

# FAQ

Leipzig mobil

# Inhaltsverzeichnis

## 1 Die Idee hinter Leipzig mobil

1.1	Was ist <b>Leipzig mobil</b> ?	6
1.2	Warum ist <b>Leipzig mobil</b> wichtig für Leipzig?	6
1.3	Was umfasst <b>Leipzig mobil</b> ?	6
1.4	Welche Vorteile bietet mir <b>Leipzig mobil</b> ?	7

## 2 Kundenvertrag und angeschlossene Partner

2.1	Was kostet ein <b>Leipzig mobil</b> -Vertrag?	7
2.2	Ich bin noch kein ABO-Kunde der Leipziger Verkehrsbetriebe. Kann ich das Angebot <b>Leipzig mobil</b> dennoch nutzen?	7
2.3	Wer steht hinter <b>Leipzig mobil</b> ?	7
2.4	Wer ist Vertragspartner bei <b>Leipzig mobil</b> ?	7
2.5	Welche Geschäftsbedingungen gelten bei Nutzung von <b>Leipzig mobil</b> ?	7
2.6	Wie kann ich mich für <b>Leipzig mobil</b> anmelden?	7
2.7	Was muss ich nach Erhalt der <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte tun?	8
2.8	Muss ich mich bei allen <b>Leipzig mobil</b> -Partnern separat registrieren lassen?	8
2.9	Wie nutze ich die <b>Leipzig mobil</b> -Mobilitätsangebote?	8
2.10	Kann ich <b>Leipzig mobil</b> auch ohne Führerschein nutzen?	8
2.11	Hat ein Abschluss von <b>Leipzig mobil</b> einen Einfluss auf bestehende Registrierungen bei den Partnern?	8
2.12	Wie kann ich <b>Leipzig mobil</b> kündigen?	8
2.13	Wie lange läuft der <b>Leipzig mobil</b> -Vertrag?	8

## 3 Die Leipzig mobil-App

3.1	Für welche Plattformen ist die <b>Leipzig mobil</b> -App verfügbar?	9
3.2	Welche Funktionen bietet die <b>Leipzig mobil</b> -App?	9
3.4	Welche Carsharing-Funktionen bietet <b>Leipzig mobil</b> ?	9
3.5	Welche Bikesharing-Funktionen bietet <b>Leipzig mobil</b> ?	9
3.6	Welche Kosten entstehen bei der Benutzung der Anwendung?	9
3.7	Wie funktioniert die Verbindungssuche im Startbildschirm?	10
3.8	Wie kann ich auf dem Startbildschirm einen Favoriten speichern?	10
3.9	Wie funktioniert die Freischaltung des Ticketkaufs in der WebApp?	10

# Inhaltsverzeichnis

## 4 Leipzig mobil-Chipkarte

4.1	Wozu brauche ich eine <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte? .....	10
4.2	Kann ich die <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte als Geld- oder Kreditkarte verwenden? .....	10
4.3	Wie kaufe ich mit meiner <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte Tickets an Automaten? .....	11
4.4	Ist die <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte auf andere Personen übertragbar? .....	11
4.5	Wenn ich meine <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte erhalten habe, kann ich dann sofort alle Angebote nutzen? .....	11
4.6	Ich habe keine <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte erhalten. Was kann ich tun? .....	11
4.7	Meine <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte funktioniert nicht mehr, was soll ich tun? .....	11
4.8	Wie reagiere ich, wenn ich meine <b>Leipzig mobil</b> -Chipkarte verloren habe? .....	11

## 5 Kosten und Abrechnung

5.1	Welche Vorteile bietet <b>Leipzig mobil</b> ? .....	12
5.2	Wie wird <b>Leipzig mobil</b> abgerechnet? .....	12
5.3	Wo kann ich meine Rechnung einsehen? .....	12
5.4	Ich habe eine fehlerhafte Abbuchung in meinem Kundenkonto, was kann ich tun? .....	12

## 6 ÖPNV-Ticketkauf

6.1	Wie kann ich mit <b>Leipzig mobil</b> ein ÖPNV-Ticket erwerben? .....	12
6.2	Ich kann den Ticketkauf nicht aktivieren. Wo liegt das Problem? .....	13
6.3	Wie erfolgt die Fahrscheinkontrolle mit der <b>Leipzig mobil</b> -App? .....	13
6.4	Was passiert, wenn ich mein Handyticket nicht vorzeigen kann? .....	13
6.5	Was passiert, wenn eine Netzstörung vorliegt? .....	13
6.6	Ich bin <b>ABO Flex</b> -Kunde. Kann ich rabattierte Tickets in der <b>Leipzig mobil</b> -App erwerben? .....	14

# Inhaltsverzeichnis

## 7 Carsharing

7.1	Wie leihe ich ein Carsharing-Fahrzeug aus? .....	14
7.2	Zu welchem Tarif nutze ich teilAuto als <b>Leipzig mobil</b> -Kunde? .....	14
7.3	Wie kann ich meine Buchung vor Fahrtantritt nochmals ändern? .....	15
7.4	Was ist beim Tanken des Fahrzeugs zu beachten? .....	15
7.5	Wie gebe ich das Fahrzeug zurück?.....	15
7.6	Was passiert bei Verlängerung und Verspätungen?.....	15
7.7	Was passiert bei Verkürzungen und Stornierungen? .....	15
7.8	Wie sind die Parkplatzregelungen? .....	15
7.9	Sind Fahrten ins Ausland möglich? .....	16
7.10	Was ist bei Unfall oder Panne zu tun? .....	16
7.11	Das Fahrzeug ist bei Buchungsbeginn nicht da? .....	16
7.12	Das Fahrzeug öffnet sich nicht? .....	16
7.13	Was ist zu tun, wenn das Fahrzeug Schäden oder Verschmutzungen aufweist? .....	16
7.14	Wer darf das Fahrzeug fahren? .....	16
7.15	Darf ich im Fahrzeug rauchen? .....	16
7.16	Wie hoch ist die Selbstbeteiligung im Schadensfall? .....	16

## 8 Bikesharing

8.1	Wie leihe ich ein Fahrrad über <b>Leipzig mobil</b> aus? .....	17
8.2	Zu welchem Tarif nutze ich nextbike als <b>Leipzig mobil</b> -Kunde? .....	17
8.3	Kann ich ein nextbike an jedem beliebigen Ort zurückgeben? .....	17
8.4	Kann ich mehrere Mietfahräder über ein Kundenkonto ausleihen? .....	17
8.5	Kann ich mit meinem <b>Leipzig mobil</b> -Konto deutschlandweit Mietfahräder nutzen? .....	17
8.6	Wie schlieÙe ich das Mietfahrrad unterwegs ab?.....	17
8.7	Wie gehe ich vor, wenn mein Mietfahrrad einen Defekt hat?.....	18
8.8	Wie gehe ich bei einem Defekt während der Ausleihe vor?.....	18
8.9	Was ist bei einem Unfall zu tun? .....	18
8.10	Hat <b>Leipzig mobil</b> Kinderräder, Helme und Anhänger im Angebot? .....	18
8.11	Kann ich ein Mietfahrrad in einer Stadt ausleihen und in einer anderen Stadt wieder abgeben? .....	18

