

FAQ - KVV.MyShuttle - Dettenheim und Graben-Neudorf

Wie buche ich eine Fahrt?

Geben Sie Start und Ziel (Adresse, Station, Ort ...) sowie den Zeitpunkt der Abfahrt/Ankunft und die Anzahl der Personen an. Bitte aktivieren Sie für die Festlegung Ihres Startorts Ihre Ortungsdienste, damit Ihr Standort automatisch lokalisiert werden kann. Sie können den Start- und Zielort auch durch Verschiebung und Auswahl mit dem Pin auf der Karte wählen. 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 Abholort. Sie können die Fahrtdetails auch im Menü unter "Gebuchte Fahrten" einsehen.

Weshalb muss ich mich in der KVV.easy 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 KVV.easy App zum Bezahlen des Shuttle-Tickets bei nicht vorhandenem ÖPNV-Ticket.

Was kostet das MyShuttle?

Vom 15.12.2019 bis zum 02.02.2020 ist die MyShuttle Nutzung gratis.

Ab dem 03.02.2020 wird das MyShuttle in den KVV Tarif integriert. Der Preis für eine Einzel-fahrt mit dem Shuttle in Dettenheim Graben-Neudorf entspricht dem Fahrkartentarif für eine Wabe (2,10€ für Erwachsene). Besitzer einer BahnCard fahren zum reduzierten Preis von 1,60 €. Besitzer eines gültigen ÖPNV-Tickets, bspw. eines Abos oder einer Ausbildungskarte fahren gratis.

Kann ich eine Fahrt längere Zeit im Voraus buchen?

Fahrten mit dem Myshuttle könne bis zu 24 Stunden im Vorraus gebucht 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. Das Geschäftsgebiet ist auf der Kartenansicht in der App hell hervorgehoben.

Was bedeutet „MyShuttle ist hier nicht verfügbar“?

Das MyShuttle Dettenheim und Graben-Neudorf ist vorerst nur in diesen Gemeindegebieten sowie von und zur Stadtbahnhaltestelle Hochstetten Grenzstraße nutzbar. Wenn Sie eine Verbindung für außerhalb dieses Gebiets anfragen ist eine Buchung nicht möglich. Die Eingrenzung des Geschäftsgebiets sehen Sie auf der Kartenansicht im MyShuttle Tab in Ihrer App.

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

Bitte beachten Sie die Bedienzeiten des MyShuttles. Fahrtanfragen außerhalb dieser Zeiten und außerhalb des Vorbuchungszeitraums sind nicht möglich.

Die Bedienzeiten sind:

montags bis donnerstags 19 - 24 Uhr

freitags und samstags 19 - 2 Uhr

sonn- und feiertags 8 - 24 Uhr

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. Die Ankunft des Shuttles können Sie in der App mitverfolgen.
- Nach dem Einsteigen wird Ihr Fahrer Sie auffordern, das Ticket aus der KVV.easy App oder das in der App angegebene vorhandene ÖPNV-Ticket vorzuzeigen.

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 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!

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

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.

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.

Fahrten über das Bediengebiet von MyShuttle hinaus

In KVV.easy können Fahrkarten nur für die MyShuttle-Fahrt in den KVV-Tarifwabe 243 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. KVV.mobil 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 Tarifwabe 243. Es wird empfohlen 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 ins Shuttle vorzuzeigen. Durch die Buchung eines Gesamttickets für die vollständige Fahrt mit dem ÖPNV wird die Tarifwabe 243 nur einmalig berechnet.

Fahrten von außerhalb in das Bediengebiet von MyShuttle

In KVV.easy können Fahrkarten nur für die MyShuttle-Fahrt in der KVV-Tarifwabe 243 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. KVV.mobil 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, da sämtliche Umstiegshaltestellen zu MyShuttle ebenfalls innerhalb der Wabe 243 liegen, für die das Ticket gilt. Bei der Buchung des MyShuttle muss dann lediglich angegeben werden, dass ein gültiges ÖPNV-Ticket vorhanden ist. Dieses ist dem Fahrer bei Zutritt ins Shuttle vorzuzeigen.

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 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.

Wie erkenne ich mein MyShuttle Fahrzeug?

Bei Ihrem MyShuttle Fahrzeug 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.

FAQ - KVV.MyShuttle - Dettenheim and Graben-Neudorf

How to book a trip?

To book a trip with the MyShuttle 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 and confirmed the required information, available trips will be shown to you. After successful booking you will see details and real-time information about the journey as well as any necessary footpaths to the pick-up location. You can also view the trip details in the menu under "Booked trips".

Why 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 in order to correctly identify passengers boarding the vehicle. In case you have no valid Ticket, the KVV.easy App is used for the ticket payment.

What does MyShuttle cost?

From 15th December to 02nd February the Shuttle is for free.

From 03rd February MyShuttle is integrated into the KVV tariff. The price for a single trip with the shuttle in Dettenheim and Graben-Neudorf equals the ticket price for one Wabe (2,10€ for adults). Reduced Price of 1,60€ for "Bahnkarte" users. Passengers who already have a valid ticket won't pay extra.

Can I book a trip in advance?

MyShuttle trips can be booked up to 24 hours in advance.

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

Maybe there are no vacant seats for your chosen route. Please wait a moment and resubmit your booking request. MyShuttle vehicles are generally only available within the business district and business hours. The business district is highlighted on the map view in the app.

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

MyShuttle is currently only available in Dettenheim Graben-Neudorf and at the trainstation "Hochstetten Grenzstraße". 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.

What does "the product can not be booked at the desired departure time"? Service hours of MyShuttle:

Monday to Thursday 7 pm - midnight

Fridays and Saturdays 7 pm - 2 am

Sundays and public holidays 8 am - midnight

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. stroller, 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.easy 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“ .

Journeys beyond the MyShuttle operating area

In KVV.easy, tickets can only be purchased for the MyShuttle journey in KVV tariff comb 243. For partial journeys in public transport following the shuttle journey or booking a full journey in public transport, the ticket must be purchased from other sales outlets (e.g. KVV.mobil or ticket vending machines) where the entire KVV tariff range is offered.

Passengers who use one of the change-over points in the KVV area after their journey on the MyShuttle to continue their journey require a connection ticket with start at tariff comb 243. It is recommended to purchase the ticket for the entire public transport travel chain outside of KVV.easy and to state when booking the shuttle that a valid public transport ticket is available. This must be shown to the driver when entering the shuttle. By booking a total ticket for the complete journey with public transport, tariff honeycomb 243 will only be charged once.

Journeys from outside into the MyShuttle operating area

In KVV.easy, tickets can only be purchased for the MyShuttle journey in KVV tariff comb 243. For partial journeys in public transport immediately before the shuttle journey or to book a full journey in public transport, the ticket must be purchased from other sales outlets (e.g. KVV.mobil or ticket vending machines) where the entire range of KVV tariffs is offered.

Passengers who travel 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 tariff comb 243 for which the ticket is valid. When booking the MyShuttle, all you need to do is indicate that you have a valid public transport ticket. This must be shown to the driver when entering the shuttle.

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. You therefore pay no additional fare for the journey with MyShuttle.

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 a dark vehicle with the typical "MyShuttle" Branding.

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.

I am late and can not 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 not or do not want to take a ride, drivers and passengers are grateful for a cancellation of their ride!

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.