



## FAQ – KVV.MyShuttle - deutsch

Seiten 2 bis 11



## FAQ – KVV.MyShuttle - english

pages 12 to 20



### Für weitere Informationen / For Further Help

- Mail: [kvv.easy@kvv.karlsruhe.de](mailto:kvv.easy@kvv.karlsruhe.de)
- Telefonisch/phone number: ☎ 0721/6107 – 5885
- Online: [www.kvv.de/myshuttle](http://www.kvv.de/myshuttle)



## Inhalt

- Wie buche ich eine Fahrt? ..... 3
- Muss ich mich in der App registrieren und Bezahlmethoden hinterlegen, um MyShuttle nutzen zu können? ..... 3
- Was kostet das MyShuttle? ..... 3
- Welche Bezahlmethoden stehen in KVV.easy zur Verfügung? ..... 4
- Zu welchen Zeiten fahren die Shuttles? ..... 4
- Ich möchte eine Fahrt buchen. Wieso bekomme ich keine Fahrt angezeigt? ..... 6
- Was bedeutet "Das Produkt kann zum gewünschten Abfahrtszeitpunkt nicht gebucht werden"? ..... 6
- Was bedeutet "Außerhalb des Bediengebiets"? ..... 6
- Mitnahme von Kindern ..... 6
- Mitnahme von Tieren ..... 6
- Kann ich in KVV.easy eine Fahrt für eine andere Person buchen? ..... 7
- Kann ich einen bestimmten Sitzplatz bei der Buchung reservieren? ..... 7
- Warum muss ich bei der Buchung bereits die Anzahl der Personen angeben? ..... 7
- Kann ich sehen wann mein Fahrzeug kommt? ..... 7
- Was muss ich nach der Buchung tun? ..... 7
- Ich habe Verspätung und komme nicht rechtzeitig zum Shuttle. Was soll ich tun? ..... 8
- Wie sieht es mit der Mitnahme von Sachen, z.B. Kinderwagen aus? ..... 8
- Fahrten über das Bediengebiet von MyShuttle hinaus ..... 8
- Fahrten von außerhalb in das Bediengebiet von MyShuttle ..... 9
- Gibt es eine Mobilitätsgarantie? ..... 9
- Kann ich meine Buchung stornieren? ..... 9
- Ich habe bereits ein KVV-Ticket, wird das berücksichtigt? ..... 9
- Wie erkenne ich mein MyShuttle Fahrzeug? ..... 10
- Fährt mich mein Fahrzeug ohne Umwege zu meinem Ziel? ..... 10
- Warum verzögert sich die Anfahrt meines Fahrzeugs? ..... 10
- Information für Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ..... 11

### 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.

### Muss ich mich in der App registrieren und Bezahl Daten 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 Bezahl Daten angelegt werden müssen. Wenn Sie kein Ticket für die Fahrt in KVV.easy benötigen, müssen sich auch keine Bezahl Daten hinterlegen.

### 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?

### ► Ettligen und Völkersbach

Die fünf 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

### ► Marxzell und Ittersbach

Die zwei 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	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

► **Waldbronn**

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	00:00 Uhr
Freitag	19:30 Uhr	01:00 Uhr
Samstag	19:30 Uhr	01:00 Uhr
Sonn- und Feiertag	09:00 Uhr	20:00 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. Fahrplananfragen außerhalb dieser Zeiten und außerhalb des Vorbuchungszeitraums (Fahrten sind maximal 24 Stunden im Voraus buchbar) sind nicht möglich.

## **Was bedeutet "Außerhalb des Bedienegebiets"?**

Das MyShuttle ist nur in bestimmten Bedienegebieten nutzbar. Wenn Sie eine Verbindung für außerhalb dieses Gebiets anfragen ist eine Buchung nicht möglich. Die Eingrenzung der einzelnen Bedienegebiete sehen Sie auf der Kartenansicht in KVV.easy oder als Karte zum Download unter [kvv.de/service/angebote-aktionen/myshuttle.html](http://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 in KVV.easy 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. Telefonisch können hingegen Fahrten für andere Personen gebucht 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.