# Inhaltsverzeichnis

## 9 Taxi

9.1	Wie buche ich ein Taxi? .....	19
9.2	Kann ich Zusatzoptionen wie Kindersitz oder Großraumtaxi bestellen?.....	19
9.3	Woran erkenne ich, ob mein Taxi unterwegs ist? .....	19
9.4	Wo sehe ich meine Buchungen? .....	19
9.5	Wie funktioniert das Bezahlen der Taxifahrt? .....	19
9.6	Kann ich die Taxifahrt mit Bargeld, EC- oder Kreditkarte bezahlen? .....	20
9.7	Wie gebe ich dem Taxifahrer/der Taxifahrerin Trinkgeld?.....	20
9.8	Wie storniere ich eine Taxifahrt? .....	20
9.9	Was mache ich, wenn die Buchung der Taxifahrt über die <b>Leipzig mobil</b> -App nicht funktioniert?.....	20

## 10 Sonstiges

10.1	Wie erfahre ich von aktuellen Angeboten rund um <b>Leipzig mobil</b> ? .....	20
10.2	Ich habe mein Passwort vergessen, was kann ich tun? .....	20
10.3	Was passiert mit meinen <b>Leipzig mobil</b> -Kundendaten?.....	20
10.4	Wird ein Bewegungsprofil aus meinen Daten als <b>Leipzig mobil</b> -Kunde erstellt? .....	20

# 1 Die Idee hinter Leipzig mobil

## 1.1 Was ist Leipzig mobil?

**Leipzig mobil** ist ein Mobilitätsangebot, das aus der kostenfreien **Leipzig mobil**-App sowie einem **Leipzig mobil**-Vertrag besteht. Die App steht Ihnen in allen App-Stores sowie auf unserer [Homepage](#) kostenfrei zum Download zur Verfügung.

Über die **Leipzig mobil**-App erhalten Sie umfangreiche Informationen zur Mobilität in Leipzig: Abfahrtszeiten von Bus und Bahn, Routeninformationen, Informationen zu Mietfahrzeugen (Autos und Fahrräder) und vieles mehr.

Mit einem dazu passenden **Leipzig mobil**-Vertrag können Sie darüber hinaus sämtliche Fahrzeuge direkt in der App buchen, ÖPNV-Tickets kaufen und alle Leistungen insgesamt bequem per Rechnung bezahlen. Mehr Infos zum **Leipzig mobil**-Vertrag finden Sie unter Punkt 2.1.

Die Gebühren für Ihre gebuchten Fahrzeuge und Ihre gekauften Leistungen werden einmal pro Monat ganz bequem von den Leipziger Verkehrsbetrieben per Lastschrift von Ihrem Konto eingezogen.

**Auf einen Blick – das kann Ihr Leipzig mobil:**

**Leipzig mobil**-App ohne **Leipzig mobil**-Vertrag:

- Echtzeitinformationen zu Straßenbahn und Bus (Abfahrtsmonitor)
- umfangreiche Verbindungsauskunft (multimodales Routing)
- bargeldloser Kauf von ÖPNV-Tickets (MDV-Fahrkarten) mit
- Bezahlung über die Mobilfunkrechnung
- Informationen zu verfügbaren Mietauto und Mietfahrrad

**Leipzig mobil**-App mit kostenfreiem **Leipzig mobil**-Vertrag:

- sämtliche Informations-Funktionen, die auch ohne Vertrag zur Verfügung stehen
- bargeldloser Kauf von ÖPNV-Tickets (MDV-Fahrkarten)
- Buchen von Mietfahrrädern und Mietautos
- Buchen von Taxileistungen
- Bezahlung sämtlicher gebuchter Leistungen über die monatliche **Leipzig mobil**-Rechnung

**Tipp:** Übrigens können Sie mit einem **Leipzig mobil**-Vertrag sogar in ganz vielen deutschen Städten Autos und Fahrräder mieten. Probieren Sie es aus!

Die Gebühren für alle gebuchten Leistungen und gekauften Tickets werden einmal pro Monat ganz bequem von den Leipziger Verkehrsbetrieben per Lastschrift von Ihrem Konto eingezogen.

## 1.2 Warum ist Leipzig mobil wichtig für Leipzig?

Je mehr Leipzig wächst, desto stärker wächst der Autoverkehr mit seinen negativen Folgen für den Einzelnen und die Gesellschaft. Verkehrslärm und Emissionen belasten die Umwelt, das Wohlbefinden und die Gesundheit der Menschen. **Leipzig mobil** bietet eine Alternative: Je nach Situation und Bedürfnis haben Sie die Möglichkeit, auf verschiedene Verkehrsmittel zurückzugreifen. Nutzen Sie beispielsweise ein Mietauto für Einkäufe. Oder für kurze Wege das Mietfahrrad. Dies gilt auch, wenn Sie mit Ihren Freunden einen Ausflug machen und mehrere Fahrräder benötigen. Mit **Leipzig mobil** können Sie so alle Ihre Mobilitätsbedürfnisse befriedigen – ganz ohne eigene Fahrzeuge. Darüber hinaus ermöglicht Ihnen **Leipzig mobil** auch Zugriff auf Mietautos und -fahrräder in ganz Deutschland.

## 1.3 Was umfasst Leipzig mobil?

Ergänzend zum Liniennetz der öffentlichen Verkehrsmittel stehen in Leipzig Mietautos und Mietfahrräder sowie zahlreiche Taxen für **Leipzig mobil**-Kunden zur Verfügung. An zentralen Verknüpfungspunkten im Leipziger Stadtgebiet haben die Leipziger Verkehrsbetriebe 29 Mobilitätsstationen errichtet, an denen Leistungen gebucht und Informationen eingeholt werden können. Die Stationen befinden sich jeweils in der Nähe einer Haltestelle und vereinfachen den Umstieg zwischen Bus, Straßenbahn, Taxi, Mietauto und Mietfahrrad. Ebenso können Elektroautos an den Stationen geladen werden. Somit entsteht für das gesamte Stadtgebiet ein Netz an Verknüpfungspunkten zwischen den verschiedenen Verkehrsmitteln.

## 1.4 Welche Vorteile bietet mir Leipzig mobil?

**Leipzig mobil** bietet Ihnen zahlreiche unterschiedliche Vorteile. Das sind die wichtigsten:

- Jeden Monat erhalten Sie gratis 10 Stunden Fahrradmieta.
- Sie können bis zu 4 Mietfahräder gleichzeitig für Freunde und Familie ausleihen.
- Alle Buchungen sind per **Leipzig mobil**-App und an 29 Mobilitätsstationen möglich.
- Sie erhalten eine monatliche Endabrechnung für alle genutzten Leistungen.

