

## **mobie FAQ**

### **mobie – was heißt das überhaupt?**

mobie ist ein Kunstwort und steht für ein intelligentes und emissionsfreies Mobilitätsangebot.

### **Was ist der REVG mobie?**

Der REVG mobie ergänzt das bestehende ÖPNV-Angebot in Erftstadt, Pulheim und Bergheim. Hierfür werden spezielle Fahrzeuge eingesetzt, die Sie mit Hilfe einer-App für einzelne Fahrten ohne vorher festgelegten Fahrplan buchen können.

Der REVG mobie soll verschiedene Fahrtwünsche mehrerer Fahrgäste zu einer gemeinsamen Fahrt verknüpfen, wenn diese ähnliche Ziele haben. Das ist das so genannte „Ridepooling“.

Der REVG mobie ist kein Taxi, sondern ein innovatives Angebot nach Bedarf. Der Fahrer holt Sie an einer zu Ihrem Startort nächstgelegenen (virtuellen) Haltestelle ab und fährt Sie zu Ihrem Ziel. Wo Sie die nächste Haltestelle finden und den Fußweg dorthin, zeigt Ihnen die mobie App (Erftstadt und Pulheim) oder die rufmobil.nrw App (Bergheim), sobald Sie Start und Ziel Ihrer Fahrt eingegeben haben.

Eine Fahrt in Erftstadt oder Pulheim Buchen Sie rund um die Uhr über die mobie App.

Eine Fahrt in Bergheim Buchen Sie rund um die Uhr über die rufmobil.nrw App.

### **Was sind die Vorteile für den Kunden?**

Der mobie fährt unabhängig eines Fahrplans. Sie werden an einer (virtuellen) Haltestelle in Ihrer Nähe abgeholt und haustürnah zu Ihrem Ziel gebracht.

### **Was sind die Vorteile für die Buchung über die App?**

Zunächst einmal können Sie die Bestellung des mobie rund um die Uhr per App durchführen, Sie sind nicht auf bestimmte Öffnungszeiten angewiesen. Weiter können Sie die Zahlungsabwicklung ganz bequem über die App vornehmen.

Zusätzliche Vorteile, wenn Sie über die App buchen

- Übersichtliche Darstellung aller gebuchten Fahrten
- Auf Wunsch: Fahrtquittung im Anschluss der Fahrt
- 24 Std.-Vorausbuchung mit sofortiger Bestätigung
- Speichern Ihrer Favoritenstrecken
- Erleichterte Rückfahrtbuchung
- Fußwegroute zur Haltestelle über Google Maps
- Information, wann Ihr Fahrzeug ankommt

### **Wo fährt der REVG mobie?**

Der mobie bedient momentan die Gebiete Erftstadt, Pulheim und Bergheim. Das Konzept sieht vor, dass in den kommenden Monaten weitere Kommunen des Rhein-Erft-Kreises folgen.

## Wie erkenne ich das Fahrzeug?

Sie erkennen die Fahrzeuge am typischen REVG mobie-Look in orange und dem großen „m“ für „mobie“.

Zusätzlich können Sie Ihren mobie bis zur Abholung über die App verfolgen.

## Wie lange ist die Wartezeit?

Je nach Auslastung kann die Wartezeit variieren. Die aktuelle Wartezeit wird Ihnen bei der Buchung angezeigt.

## Buchung über die App

### Wo kann ich die App downloaden? Wie heißt die App?

Die App, die Sie für die Buchung des REVG mobie für Erftstadt und Pulheim benötigen, heißt "mobie". Sie erkennen diese an dem weißen „m“ auf orangefarbenem Grund. Sie können die App im App-Store und im Google Play Store downloaden.

Die App, die Sie für die Buchung des REVG mobie in Bergheim benötigen, heißt "rufmobil.nrw".

### Auf welchen Betriebssystemen ist die App verfügbar?

Beide Apps stehen für Android und iOS zur Verfügung.

### Was mache ich, wenn ich ein anderes Betriebssystem nutze? Kann ich den REVG mobie auch ohne App nutzen?

Spontane Fahrten können Sie telefonisch zu den Öffnungszeiten der REVG Fahrgastcenter buchen: 02237 6969-255.

Vorausbuchungen sind nur über die mobie App oder die rufmobil.nrw App möglich.

### Kann man bestehende Registrierungen (z. B. HandyTicket) für den REVG mobie nutzen?

Nein. Bestehende Registrierungen anderer Apps werden nicht übernommen. Es ist eine Neu-Registrierung erforderlich.