## **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 vorgezeigt 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, z.B. Kinderwagen 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 Anslussticket 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. Eine Anleitung zur Stornierung einer Fahrt in KVV.easy finden Sie unter <https://www.kvv.de/mobilitaet/kvmyshuttle.html> bei „Links und Downloads“

## **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 <https://www.kvv.de/mobilitaet/kvmyshuttle.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

- ▶ Rollatoren: 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 im Bediengebiet Hardt West, wie reguläre Gepäckstücke, im Gepäckraum des Fahrzeugs transportiert und sind während der Fahrt nicht zugänglich. In den LEVC-Fahrzeugen in Ettlingen, Völkersbach, Marxzell und Karlsbad können Rollatoren direkt bei Ihnen im Fahrgastraum mit befördert werden.
- ▶ Rollstuhlbeförderung: Eine Mitnahme von Rollstühlen ist derzeit leider nur in den LEVC-Fahrzeugen (London Taxis) in Ettlingen, Völkersbach, Marxzell und Karlsbad möglich. Im Bediengebiet Hardt West ist die Beförderung von Rollstühlen mit den eingesetzten Fahrzeugen nicht möglich. Sollten Sie in Hardt West Bedarf nach einer Rollstuhlbeförderung im Rahmen des MyShuttle haben, kontaktieren Sie den KVV bitte im Voraus ([kvv.easy@kvv.karlsruhe.de](mailto:kvv.easy@kvv.karlsruhe.de) oder telefonisch unter 0721/6107-5885), damit sich um individuelle Möglichkeiten der Beförderung bemüht werden kann. Zur Rollstuhlbeförderung besitzen die LEVC-Fahrzeuge eine Einstiegsrampe, die mit bis zu 250 kg belastbar ist. Die Rampe weist eine Länge von 1,25m, eine befahrbare Breite von 0,714m und einen maximalen Winkel von 17,5° auf.
- ▶ Kostenfreie Beförderung im Rahmen von SGB IX: Fahrgäste, denen im Rahmen des SGB IX eine unentgeltliche Beförderung zusteht, fahren auch im MyShuttle kostenfrei. Hierzu bei der Fahrtbuchung oder bei der telefonischen Buchung angeben, dass ein gültiges Ticket vorliegt. Sofern die kostenfreie Beförderung auch für Begleitpersonen gilt, fahren diese ebenfalls kostenfrei. Bitte beachten Sie, dass die Begleitpersonen (Merkzeichen „B“ im Schwerbehindertenausweis) ebenso wie reguläre Mitfahrende bei Ihrer Fahrt mit angemeldet werden müssen. Begleitende Führhunde müssen nicht gesondert vermerkt werden und werden ebenfalls kostenfrei befördert.



## Content

How to book a trip?.....	13
Do I have to register in the KVV.easy app and enter my payment data in order to use MyShuttle? .....	13
What does MyShuttle cost? .....	13
Which payment methods could be used? .....	14
What are the operating hours of the MyShuttle? .....	14
I would like to book a ride. What does "There is no available ride" mean? .....	16
What does "The product can not be booked at the desired departure time" .....	16
What does "Outside the operating area" mean? .....	16
Possibility of taking children with you.....	16
Possibility of taking pets with you .....	16
Is it possible in KVV.easy to book a trip for another person? .....	16
Can I reserve a specific seat when I book? .....	17
Why do I have to specify the number of people when booking?.....	17
Is it possible to see when my shuttle arrives? .....	17
What do I have to do after the booking? .....	17
I am late and can't get to the Shuttle in time? What should I do? .....	17
Is it possible to take luggage or other items, e.g. pushchair, with me?.....	18
Trips beyond the operating area of MyShuttle .....	18
Trips from outside the MyShuttle service area .....	18
Is there a guarantee that I will get the shuttle I booked or subsequent connections? .....	19
Is it possible to cancel or revoke my booking?.....	19
I already have a KVV ticket, can I use this for my MyShuttle ride?.....	19
How do I recognize my MyShuttle? .....	19
Will my shuttle take me directly to my destination? .....	19
Why is my shuttle delayed? .....	20
Information for persons with reduced mobility.....	20

### How to book a trip?

In the KVV.easy app, enter the desired departure or arrival time, the desired route and select the number of people in the booking details. It is best to activate your location services so that your location can be located automatically. This simplifies the booking process. You could also select the start and destination by moving and selecting with the pin on the map or by entering text. If you already have a valid ticket or "BahnCard", you can enter this under the number of persons in order to benefit from the discount or free travel. As soon as you have entered the required information, you will be offered an available ride after confirming by clicking on "Next". Once you have made your booking, you will see details and real-time information about the ride, as well as any walking distance required to the pick-up point. You can also view the journey details in the menu under "Booked journeys".

### Do I have to register in the KVV.easy app and enter my payment data in order to use MyShuttle?

Registration in the app is necessary to enable correct identification of passengers when boarding the vehicle. In addition, the app KVV.easy is used to pay for the shuttle ticket if you don't own a valid public transport ticket. But if you do not need to pay the ride within KVV.easy, entering the payment data is not necessary.

### What does MyShuttle cost?

The MyShuttle is integrated into the KVV-tariff. Customers who own a valid ticket do not pay extra. Owners of a "BahnCard" travel at the reduced price. Owners of a valid public transport ticket (e.g. a subscription or an education card), travel free of charge. All other customers have to purchase a ticket directly in the app when booking.