Einfach einmal bei den Leipziger Verkehrsbetrieben anmelden, alle Sharing-Angebote deutschlandweit nutzen und alles monatlich bequem per Rechnung bezahlen.

# 2 Kundenvertrag und angeschlossene Partner

## 2.1 Was kostet ein Leipzig mobil-Vertrag?

Für einen **Leipzig mobil**-Vertrag fällt keine monatliche Grundgebühr an. Sie zahlen nur die anfallenden Fahrtkosten bei Nutzung von Taxis, Mietautos und -fahrrädern sowie den Kauf von Fahrkarten für den ÖPNV. Darüber hinaus stehen Ihnen 10 Stunden kostenlose deutschlandweite Nutzung von Bikesharing zur Verfügung.

## 2.2 Ich bin noch kein ABO-Kunde der Leipziger Verkehrsbetriebe. Kann ich das Angebot Leipzig mobil dennoch nutzen?

Ja, das ist möglich. **Leipzig mobil** ist ein eigenständiges, kostenloses Vertrags-Angebot und für jedermann abschließbar.

## 2.3 Wer steht hinter Leipzig mobil?

**Leipzig mobil** ist ein Produkt der Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) GmbH. In Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern betreiben die Leipziger Verkehrsbetriebe das Angebot **Leipzig mobil**. Unsere aktuellen Partner sind teilAuto, Taxi 4884 und nextbike.

## 2.4 Wer ist Vertragspartner bei Leipzig mobil?

Die Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) GmbH. Der **Leipzig mobil**-Vertrag kommt zwischen Ihnen und den Leipziger Verkehrsbetrieben zustande. Er kann zusätzlich zu ABO-Produkten des MDV, zum MDV-Semesterticket oder aber völlig eigenständig abgeschlossen werden.

Bestehende Vertragsverhältnisse zwischen Ihnen und unseren Partnern bleiben unberührt. Das bedeutet: Der Abschluss eines **Leipzig mobil**-Vertrages hat keine automatische Kündigung von teilAuto- und nextbike-Verträgen zur Folge.

## 2.5 Welche Geschäftsbedingungen gelten bei Nutzung von Leipzig mobil?

Die AGB von **Leipzig mobil** gelten generell für alle Angebote in **Leipzig mobil**. Diese finden Sie unter: [www.l.de/leipzigmobil-agb](http://www.l.de/leipzigmobil-agb).

## 2.6 Wie kann ich mich für Leipzig mobil anmelden?

Die Anmeldung ist online/schriftlich oder persönlich möglich:

### Online:

Das [Formular](#) kann online ausgefüllt und abgeschickt werden.

### Persönlich:

Auch eine Registrierung vor Ort in den Service-Centern der Leipziger Verkehrsbetriebe (Service-Center in der Markgrafenstraße oder Mobilitätszentrum am Hauptbahnhof) ist möglich. Sie erhalten nach Ausfüllen und Absenden des Bestellformulars sowie Überprüfung durch die Leipziger Verkehrsbetriebe Ihre persönliche **Leipzig mobil**-Chipkarte ausgehändigt bzw. per Post zugestellt.

## 2.7 Was muss ich nach Erhalt der **Leipzig mobil**-Chipkarte tun?

Haben Sie die Chipkarte erhalten, ist zwingend eine Online-Aktivierung Ihres Nutzerkontos durch die Vergabe eines Passworts notwendig – erst danach ist Ihr Nutzerkonto einsatzbereit.

Die Online-Aktivierung können Sie gleich [hier](#) vornehmen: Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihre **Leipzig mobil**-Chipkarten-Nummer ein. Danach legen Sie Ihr Passwort fest.

Für die Nutzung von Carsharing-Leistungen muss zudem Ihr Führerschein in einem unserer Service-Center vorgezeigt werden.

## 2.8 Muss ich mich bei allen **Leipzig mobil**-Partnern separat registrieren lassen?

Nein. Eine separate Registrierung ist ausdrücklich nicht erforderlich.

Nach Abschluss Ihres **Leipzig mobil**-Vertrages und Aktivierung Ihres Benutzerkontos können Sie automatisch alle Angebote unserer Partner nutzen. Bitte beachten Sie, dass es einige Tage dauern kann, bis Sie für alle Dienste der Partner freigeschaltet sind.

## 2.9 Wie nutze ich die **Leipzig mobil**-Mobilitätsangebote?

In der **Leipzig mobil**-App erhalten Sie umfangreiche Auskunftsinformationen rund um den ÖPNV sowie zu Mietautos und -fahrrädern. Die **Leipzig mobil**-App steht Ihnen kostenfrei in den App-Stores sowie auf unserer [Homepage](#) zur Verfügung – auch ohne **Leipzig mobil**-Vertrag.

Mit einem dazu passenden **Leipzig mobil**-Vertrag können Sie darüber hinaus sogar Mietautos und -fahrräder direkt in der App buchen, ÖPNV-Tickets kaufen und alle Leistungen insgesamt bequem per Rechnung bezahlen. Mehr Infos zum **Leipzig mobil**-Vertrag finden Sie unter Punkt 2.1.

Nach Abschluss eines **Leipzig mobil**-Vertrages erhalten Sie Ihre persönliche **Leipzig mobil**-Chipkarte ausgehändigt bzw. per Post zugestellt. Mit der **Leipzig mobil**-Chipkarte und der App als Basis nutzen Sie nach Belieben das gesamte Angebot an öffent-

lichen Verkehrsmitteln in Leipzig und im MDV. Ihre **Leipzig mobil**-Chipkarte öffnet zudem alle teil-Auto- und Flinkster-Fahrzeuge bundesweit und ermöglicht das bequeme Ausleihen von Mietfahrrädern von nextbike bundesweit. An den Mobilitätsstationen im Leipziger Stadtgebiet stehen Mietauto- und Mietfahrrad-Angebote gebündelt zur direkten Nutzung für Sie bereit.

## 2.10 Kann ich **Leipzig mobil** auch ohne Führerschein nutzen?

Ja. Sie können dann bargeldlos Fahrscheine kaufen, Mietfahrräder von nextbike nutzen und mit dem Taxi fahren.

## 2.11 Hat ein Abschluss von **Leipzig mobil** einen Einfluss auf bestehende Registrierungen bei den Partnern?

Nein. Falls Sie bereits Kunde bei einem Partnerunternehmen sind, ist dieses Vertragsverhältnis unabhängig von **Leipzig mobil** und besteht parallel weiter. Bestehende Vertragsverhältnisse zwischen Ihnen und unseren Partnern bleiben unberührt. Das heißt: Der Abschluss eines **Leipzig mobil**-Vertrages hat keine automatische Kündigung von teilAuto- und nextbike-Verträgen zur Folge.

## 2.12 Wie kann ich **Leipzig mobil** kündigen?

Sie können den Vertrag zum Ende eines jeden Kalendermonats nach Ablauf der 6-monatigen Mindestvertragslaufzeit kündigen. Die Kündigung muss schriftlich und bis zum 10. des Vormonats erfolgen. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## 2.13 Wie lange läuft der **Leipzig mobil**-Vertrag?