### Wie kann ich mein Kundenkonto kündigen?

Das mit der Registrierung eingerichtete Nutzerkonto können Sie jederzeit in der App kündigen.

### Können Minderjährige eine Fahrt buchen?

Ist der Fahrgast zum Zeitpunkt der Anmeldung/Registrierung beschränkt geschäftsfähig, d. h. unter 18 Jahre alt, so geht die REVG davon aus, dass die entstehenden Kosten durch die Nutzung aus den Mitteln bestritten werden, die dem beschränkt Geschäftsfähigen gem. § 110 BGB zu diesem Zweck oder zu freier Verfügung von seinem gesetzlichen Vertreter oder mit dessen Zustimmung von einem Dritten überlassen worden sind.

### **Warum wird mir ein „Buchungscode“ mit der Buchungsbestätigung übermittelt?**

Mit diesem Buchungscode legitimieren Sie sich beim mobie - Fahrpersonal. Sie bestätigen damit, dass Sie die Fahrt gebucht haben. Wenn die Fahrerin oder der Fahrer Sie danach fragt, zeigen oder nennen Sie ihr/ihm bitte den Code.

### **Was mache ich, wenn nach der Buchung einer Fahrt der Akku meines Smartphones leer ist?**

Ihre gebuchte Fahrt findet statt. Der REVG mobie wird Sie am vereinbarten Ort (virtuelle Haltestelle) zur angegebenen Zeit abholen. Bitte gehen Sie rechtzeitig zur Abhol-Haltestelle.

### **Wie kann ich meine Fahrt stornieren?**

Um eine gebuchte Fahrt in der mobie App zu stornieren, wählen Sie bitte in der Ansicht Ihrer gebuchten Fahrt den Punkt „Details“ aus, unten rechts. Dort können Sie die „Fahrt stornieren“, unten im Screen. Als dritten Schritt, zur finalen Bestätigung der Stornierung, wählen Sie den Button „Fahrt stornieren“. Führen Sie den dritten Schritt durch, da sonst die Buchung bestehen bleibt.

Um eine gebuchte Fahrt in der rufmobil.nrw App zu stornieren, wählen Sie bitte in der Ansicht Ihrer gebuchten Fahrt die drei Punkte aus, unten rechts. Dort können Sie die „Fahrt stornieren“, unten im Screen. Als dritten Schritt, zur finalen Bestätigung der Stornierung, wählen Sie den Button „Fahrt stornieren“. Führen Sie den dritten Schritt durch, da sonst die Buchung bestehen bleibt.

## **Telefonische Buchung**

### **Kann ich den REVG mobie auch telefonisch buchen?**

Ja, nach vorheriger Registrierung kann mobie unter der Telefon-Nummer 02237 6969-269 zu folgenden Zeiten gebucht werden:

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| Mo. – Fr. | 08:00 bis 18:00 Uhr |
| Sa.       | 09:00 – 14:00 Uhr   |

### **Wie kann ich meine Fahrt stornieren?**

Sie stornieren Ihre gebuchte Fahrt telefonisch unter der 02237 6969-269.

## **Kosten & Bezahlung**

### **Was kostet der Service?**

Die jeweils aktuell gültigen Preise finden Sie auf [www.revg.de](http://www.revg.de)

### **Fallen Kosten an, wenn ich meine Buchung storniere?**

Die Stornierung einer Bestellung über die App ist über diese bis 15 Minuten vor Fahrtantritt kostenfrei möglich. Zu einem späteren Zeitpunkt wird eine Stornogebühr von 1,20 € erhoben.

### **Fallen Kosten an, wenn ich meine Buchung nicht storniere?**

Nehmen Sie eine gebuchte Fahrt nicht wahr, bzw. erscheinen Sie nicht zum in der Bestellungsbestätigung mitgeteilten Abholzeitpunkt, wird eine Gebühr von 100 % des Fahrpreises erhoben („No Show“).

## Wie kann ich die Fahrt mit dem mobie bezahlen?

Für die Bezahlung über die App, können Sie folgende Zahlarten wählen:

- Abrechnung über das SEPA-Lastschriftverfahren
- Abrechnung über Kreditkarte (Visa, MasterCard oder American Express)
- Zahlung per PayPal

Bei der telefonischen Buchung bezahlen Sie die Fahrt mit der EC-Karte im Fahrzeug.