Please be aware that tickets could not be purchased in the vehicle. That means if you do not have a valid ticket you have to pay the ride directly in KVV.easy or prebuy a ticket (e.g. at a ticket machine or in another app). The price for a single trip with the MyShuttle corresponds to the ticket fare for one adult single ticket.



## Which payment methods could be used?

Supported payment methods in KVV.easy are PayPal, credit card (Mastercard, VisaCard or American Express) or direct debit.

## What are the operating hours of the MyShuttle?

### ► Ettligen and Völkersbach

The five electric shuttles do not run according to a fixed schedule. They only run if they are booked via the app or by phone. The service could be booked as follows:

Day	Start of business hour	End of business hour
monday to friday	7.p.m.	1 a.m.
saturday	7.p.m.	1 a.m.
sunday and holidays	8 a.m.	midnight

### ► Marxzell and Ittersbach

The two electric shuttles do not run according to a fixed schedule. They only run if they are booked via the app or by phone. The service could be booked as follows:

Day	Start of business hour	End of business hour
monday to friday	8 p.m.	1 a.m.
saturday	8 a.m.	1 a.m.
sunday and holidays	8 a.m.	8 p.m.



### ► **Hardt-West**

The three vehicles do not run according to a fixed schedule, They only run if they are booked via the app or by phone. The service could be booked as follows:

<b>Day</b>	<b>Start of business hour</b>	<b>End of business hour</b>
<b>monday to thursday</b>	7.p.m.	midnight
<b>friday</b>	7.p.m.	2.a.m.
<b>saturday</b>	3 p.m.	2.a.m.
<b>sunday and holidays</b>	8 a.m	8 p.m.

### ► **Karlsbad**

The two vehicles do not run according to a fixed schedule, They only run if they are booked via the app or by phone. The service could be booked as follows:

<b>Day</b>	<b>Start of business hour</b>	<b>End of business hour</b>
<b>monday to thursday</b>	7.30 p.m.	1.30 a.m.
<b>friday</b>	7.30 p.m.	2.30 a.m.
<b>saturday</b>	9 a.m.	2.30 a.m.
<b>sunday and holidays</b>	9 a.m	midnight

### ► **Waldbronn**

The two vehicles do not run according to a fixed schedule, They only run if they are booked via the app or by phone. The service could be booked as follows:

<b>Day</b>	<b>Start of business hour</b>	<b>End of business hour</b>
<b>monday to thursday</b>	7.30 p.m.	midnight
<b>friday</b>	7.30 p.m.	1 a.m.
<b>saturday</b>	7.30 p.m.	1 a.m.
<b>sunday and holidays</b>	9 a.m	8 p.m.



## **I would like to book a ride. What does "There is no available ride" mean?**

Maybe there are currently no free seats available for your chosen route. Please wait a moment and try to request again or change the desired departure or arrival time. MyShuttle trips are only available during business hours.

## **What does "The product can not be booked at the desired departure time"**

Please note the operating times of the MyShuttle. Travel requests outside of these times and outside the pre-booking period (trips can be booked a maximum of 24 hours in advance) are not possible.

## **What does "Outside the operating area" mean?**

MyShuttle can only be used in certain operating areas. A booking (start or destination of the route) outside the operating areas isn't possible. You can see the individual operating areas on the map view in KVV.easy or as a map for download at <https://www.kvv.de/mobilitaet/kvmyshuttle.html>.

## **Possibility of taking children with you**

Children are allowed on board, provided that each child – regardless of age – is also indicated as a passenger when making the request in the app or when booking by phone. Children up to the age of 4 will only be carried if they are escorted by a person aged 6 years or older and the accompanying person guarantees safe accommodation including the provision of the necessary aids (e.g. child carrier, child seat).

## **Possibility of taking pets with you**

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.

## **Is it possible in KVV.easy to book a trip for another person?**

No, unfortunately this is not possible. The booking is not transferable. If you book a ride, you have to get on it yourself. Please use the booking option by phone to book for other persons.



## **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?**

To provide you a MyShuttle with enough seats for each person you booked, it is necessary to specify the number of passengers at the time of booking.

## **Is it possible to 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".

## **What do I have to do after the booking?**

- ▶ Please be on time at the departure point of your booked MyShuttle. You can follow the arrival of the shuttle in the app.
- ▶ After boarding, your driver will ask you to show the public transport ticket indicated and available in the app.
- ▶ In case the ticket was purchased by KVV.easy, it is not necessary to show the ticket to the driver. You will receive a receipt in the app after the trip. The Payment based on the stored payment method is only made after the trip has been successfully completed.

## **I am late and can't get to the Shuttle in time? What should I do?**

Unfortunately, it is not possible to wait for you. Please cancel your ride free of charge. Afterwards it is possible to book the desired connection again and the next possible trip will be offered to you. Due to the cancellation and new booking you will not have to pay again. Even if you can't or don't want to take a ride, drivers and passengers are grateful for a cancellation of your ride!