Der **Leipzig mobil**-Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit, jedoch mindestens 6 Monate. Eine ordentliche Kündigung kann erstmalig nach 6 aufeinander folgenden Kalendermonaten (Mindestvertragslaufzeit) erfolgen.



## 3

### Die Leipzig mobil-App

#### 3.1 Für welche Plattformen ist die Leipzig mobil-App verfügbar?

- iOS
- Android
- Geräteunabhängig im Browser per [WebApp](#)

#### 3.2 Welche Funktionen bietet die Leipzig mobil-App?

Sie können mit der **Leipzig mobil**-App suchen und navigieren, buchen und bezahlen.

##### Suchen:

Über die **Leipzig mobil**-App erhalten Sie umfangreiche Informationen zur Mobilität in Leipzig, zum Beispiel zu Haltestellen, Abfahrtszeiten von Bus & Bahn, Ausleihstationen von Mietautos und -fahrrädern, verfügbaren Fahrzeugen und vieles mehr. Die **Leipzig mobil**-App bietet Ihnen eine Übersicht über das komplette Mobilitätsangebot in Ihrer Nähe – angezeigt in der Umgebungskarte. Über diese Karte können Sie direkt zu den einzelnen Angeboten navigieren und buchen.

##### Navigieren:

Die **Leipzig mobil**-App bietet Ihnen eine umfangreiche Verbindungssuche und -auskunft zum Nahverkehr in Leipzig und im gesamten MDV-Gebiet. Darüber hinaus bietet Ihnen die App auch Routeninformationen für Mietautos und -fahrräder. Ihre Verbindungsauskunft vergleicht die Strecke, die Reisezeit und den Reisepreis der unterschiedlichen Verkehrsmittel: ÖPNV, Mietauto, Mietfahrrad.

##### Buchen:

Des Weiteren ermöglicht die App den bargeldlosen Kauf von ÖPNV-Tickets sowie das Buchen von Mietautos und -fahrrädern und Taxen. Das Mieten von Fahrzeugen ist mit **Leipzig mobil** sogar deutschlandweit möglich.

##### Bezahlen:

Mit einem dazu passenden **Leipzig mobil**-Vertrag können Sie sämtliche Fahrzeuge direkt in der App buchen, bargeldlos ÖPNV-Tickets kaufen und alle Leistungen insgesamt bequem per Rechnung bezahlen. Mehr Infos zum **Leipzig mobil**-Vertrag finden Sie unter Punkt 2.1.

#### 3.3 Welche ÖPNV-Funktionen bietet Leipzig mobil?

- Verbindungsauskunft für den öffentlichen Personennahverkehr im Verbundgebiet des MDV
- Abfahrtsmonitor (Anzeige der Abfahrten an den Haltestellen in der Nähe)
- Haltestellenmonitor mit Linienfilter (Anzeige der Abfahrten an einer bestimmten Haltestelle)
- Fahrkartenkauf für ÖPNV bis zur Tageskarte
- Liniennetzpläne
- aktuelle Verkehrs- und Störungsinformationen

#### 3.4 Welche Carsharing-Funktionen bietet Leipzig mobil?

- Nutzung der Carsharing-Angebote der Partner teil-Auto und Flinkster deutschlandweit
- Übersicht der Stationen in der Kartenansicht
- Anzeige verfügbarer Fahrzeuge
- Buchung verfügbarer Fahrzeuge
- Anpassung aktiver Buchungen
- Anzeige des PIN-Codes für die Tankkarte in den Fahrzeugen für laufende Buchungen

#### 3.5 Welche Bikesharing-Funktionen bietet Leipzig mobil?

- Nutzung der Bikesharing-Angebote des Partners nextbike deutschlandweit
- Übersicht der Stationen in der Kartenansicht
- Anzeige verfügbarer Mietfahrräder
- Buchung verfügbarer Mietfahrräder
- Ausgabe des Schlosscodes zum Öffnen der Fahrräder

#### 3.6 Welche Kosten entstehen bei der Benutzung der Anwendung?

- Der Download und die Nutzung der App **Leipzig mobil** sind kostenfrei.
- Es können lediglich Verbindungsentgelte durch die Nutzung der Datenverbindung entstehen. Bitte prüfen Sie hierzu die Konditionen ihres Mobilfunkvertrages.
- Die Buchung von Leistungen über **Leipzig mobil** ist kostenpflichtig. Hierzu ist ein **Leipzig mobil**-Vertrag notwendig.
- Für den Kauf von Fahrkarten für den ÖPNV ist kein **Leipzig mobil**-Vertrag erforderlich.

### 3.7 Wie funktioniert die Verbindungssuche im Startbildschirm?

Zur Verbindungssuche haben Sie die Möglichkeit mittels der eingespeicherten Favoritenziele (in Form der auf dem Startbildschirm angeordneten Kreise) eine Schnellabfrage zu starten: Der Start-Favorit wird auf „Start“ gezogen, das Favoriten-Ziel auf „Ziel“; dann wird auf das Häkchen in der Bildschirmmitte geklickt. Über den Button links neben dem Häkchen haben Sie die Möglichkeit, weitere Einstellungen vorzunehmen.

Möchten Sie eine Verbindung außerhalb Ihrer Favoriten abfragen, klicken Sie auf den Startkreis und geben Ihren Startpunkt ein. Ebenso verfahren Sie mit der Zieleingabe. Anschließend klicken Sie auf das Häkchen in der Bildschirmmitte.

### 3.8 Wie kann ich auf dem Startbildschirm einen Favoriten speichern?

Wichtige Ziele können als Favoriten hinterlegt werden. Um Favoriten anzulegen klicken Sie im Startbildschirm auf den Kreis mit dem Stift-Symbol und konfigurieren Sie Ihre Favoriten durch Bearbeitung der voreingestellten Einträge. Sie können mittels des Plus-Buttons am oberen Bildschirmrand auch neue Favoriten hinzufügen. Alternativ gelangen Sie über die Menüleiste links in das Favoritenmenü. Die eingetragenen Favoriten erscheinen nach Abschluss der Konfiguration auf dem Startbildschirm.

### 3.9 Wie funktioniert die Freischaltung des Ticketkaufs in der WebApp?

Auch in der WebApp können **Leipzig mobil**-Kunden wie gewohnt ihre Tickets per Lastschriftverfahren kaufen. Nach dem Login mit Benutzernamen und Passwort stehen alle Ticketing-Optionen zur Verfügung.

