



## **FAQs elbMOBIL**

### **Wo finde ich die elbMOBIL-App und für welche Betriebssysteme gibt es diese?**

Die elbMOBIL-App kann für Endgeräte mit den Betriebssystemen iOS oder Android im App Store beziehungsweise Google Play Store bezogen werden.

### **Wie melde ich mich für das elbMOBIL an?**

Die Registrierung für das elbMOBIL erfolgt in der heruntergeladenen App. Für Fragen und Probleme bei der Registrierung steht das Team des Kundendialogs unter +49 4105 5720 82 von 7 – 17 Uhr, freitags von 7 – 15 Uhr zur Verfügung.

### **Wo fährt das elbMOBIL?**

Das elbMOBIL startet als sogenanntes „On-Demand-Angebot“ am 13.12.2020 in der Samtgemeinde Elbmarsch. Zusätzlich gibt es Fahrten von der Elbmarsch in die Stadt Winsen und umgekehrt. Fahrten innerhalb der Stadt Winsen sind leider ausgeschlossen.

Fahrmöglichkeiten gibt es

- von HVV- oder KVG-Haltestelle zu HVV- oder KVG-Haltestelle
- von HVV- oder KVG-Haltestelle zu Haustür
- von Haustür zu HVV- oder KVG-Haltestelle

### **Wann kann ich mit dem elbMOBIL fahren?**

Der Service ist von Montag bis Donnerstag jeweils zwischen 5 und 23 Uhr, freitags zwischen 5 und 2 Uhr des Folgetages, samstags zwischen 8 und 2 Uhr des Folgetages sowie sonn- und feiertags von 8 bis 23 Uhr verfügbar (Auch in Nächten vor Feiertagen fährt das elbMOBIL bis 2 Uhr nachts.). Eine Fahrt kann bequem per App, aber auch telefonisch während der Betriebszeiten des elbMOBIL unter +49 4105 5720 83 gebucht werden.

Eine Voranmeldefrist gibt es nicht.

### **Was kostet eine Fahrt mit dem elbMOBIL?**

Der Fahrpreis errechnet sich aus dem Preis einer Einzelfahrkarte bzw. einer Zeitkarte im HVV-Tarif plus dem elbMOBIL-Zuschlag von **1,00 €/Fahrt und Person**. Der Fahrschein inkl. Zuschlag kann mit der elbMOBIL-App direkt bei der Buchung gekauft werden. Bei telefonischer Buchung ist es auch möglich, die Fahrkarte und den Zuschlag direkt beim Fahrer zu bezahlen.

Über die App ist nur der Kauf von 1- oder 2-Zonen-Fahrkarten möglich. Bei Fahrtzielen innerhalb des HVV, die über diese Zonenbegrenzung hinausgehen, ist nur der Zuschlag von 1,00 € zu zahlen. Der Fahrschein ist im Fahrzeug zu lösen. Bitte geben Sie hierfür bei der Buchung „Ich habe eine HVV-Fahrkarte“ an.



### **Wie kann ich bezahlen?**

Die Fahrkarte kann in der elbMOBIL-App ganz bequem direkt per Kreditkarte oder Apple Pay bezahlt werden. Auch gibt es hier die Möglichkeit, nur den Aufpreis zu bezahlen, falls bereits ein gültiges HVV-Ticket vorhanden ist. Dauerkarten für das elbMOBIL (Wochen-/Monatskarten) können leider nicht angeboten werden.

Bei telefonischer Buchung ist es auch möglich, die Fahrkarte und den Zuschlag direkt beim Fahrer bar zu bezahlen.

### **Was bedeutet „Ridepooling“?**

Falls andere Fahrgäste einen ähnlichen Weg haben, steigen sie auf der gebuchten Route zu. Es ist also möglich, dass das elbMOBIL einen kleinen Umweg fährt, um weitere Fahrgäste aufzunehmen. Platz im Fahrzeug ist für maximal 8 Fahrgäste.

### **Kann ich Fahrten im Voraus buchen?**

Das elbMOBIL ist bis zu 7 Tage im Voraus buchbar. Aktuell muss jede Fahrt einzeln gebucht werden, eine Sammelbuchung ist nicht möglich.

### **Wie kann ich eine gebuchte Fahrt stornieren?**

Eine bereits gebuchte Fahrt kann innerhalb von 2 Minuten nach der Buchung kostenfrei storniert werden. Danach wird eine Stornogebühr in Höhe des elbMOBIL-Zuschlags von 1 € berechnet. Sollte die Fahrt nicht storniert werden und der Fahrgast nicht am gebuchten Einstieg angetroffen werden, erfolgt ein anonymisierter Anruf auf dem Handy der Buchung, um das elbMOBIL und den Buchenden zusammen zu bringen. Sofern dies fehlschlägt, wird die Fahrt storniert und das Ticket verfällt. Eine Rückerstattung ist dann nicht mehr möglich.

### **Dürfen Proficard-Inhaber eine weitere Person an Wochenenden und an Feiertagen mitnehmen?**

Beim elbMOBIL gelten alle Bedingungen wie im HVV – das gilt auch für die Proficard-Mitnahme von einer weiteren Person am Wochenende und an Feiertagen. Der elbMOBIL-Aufpreis gilt zusätzlich pro Person und pro Fahrt.

### **Gilt mein Schwerbehindertenausweis beim elbMOBIL als Fahrkarte?**

Leider kann der Schwerbehindertenausweis beim elbMOBIL nicht als Fahrkarte anerkannt werden.

### **Ist das elbMOBIL barrierefrei?**

Reguläre Rollstühle können mit dem elbMOBIL befördert werden. Rollstuhlfahrer\*innen gelangen über eine Rampe in das Fahrzeug – auf Wunsch unterstützt das Fahrpersonal beim Ein- und Aussteigen. Die Traglast der Rampe ist auf maximal 200 Kilogramm beschränkt. Leider können keine E-Rollstühle befördert werden und auch die Mitnahme von E-Scootern ist ausgeschlossen.



**Können Kinder im elbMOBIL mitfahren?**

Die Fahrzeuge vom elbMOBIL haben Sitzerrhöhungen für Kinder mit an Bord. Auch Kinderwagen können mitgenommen werden, sofern die Größe des Kinderwagens eine Mitnahme in den eingesetzten Kraftfahrzeugen zulässt.

**Gibt es im elbMOBIL aktuell die Pflicht zum Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung?**

Hier orientiert sich das elbMOBIL an den Regelungen des ÖPNV: Solange das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes dort angeordnet ist, gilt dieses auch im elbMOBIL.