## **Is it possible to take luggage or other items, e.g. pushchair, with me?**

A limited amount of luggage can be taken along (e.g. suitcases, travel bags or a pushchair). When booking your journey in KVV.easy, please activate the "Pushchair / luggage" slider and indicate this. Please note that it is not possible to transport bicycles (with the exception of folding bicycles). As a general rule, objects may only be carried if this does not endanger the safety and order of the operation and other passengers are not endangered or inconvenienced. In case of doubt, the driver decides on the transport.

## **Trips beyond the operating area of MyShuttle**

In KVV.easy, tickets can only be purchased for the MyShuttle journey in the respective KVV tariff zones. For partial journeys in the public transport system following the shuttle journey or the booking of a complete journey in the public transport system, the ticket must be purchased via other sales points (e.g. regiomove or ticket vending machine) where the entire KVV tariff range is offered. Passengers who use one of the transfer points for the onward journey in the KVV area after the journey with the MyShuttle require a connection ticket for the onward journey that starts in the respective transport hub. To simplify matters, we therefore recommend purchasing the ticket for the entire public transport travel chain outside KVV.easy and stating that a valid public transport ticket is available when booking the shuttle. This ticket must be shown to the driver when entering the shuttle.

## **Trips from outside the MyShuttle service area**

In KVV.easy, tickets can only be purchased for the MyShuttle journey in the respective KVV tariff zones. For partial journeys in the public transport system immediately before the shuttle journey or the booking of a complete journey in the public transport system, the ticket must be purchased via other sales points (e.g. regiomove or ticket vending machines) where the entire KVV fare range is offered. Passengers who come by public transport from outside the service area and have a destination within the MyShuttle service area do not need an additional ticket for the immediately following connecting journey with the MyShuttle, as all transfer stops to MyShuttle are also within the respective tariff zone for which the ticket is valid. When booking the MyShuttle, it is then only necessary to state that a valid public transport ticket is available. This ticket must be shown to the driver when entering the shuttle.

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

When travelling with the MyShuttle, there is no claim from the KVV mobility guarantee.

## **Is it possible to cancel or revoke my booking?**

Yes, your booking can be cancelled or revoked free of charge before the start of the trip. The fare will not be debited. If you are unable to start your trip with MyShuttle or your pre-ride is delayed, please cancel your trip in the app as early as possible to make it easier for other passengers and the driver to continue their trip. Instructions for cancelling the booking in the app are available at <https://www.kvv.de/mobilitaet/kvmyshuttle.html>.

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

Yes, an already purchased and valid ticket will be considered. This means that you do not pay an additional fare for the trip with MyShuttle. For this purpose, a valid ticket must be entered when booking the trip or specifying the number of passengers. An individual selection ("KVV ticket", "BahnCard", "child") can be made for each passenger. Instructions for entering the ticket in the app are available at <https://www.kvv.de/mobilitaet/kvmyshuttle.html>.

## **How do I recognize my MyShuttle?**

Your MyShuttle is a dark vehicle with the typical "MyShuttle" branding. KVV.easy will show you the license plate of your shuttle too.

## **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 could be different reasons for a delay of the 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. In this case 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. 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.

## Information for persons with reduced mobility

- ▶ Walking Frame / Rollator: The carriage of passengers with "Rollators" is only possible if the passengers can safely enter and leave the vehicle without the mobility aid. In Hardt West, Rollators are transported and contained like luggage, in the back of the car. In the LEVC vehicles (Ettlingen, Völkersbach, Marxzell and Karlsbad) it is possible to keep the Rollator with you during the trip.
- ▶ Wheelchairs: Unfortunately, wheelchairs can currently only be taken along in the LEVC vehicles (London Taxi) Ettlingen, Marxzell and Karlsbad. In Hardt West it is not possible to transport wheelchairs due to the used vehicle types there. If you need a MyShuttle wheelchair transportation there please contact us early ([kw.easy@kvv.karlsruhe.de](mailto:kw.easy@kvv.karlsruhe.de) oder by phone at 0721/6107-5885) to let us search for further possibilities.

The wheelchair transportation in the LEVC vehicles is possible by using a ramp. The maximum load of the ramp is 250kg. The length of the ramp is 1,25m, a usable width of 0,714m and a maximum angle of 17,5°.

- ▶ Free transport in the context of SGB IX: Passengers who are allowed to use public transport by free (due to SGB IX regulation) are able to use MyShuttle for free too. Please add the option „KVV Ticket exists“ to your booking in KVV.easy or mention that on your phone booking. If you are allowed to have free companions with you, please mention them as additional passengers with the same option. Necessary accompanying dogs are allowed to ride with you too (they are transported free aswell).