Möchten Sie **ohne Anmeldung** über die WebApp ein Ticket erwerben, müssen Sie sich zunächst für den Kauf freischalten. Zur Freischaltung des Ticketkaufs geben Sie zuerst Ihren Namen und Ihr Geburtsdatum an. Anschließend geben Sie Ihre Mobilfunknummer sowie Ihren Netzbetreiber an bzw. bestätigen die voreingetragenen Informationen. Nach Eingabe Ihres Passworts erhalten Sie eine Freischalt-SMS. Geben Sie den Freischaltcode in der WebApp ein, um die Freischaltung abzuschließen. Die Angaben zu Name

und Geburtsdatum werden als Sicherheits- und Prüfelement auf Ihrer Fahrkarte hinterlegt. Bei einer Fahrscheinkontrolle ist Ihre Fahrkarte nur dann gültig, wenn die darauf angegebenen Daten mit einem gültigen Lichtbildausweis übereinstimmen. Die Bezahlung Ihres Tickets erfolgt über Ihren Mobilfunkvertrag, d.h. mittels Handyrechnung.

## 4 Leipzig mobil-Chipkarte

### 4.1 Wozu brauche ich eine Leipzig mobil-Chipkarte?

Die **Leipzig mobil**-Chipkarte ist neben der **Leipzig mobil**-App das zentrale Zugangsmedium zu den Leistungen von **Leipzig mobil**. Die Chipkarte wird Ihnen mit Abschluss Ihres **Leipzig mobil**-Vertrages ausgestellt und zugesandt.

Die **Leipzig mobil**-Chipkarte ermöglicht:

- den bargeldlosen Kauf von ÖPNV-Tickets an allen Automaten der Leipziger Verkehrsbetriebe
- bequemes Ausleihen der Mietfahräder mit Bordcomputer bei nextbike
- das Öffnen und Schließen von teilAuto-Fahrzeugen

Die **Leipzig mobil**-Chipkarte ist als Vertragsbestandteil von **Leipzig mobil** kostenfrei. Bei Verlust der Chipkarte wird eine Erstattungsgebühr in Höhe von 10 € für die Ausstellung einer neuen Karte fällig.

### 4.2 Kann ich die Leipzig mobil-Chipkarte als Geld- oder Kreditkarte verwenden?

Nein, die **Leipzig mobil**-Chipkarte kann nicht als Geld- oder Kreditkarte verwendet werden. Sie dient zur Nutzung der Mobilitätsangebote der Leipziger Verkehrsbetriebe, speichert ihre ABO-Fahrtberechtigung, berechtigt Sie zum bargeldlosen Fahrkarteneinkauf und ermöglicht den Zugang zu den Angeboten der Mobilitätspartner.

#### 4.3 Wie kaufe ich mit meiner **Leipzig mobil**-Chipkarte Tickets an Automaten?

Für den Kauf von Tickets über die Automaten der LVB müssen Sie nach Auswahl des Tickets die Option „ABOCARD ohne Rabatt“ auswählen. Anschließend können Sie die **Leipzig mobil**-Chipkarte mit dem Chip nach vorn und nach oben einführen und das Ticket bezahlen.

#### 4.4 Ist die **Leipzig mobil**-Chipkarte auf andere Personen übertragbar?

Nein. Die **Leipzig mobil**-Chipkarte ist nicht übertragbar. Alle in Ihrem Haushalt lebenden Personen können aber einen eigenen Vertrag zu **Leipzig mobil** abschließen, sofern sie volljährig sind. Dann erhält jeder eine eigene Chipkarte und Sie können bequem unsere Angebote bequem gemeinsam nutzen.

#### 4.5 Wenn ich meine **Leipzig mobil**-Chipkarte erhalten habe, kann ich dann sofort alle Angebote nutzen?

##### **ÖPNV-Tickets:**

Ja, für den Kauf von ÖPNV-Tickets ist die **Leipzig mobil**-Chipkarte sofort einsatzbereit.

##### **Mietautos und Mietfahrräder:**

Haben Sie Ihre Chipkarte erhalten, ist zwingend eine Online-Aktivierung Ihres Nutzerkontos durch die Vergabe eines Passworts notwendig. Erst danach ist Ihr Nutzerkonto vollumfänglich einsatzbereit. Die Online-Aktivierung können Sie gleich [hier](#) vornehmen: Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihre **Leipzig mobil**-Chipkarten-Nummer ein. Danach legen Sie Ihr persönliches Passwort fest.

Für die Freischaltung bei unseren Partnern benötigen wir einige Tage ab Anmeldung. Sollte dies einmal länger dauern, so kontaktieren Sie uns unter: 0341 492-1000.

Für die Nutzung von Carsharing-Leistungen muss zudem Ihr Führerschein in einem unserer Service-Center vorgezeigt werden.

#### 4.6 Ich habe keine **Leipzig mobil**-Chipkarte erhalten. Was kann ich tun?

Wenn Sie **Leipzig mobil**-Kunde sind und keine Chipkarte erhalten haben, benachrichtigen Sie uns bitte per E-Mail an [verkehrsbetriebe@L.de](mailto:verkehrsbetriebe@L.de), besuchen Sie unsere Service-Center in der Markgrafenstraße oder am Hauptbahnhof oder kontaktieren Sie uns unter 0341 – 492 1000. Dort helfen wir Ihnen gerne weiter.

#### 4.7 Meine **Leipzig mobil**-Chipkarte funktioniert nicht mehr, was soll ich tun?

Bitte kontaktieren Sie uns per Mail und lassen Sie uns die Details dazu per Mail an [verkehrsbetriebe@L.de](mailto:verkehrsbetriebe@L.de) oder über das Feedback-Formular der App zukommen. Wir setzen uns umgehend mit Ihnen in Verbindung.

Alternativ können Sie unseren Kundenservice unter 0341 492-1000 kontaktieren.

#### 4.8 Wie reagiere ich, wenn ich meine **Leipzig mobil**-Chipkarte verloren habe?

Bitte informieren Sie uns umgehend über den Verlust! Durch eine Verwendung der Karte durch unberechtigte Dritte können sonst weitere Kosten zu Ihren Lasten entstehen. Am besten teilen Sie uns den Verlust telefonisch unter: 0341 492-1000 oder per E-Mail an: [verkehrsbetriebe@L.de](mailto:verkehrsbetriebe@L.de) mit.

Wir sperren Ihre Karte umgehend und stellen Ihnen gern eine neue Karte aus. Bitte beachten Sie, dass für den Ersatz 10 € Gebühren entsprechend den [Leipzig mobil-AGB](#) anfallen.

## 5 Kosten und Abrechnung

### 5.1 Welche Vorteile bietet Leipzig mobil?

Mit nur einer Anmeldung, Ihrem **Leipzig mobil**-Vertrag, können Sie bargeldlos ÖPNV-Tickets kaufen, Taxi fahren und bundesweit Mietfahräder und Mietautos unserer Partner nutzen. Über alle genutzten Mobilitäts-Dienstleistungen erhalten Sie monatlich eine transparente Abrechnung und bezahlen bequem per Lastschrift.

Zudem bietet Ihnen **Leipzig mobil** ein Freikontingent pro Monat für die Nutzung von Mietfahrädern von nextbike bundesweit sowie Zugang zu den exklusiven Konditionen der Leipziger Verkehrsbetriebe für die Nutzung von Fahrzeugen von teilAuto und Flinkster bundesweit. Nähere Informationen zu den umfangreichen Vorteilen von **Leipzig mobil** finden Sie unter Punkt 1.4.