## Warum ist mein gewähltes Zahlverfahren in der App nicht möglich?

Wenn die mobie App Ihnen bezüglich des Zahlverfahrens eine Fehlermeldung anzeigt, wenden Sie sich bitte zur Klärung an die Firma LOGPAY Financial Services unter <https://faq.LOGPAY.de/>.

Sollte Ihnen in der rufmobil.NRW App während des Zahlungsvorgangs eine Fehlermeldung angezeigt werden, wenden Sie sich bitte an folgende E-Mail-Adresse: [mobie@revg.de](mailto:mobie@revg.de).

## Fahrt

### Wie buche ich eine Fahrt?

Egal ob Sie die Fahrt per App oder telefonisch buchen, Sie müssen immer Ihren Abholort und Ihre Zieladresse angeben. Die App zeigt Ihnen an, wann Sie abgeholt werden und wann Sie voraussichtlich am Ziel sind. Wenn Sie telefonisch buchen, erhalten Sie diese Infos von der REVG Buchungszentrale.

### Mit wie vielen Gästen teile ich mir die Fahrt?

In einem mobie können bis zu fünf Personen befördert werden.

### Wie viele Zwischenstopps legt das Fahrzeug ein?

Die Fahrtroute des mobie folgt keinem festen Fahrplan, sondern ergibt sich aus den Fahrtwünschen der Fahrgäste. Haben Sie eine Fahrt gebucht, wird Ihnen die voraussichtliche Ankunftszeit in der App angezeigt. Sie nehmen maximal einen Umweg von ca. 15 Minuten in Kauf.

### Kann ich während der Fahrt mein Ziel ändern?

Nein, eine Änderung des Ziels kann nur vor Abfahrt durch die Stornierung der alten Fahrt und durch Buchung einer neuen Fahrt erfolgen.

### Kann ich das Fahrzeug vorzeitig verlassen, bevor ich meine Zielhaltestelle erreicht habe?

Ja, Sie können während der Fahrt jederzeit aus dem mobie aussteigen.

### Kann ich Gepäck mitnehmen (Koffer/Einkäufe/Kinderwagen)?

Ja, Sie können Gepäck mitnehmen.

Ein Handgepäckstück (max. 50 cm x 40 cm x 25 cm, Griffe und Rollen inbegriffen) ist kostenlos. Größere Gepäckstücke werden gegen einen Gepäckzuschlag befördert. Die Höhe des Zuschlags richtet sich nach den aktuellen VRS-Tarifbestimmungen. Bitte geben Sie Ihren Wunsch auf Gepäckbeförderung bei Buchung an.

**Darf ich für Freunde/Bekannte ein Fahrzeug buchen, ohne selbst mitzufahren?**

Eine Buchung ausschließlich für Dritte ist nicht gestattet.

**Darf ich Haustiere mitnehmen?**

Nein, Tiere können leider nicht im mobie transportiert werden. Ausgenommen sind jedoch Assistenzhunde wie Blindenführhunde oder Behindertenbegleithunde.

**Kann ich Fahrten im Voraus buchen, z. B. für morgen/nächste Woche?**

Der mobie kann über die mobie-App oder die rufmobil.Nrw App bis zu 24 Std. im Voraus gebucht werden.

**An wen kann ich mich wenden, wenn ich etwas im mobie verloren/lieengelassen habe?**

Sollten Sie etwas im mobie vergessen haben, wenden Sie sich bitte an das REVG FahrgastCenter Frechen (Hauptstraße 124-126, 50226 Frechen, Telefon: 02234 1806-0). Bitte halten Sie die Quittung Ihrer Fahrt in der App in „Gebuchte Fahrten“, bzw. die Quittung des EC-Gerätes bei Zahlung im Fahrzeug bereit. Anhand dieser können Ihre Angaben schnellstmöglich geprüft werden.

## **Sicherheit**

**Gibt es Kindersitze?**

Jedes Fahrzeug ist mit einer einfachen Sitzerrhöhung ausgestattet.

**Ist die Fahrt barrierefrei?**

Ja, die Fahrten mit dem REVG mobie werden mit barrierefreien Fahrzeugen durchgeführt. Bitte geben Sie bei der Buchung die Art und Größe Ihrer Hilfsmittel an.

E-Scooter sind jedoch von der Beförderung ausgeschlossen.

**Ist die Sicherheit meiner persönlichen Daten gewährleistet?**

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt datenschutzkonform nach der Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27.04.2016), Artikel 6, Absatz 1 und das deutsche Bundesdatenschutzgesetz (BDSG 20).