. After you have booked your trip, all important information about your booking will be displayed under „Active bookings“, e.g. when your shuttle will arrive.

Why do I have to register in the KVV.mobil app and enter my payment data in order to use MyShuttle?

Registration in the app is necessary in order to correctly identify passengers boarding the vehicle.

What does MyShuttle cost?

MyShuttle is integrated into the KVV tariff. The price for a single trip with the shuttle in Ettlingen equals the ticket price for one Wabe (2,10€ for adults).

Can I book a trip in advance?

MyShuttle can only be ordered for pick up up to 40 minutes in advance.

I would like to book a trip. Why can't I find any connections?

It is possible that there are currently no free MyShuttles for your chosen route. Please wait a moment and request your booking again.

MyShuttles are generally only available within the business area and business hours. You can find them in the MyShuttle tab of your app.

What does „you are outside of the business area“ mean?

MyShuttle is currently only available in Ettlingen. If you are outside the area in which MyShuttle vehicles operate, booking is not possible. You can see the business area in the map view under the MyShuttle tab of your app.

Taking children

Children are allowed, as long as each child - regardless of age - is indicated as an additional person in the app and confirmed in the booking.

Children up to the age of 4 can only be carried if they are accompanied by a person aged 6 or over and the accompanying person guarantees safe accommodation including the provision of the necessary aids (e.g. stretcher, child seat).

Taking pets

Pets cannot be taken on MyShuttle trips unless they are legal companion dogs or smaller pets in suitable containers, provided they do not occupy their own seat and there is enough space available in the MyShuttle.

Can I book a trip for another person?

No, unfortunately this is not possible as the booking cannot be transferred from you to another person. If you book a trip, you have to get on it yourself.

Can I reserve a specific seat when I book?

No, unfortunately it is not possible to reserve and book a specific seat in our MyShuttles. However, if several seats are free when you board your MyShuttle, you are free to choose between them.

Why do I have to specify the number of people when booking?

The number of people you book for must be specified at the time of booking so that you can be provided with a vehicle that has enough free seats. You can book for up to 6 people per booking. It is no longer possible to change the number of people after booking.

What do I have to do after the booking?

- Please make sure that you arrive at your pick-up point in time for the arrival of your MyShuttle. Your MyShuttle will wait up to two minutes. You can follow the arrival of the shuttle in the app.
- After boarding, your driver will ask you to show a valid ticket in your KVV.mobil app or a paper ticket.

Can I see when my shuttle arrives?

Yes, you can follow your MyShuttle live in the app on the map. The estimated time of arrival is also displayed under „Active bookings“.

I already have a KVV ticket, can I use this for my MyShuttle ride?

Yes, a valid ticket that has already been purchased can be used, too.

Can I take luggage or other items?

Larger luggage or items as well as bicycles cannot be transported. You can take hand luggage and other items that are easy to carry and not bulky, but you are required to ride with them and handle them yourself. Also, please make sure that the safety and operation of the service are not affected and that other passengers aren't bothered.

How do I recognize my MyShuttle?

Your MyShuttle is either an electric London taxi.

Will my shuttle take me directly to my destination?

MyShuttle combines different trip requests of several passengers to one trip if these passengers have similar destinations. Therefore, depending on how many passengers get on/off the shuttle on the way to your destination, there may be short detours.

Why is my shuttle delayed?

There can be different reasons for a delay in the arrival of your shuttle. Traffic jams, accidents and other traffic disruptions affect the travel time of your MyShuttle. In some cases, another passenger may make a booking with a similar destination while your MyShuttle vehicle is on its way to you. Then MyShuttle combines these two trips. Therefore, your MyShuttle vehicle may arrive with a slight delay. The estimated arrival time of your MyShuttle vehicle is continuously updated so you are always up to date. In the app menu under „Active bookings“ you can check the expected arrival time of your MyShuttle. In addition, you can follow the current location of your MyShuttle live on the map in the app.

Is there a guarantee that I will get the shuttle I booked or subsequent connections?

There is no mobility guarantee. If you use KVV public transportation following a MyShuttle ride, the KVV mobility guarantee does not apply with KVV tickets if you are delayed on your MyShuttle ride.

What happens if I miss a MyShuttle?

If you miss your MyShuttle, your ticket expires.

It is not possible to transfer your ticket to other MyShuttle trips. Unfortunately, the fare cannot be refunded.

Can I cancel or revoke my booking?

Yes, your booking can be cancelled or revoked free of charge before the arrival of your shuttle. If you are unable to take your trip with MyShuttle, please cancel it in the app as early as possible to facilitate the continuation of the trip for other passengers and the driver.