Es gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#) der Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) GmbH.

### 5.2 Wie wird Leipzig mobil abgerechnet?

Genutzte Leistungen über **Leipzig mobil** (ÖPNV-Fahrkarten, Taxifahrten, gemietete Autos oder Fahrräder) werden monatlich per Lastschrift von Ihrem Konto eingezogen und auf einer monatlichen Gesamtrechnung übersichtlich dargestellt. Entgelte im Carsharing werden erst im übernächsten Monat abgerechnet. Entgelte im Bikesharing werden – abzüglich gewährter Freikontingente – in Einheiten von je 30 Minuten abgerechnet.

### 5.3 Wo kann ich meine Rechnung einsehen?

Sie erhalten monatlich eine Rechnung über alle genutzten Mobilitätsangebote (ÖPNV-Fahrkarten, Taxifahrten, gemietete Autos oder Fahrräder). Sie können zwischen der Zustellung per Mail oder auf dem Postweg wählen. Bitte beachten Sie, dass für den Postweg Gebühren anfallen. In der App können Sie zudem unter „Meine Tickets und Buchungen“ die aktuellen Buchungen einsehen.

### 5.4 Ich habe eine fehlerhafte Abbuchung in meinem Kundenkonto, was kann ich tun?

Kontaktieren Sie unseren Kundenservice unter 0341 492-1000, um eventuelle Falschberechnungen korrigieren zu lassen.

## 6 ÖPNV-Ticketkauf

### 6.1 Wie kann ich mit Leipzig mobil ein ÖPNV-Ticket erwerben?

Sie haben in der **Leipzig mobil**-App die Möglichkeit, über den Menüpunkt „Ticketkauf“ bzw. das Ticket-Icon in der unteren Menüleiste zum Ticketshop zu gelangen und dort aus einem Sortiment an Fahrkarten zu wählen. Alternativ gelangen Sie auch aus der Detailansicht in der Verbindungsauskunft in den Ticketshop.

#### Über die App mit Leipzig mobil-Vertrag:

Wenn Sie einen **Leipzig mobil**-Vertrag haben, können Sie den Fahrkartenkauf durch die Eingabe Ihres Passworts unkompliziert abschließen – die Fahrkarte wird anschließend in der App generiert und über Ihre monatliche Rechnung abgerechnet. Ihre Fahrkarte ist direkt nach Kauf gültig und bereits entwertet.

#### Über die App ohne Leipzig mobil-Vertrag:

Wenn Sie keinen **Leipzig mobil**-Vertrag haben, können Sie die Fahrkarte über Ihre Handyrechnung bezahlen. Hierfür ist eine Freischaltung durch Eingabe von Telefonnummer und Mobilfunkanbieter notwendig. Ihre Fahrkarte ist direkt nach Kauf gültig und bereits entwertet.

### Am Automaten mit Leipzig mobil-Vertrag:

Die **Leipzig mobil**-Chipkarte ermöglicht den bargeldlosen Kauf von ÖPNV-Fahrkarten an allen Automaten der Leipziger Verkehrsbetriebe.

#### Kauf von Fahrkarten über die mobilen Automaten in den Straßenbahnen der Leipziger Verkehrsbetriebe:

1. gewünschte Fahrkarte auswählen
2. „Bezahlen“ anklicken
3. „ABO Card mit Rabatt“ (dies trifft zu, wenn ein Kunde **ABO Flex** und **Leipzig mobil** mit einer **Leipzig mobil**-Chipkarte hat) oder „ABO Card ohne Rabatt“ auswählen,
4. **Leipzig mobil**-Chipkarte in den Kartenschlitz für den Bezahlvorgang stecken
5. Fahrkarte (bereits entwertet) dem Fahrkartenschlitz entnehmen

#### Kauf von Fahrkarten über die stationären Automaten an den Haltestellen der Leipziger Verkehrsbetriebe:

1. gewünschte Fahrkarte auswählen
2. „Bargeldlos zahlen“ wählen
3. „**Leipzig mobil**“ auswählen
4. **Leipzig mobil**-Chipkarte in das Bezahlfach für den Bezahlvorgang legen
5. Fahrkarte dem Fahrkartenschlitz entnehmen
6. Fahrkarte im Fahrzeug entwerten

## 6.2 Ich kann den Ticketkauf nicht aktivieren. Wo liegt das Problem?

In der App **Leipzig mobil**-App haben Sie die Wahl zwischen dem Ticketkauf mit einem **Leipzig mobil**-Vertrag (über Ihr Nutzerkonto) und dem Kauf ohne einen **Leipzig mobil**-Vertrag.

Beim Ticketkauf mit einem **Leipzig mobil**-Vertrag achten Sie bitte darauf, dass Sie in der App angemeldet sind.

Wenn Sie die **Leipzig mobil**-App nutzen ohne einen **Leipzig mobil**-Vertrag abgeschlossen zu haben, können Sie den Ticketkauf über Ihren Mobilfunkanbieter, d. h. per Handyrechnung, abwickeln. Probleme mit dem Ticketkauf ohne **Leipzig mobil**-Vertrag können folgende Ursachen haben:

- Möglicherweise ist die Nutzung von Mehrwert-/Drittanbieterdiensten nicht freigeschaltet. Wenden Sie sich hierzu an Ihren Mobilfunkanbieter.

- Möglicherweise ist seitens des Mobilfunkanbieters die Bonität nicht ausreichend. Bitte überprüfen Sie den Prepaid-Kontostand/Rechnungsstatus.
- Sie sind eventuell Kunde bei einem Mobilfunkanbieter, der diesen Dienst nicht unterstützt.

## 6.3 Wie erfolgt die Fahrscheinkontrolle mit der Leipzig mobil-App?

Zur Fahrscheinkontrolle zeigen Sie Ihr Mobiltelefon mit dem gültigen Ticket bzw. dem Prüfcode vor. Unter bestimmten Umständen erfolgt eine Tiefenprüfung durch den Kontrolleur.

### Ihre gültigen Tickets finden Sie im Menü unter:

Tickets > Meine Tickets & Buchungen.

Sollte Ihr Ticket nicht angezeigt werden, aktualisieren Sie „Meine Tickets & Buchungen“ indem Sie die Ansicht nach unten ziehen (pull to refresh). Prüfen Sie außerdem, ob Sie in der App angemeldet sind. Tickets, die angemeldet gekauft wurden, sind nur im angemeldeten Zustand sichtbar.

## 6.4 Was passiert, wenn ich mein Handyticket nicht vorzeigen kann?

Der Erwerb und die Auslieferung des Tickets haben vor Inanspruchnahme der Beförderungsleistung der Verkehrsunternehmen zu erfolgen. Der Handynutzer ist für die Betriebsbereitschaft seines Mobiltelefons, für die notwendige Vorsorge gegen Missbrauch sowie für die Anzeige des vollständigen Textinhaltes des Tickets verantwortlich. Kann der Erwerb oder der Nachweis des Tickets bei der Ticketkontrolle wegen Telefonversagens nicht erbracht werden (z. B. infolge technischer Störungen, eines leeren Akkus, etc.), wird dies als Fahrt ohne gültiges Ticket nach den Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen geahndet. Für den Fall der Nichtverfügbarkeit, der fehlerhaften bzw. unvollständigen Übertragung des Tickets sind Sie verpflichtet, vor Fahrtantritt anderweitig ein gültiges Ticket zu erwerben.

## 6.5 Was passiert, wenn eine Netzstörung vorliegt?

Der Erwerb und die Auslieferung des Tickets haben vor Inanspruchnahme der Beförderungsleistung der Verkehrsunternehmen zu erfolgen. Die Fahrkarten werden auf dem mobilen Endgerät gespeichert. Netzstörungen haben somit keinen Einfluss auf die Nutzung.

## 6.6 Ich bin **ABO Flex**-Kunde. Kann ich rabattierte Tickets in der **Leipzig mobil**-App erwerben?

Ja, das rabattierte Ticketsortiment steht Ihnen, wenn Sie in der **Leipzig mobil**-App angemeldet sind, auch hier zur Verfügung.

# 7 Carsharing

## 7.1 Wie leihe ich ein Carsharing-Fahrzeug aus?

Über die **Leipzig mobil**-App oder an den Mobilitätsstationen können Sie ein Fahrzeug suchen und für einen bestimmten Zeitraum buchen.

Nach erfolgreicher Buchung öffnen Sie das Fahrzeug, indem Sie die **Leipzig mobil**-Chipkarte vor das Lesefeld an der Frontscheibe halten, bis sich die Zentralverriegelung des Fahrzeuges öffnet. Sie finden den Fahrzeugschlüssel im Steckplatz im Handschuhfach. Unter dem Schlüssel befindet sich die Tankkarte.

## 7.2 Zu welchem Tarif nutze ich teilAuto als **Leipzig mobil**-Kunde?

Sie nutzen den **Leipzig mobil**-Tarif.

Klasse	6-22 Uhr Zeitpreis	22-6 Uhr	24 Stunden	km-Pauschale	Beispiele
Mini	2,29 €	1,00 €	29,00 €	0,24 €	VW up; Renault Twingo
Klein	3,29 €	1,00 €	35,00 €	0,29 €	Ford Fiesta; Renault Zoe
Kompakt Transporter 1	3,79 €	1,00 €	40,00 €	0,30 €	Renault Megane; VW Caddy; Renault Kangoo; Mercedes Vito; Ford Connect
Mittel	4,29 €	1,00 €	45,00 €	0,32 €	VW Passat Variant; Audi A4
Van / Bus Transporter 2	4,99 €	1,00 €	50,00 €	0,34 €	Renault Traffic 9-Sitzer; Mercedes Sprinter; Renault Master
Ober / Luxus	7,99 €	1,00 €	80,00 €	0,39 €	Audi A6; Volvo XC 90; BMW 7er

Die erste Stunde wird voll berechnet, anschließend in 30 Minuten Einheiten.

### 7.3 Wie kann ich meine Buchung vor Fahrtantritt nochmals ändern?

Wenn Sie vor Antritt der Fahrt Ihre Buchung verändern möchten, haben Sie die Möglichkeit, dies über die Funktion „Meine Buchungen“ im Carsharing-Menü in der **Leipzig mobil**-App zu tun. Dort finden Sie Ihr vorgemerktetes Fahrzeug und können die Start- und Endzeit Ihrer Buchung anpassen – vorausgesetzt das Fahrzeug ist im gewählten Zeitraum nicht bereits durch einen anderen Nutzer gebucht. Ein Fahrzeugwechsel ist jedoch nur per Stornierung und Neubuchung möglich. Mehr Infos zum Ändern und Stornieren von Buchungen finden Sie in unseren [AGB](#).

### 7.4 Was ist beim Tanken des Fahrzeugs zu beachten?

Der Tank des Autos muss bei der Rückgabe mindestens zu einem Viertel voll sein.

Muss das Fahrzeug durch teilAuto nachgetankt werden, berechnen wir Ihnen den Mehraufwand (Höhe in den [AGB](#) einsehbar).

Am einfachsten tanken Sie bargeldlos mit der im Fahrzeug vorhandenen DKV-Tankkarte. Diese finden Sie in der Regel im Handschuhfach oberhalb des Steckplatzes des Fahrzeugschlüssels. An der von Ihnen gewünschten Tankstelle schauen Sie bitte, ob diese über das DKV-Symbol auf der Preistafel oder über ein separat aufgestelltes DKV-Schild verfügt. Die Tankkarten-PIN, die Sie zur Bezahlung benötigen, wird Ihnen bei laufender Buchung über die App oder die Web-App unter „Meine Tickets & Buchungen“ angezeigt. Alternativ ist die PIN telefonisch über das Servicetelefon 0341 492-1000 abrufbar. Bevor Sie nach Betankung bezahlen gehen, merken Sie sich bitte den Kilometerstand des Fahrzeugs. Dieser ist bei der Bezahlung mit anzugeben.

Die Kraftstoffart finden Sie auf dem Schlüsselanhänger bzw. auf dem Aufkleber hinter dem Tankdeckel. Falls Sie einmal selbst bezahlen müssen, senden Sie bitte die Originalquittung zusammen mit dem Formular „Bar-Beleg“ (zu finden im Bordbuch) an die teilAuto-Servicezentrale.

### 7.5 Wie gebe ich das Fahrzeug zurück?

Zur Rückgabe des Fahrzeugs stecken Sie den Fahrzeugschlüssel zurück an den Steckplatz, aus dem Sie ihn zu Beginn Ihrer Fahrt entnommen haben. Schlie-

ßen Sie anschließend die Fahrzeigtüren und halten Sie Ihre Chipkarte an das Lesegerät, bis die Zentralverriegelung das Fahrzeug verschließt.

### 7.6 Was passiert bei Verlängerung und Verspätungen?

Absehbare Verspätungen melden Sie bitte so zeitig wie möglich, jedoch zwingend vor Ablauf Ihrer Buchung an den Kundenservice 0341 492-1000. Ihre rechtzeitige Meldung erleichtert die Disposition Ihres Nachnutzers auf ein anderes Fahrzeug. Verspätungen können Sie vermeiden, indem Sie ausreichend lange buchen bzw. Ihre Buchung rechtzeitig in der App verlängern (nur möglich, wenn keine nachfolgende Buchung vorliegt). Wir bitten um Verständnis, dass wir im Interesse aller Kunden Verspätungen mit bis zu 50 Euro berechnen (siehe [AGB](#)).

### 7.7 Was passiert bei Verkürzungen und Stornierungen?

Verkürzen Sie Ihre Buchung kurzfristig am Ende Ihrer Fahrt, so schreiben wir Ihnen die Hälfte des gekürzten Mietpreises gut. Eine kostenlose Stornierung ist so lange im Voraus möglich, wie die Buchung selbst lang ist, mindestens jedoch 24 Stunden vor Buchungsbeginn. Andernfalls wird auch hier nur die Hälfte des gesparten Mietpreises berechnet. Rückwirkende Stornierungen sind nicht möglich.

### 7.8 Wie sind die Parkplatzregelungen?

Bitte vergessen Sie nach Fahrtantritt nicht, den Stellplatz mit etwaig vorhandenen Parkbügeln/Ketten/Pfosten zu sichern. Erforderliche Schlüssel finden Sie dazu am Fahrzeugschlüssel oder im Fahrzeug. Nur so können Sie sicher sein, am Ende Ihrer Fahrt ohne Komplikationen einen Parkplatz zu finden. Müssen Sie das Fahrzeug abseits vom vorgesehenen Stellplatz parken, so informieren Sie bitte den Kundenservice unter 0341 492-1000. Steht das Fahrzeug in einem Parkhaus, verwenden Sie zur Ein- und Ausfahrt unbedingt die Parkkarte des Fahrzeugs. Sie finden diese im Bordbuch oder am Fahrzeugschlüssel. Ziehen Sie keinen neuen Parkschein.

## 7.9 Sind Fahrten ins Ausland möglich?

Die Fahrzeuge sind zur Nutzung im europäischen Ausland zugelassen. Die notwendigen Unterlagen befinden sich bei Fahrzeugen der Klassen Minis, Kleine, Kompakte, Gehobene und Busse im Fahrzeug. Für die Fahrzeuge der Klassen Lieferwagen und Transporter erhalten Sie diese Unterlagen in Ihrem teilAuto-Stadtbüro. Bitte informieren Sie sich vor Fahrtantritt über ggfs. bestehende Sonderregelungen im Ausland. So muss z.B. für Fahrten nach Polen eine Genehmigung des Fahrzeughalters vorliegen. Auch diese erhalten Sie in Ihrem teilAuto-Stadtbüro.

## 7.10 Was ist bei Unfall oder Panne zu tun?

Bei einem Unfall stehen natürlich zunächst das Wohl der Beteiligten und das Sichern der Unfallstelle im Vordergrund. Sobald wie möglich sollten Sie aber den Kundenservice unter 0341 492-1000 verständigen. Bei Unfällen oder Bagatellschäden rufen Sie bitte immer die Polizei, wenn an dem Unfall ein Dritter als Geschädigter oder möglicher „(Mit-) Verursacher“ beteiligt war oder fremdes Eigentum (außer dem Mietauto) zu Schaden gekommen ist. Geben Sie kein schriftliches Schuldanerkenntnis ab. Dies könnte zum Verlust des Versicherungsschutzes führen. Bitte lassen Sie sich in jedem Fall den Namen des Unfallgegners und des Fahrzeughalters geben und notieren Sie das Kennzeichen und das Aktenzeichen der Polizei. Bei einer Panne informieren Sie den Kundenservice unter 0341 492-1000. Wir helfen Ihnen weiter.

## 7.11 Das Fahrzeug ist bei Buchungsbeginn nicht da?

Bitte überprüfen Sie Ihre Buchungszeit und den Standort. Haben Sie noch Zeit bis zum Buchungsbeginn, ist Ihr Fahrzeug noch unterwegs? Sollte es zum richtigen Zeitpunkt noch nicht da sein, rufen Sie bitte den Kundenservice unter 0341 492-1000 an. Wir werden Ihnen Alternativen anbieten.

## 7.12 Das Fahrzeug öffnet sich nicht?

Bitte prüfen Sie das Kennzeichen und den Beginn Ihrer Buchung. Haben Sie die richtige Karte? Haben Sie die Karte mit Schwung auf den Kartenleser ge-

legt bis die gelbe Diode blinkt? Ist alles richtig und das Fahrzeug öffnet trotzdem nicht, rufen Sie bitte unseren Kundenservice (0341 492-1000) an. Wir werden den eventuellen Fehler finden oder Ihnen eine Alternative anbieten.

## 7.13 Was ist zu tun, wenn das Fahrzeug Schäden oder Verschmutzungen aufweist?

Sehen Sie zuerst in der Schadensliste im Bordbuch nach, ob der Schaden schon eingetragen ist. Melden Sie dort nicht aufgeführte (neue) Schäden vor Fahrtantritt bzw. umgehend telefonisch an den Kundenservice 0341 492-1000. Starke Verschmutzungen melden Sie ebenfalls vor Fahrtantritt telefonisch an den Kundenservice. Sollten die Schäden oder Verschmutzungen so schwerwiegend sein, dass Sie die Fahrt nicht antreten können, geben Sie dies bei der Meldung bitte mit an. Wir werden Ihnen dann Alternativen anbieten.

## 7.14 Wer darf das Fahrzeug fahren?

Solange Sie an der Fahrt teilnehmen, ist es Ihnen gestattet, auch andere Personen, die im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis sind, ans Steuer zu lassen. Das Schadensrisiko bleibt jedoch beim Mieter.

## 7.15 Darf ich im Fahrzeug rauchen?

Carsharing-Fahrzeuge sind öffentliche Verkehrsmittel mit generellem Rauchverbot.

## 7.16 Wie hoch ist die Selbstbeteiligung im Schadensfall?

Die vom Nutzer im Schadensfall zu zahlende Selbstbeteiligung beträgt aktuell maximal 1.000 Euro je Schadensfall und ist in den [AGB](#) von **Leipzig mobil** festgehalten. Darüber hinaus sind alle Fahrzeuge gesetzlich haftpflicht- und kaskoversichert.



## 8

# Bikesharing

### 8.1 Wie leihe ich ein Fahrrad über Leipzig mobil aus?

#### In der App über die Kartenansicht:

Sie haben die Möglichkeit, über die Kartenansicht eine Fahrrad- oder Mobilitätsstation anzuklicken und dort ein Fahrrad auszuleihen.

#### In der App im Bikesharing-Menü:

Auch im Bikesharing-Menü können Sie über die Umgebungsanzeige ein Rad in Ihrer Nähe finden und buchen.

#### In der App durch Radnummerneingabe:

Wenn Sie bereits vor dem Fahrrad stehen, ist auch die Eingabe der Radnummer in der App möglich, um das Rad auszuleihen.

Nach der Buchung erhalten Sie in der App einen Code, mit dem Sie das Zahlenschloss des Fahrrads öffnen können oder das Rahmenschloss am Hinterrad öffnet sich automatisch (je nach Fahrradtyp).

### 8.2 Zu welchem Tarif nutze ich nextbike als Leipzig mobil-Kunde?

#### Tarif Bikesharing

Inklusivvolumen je Monat
10 Stunden (20 Zeiteinheiten à 30 Minuten)
Ab der 21. Zeiteinheit
0,50 € je angefangene 30 Minuten

### 8.3 Kann ich ein nextbike an jedem beliebigen Ort zurückgeben?

In Leipzig ist die Rückgabe nicht an jedem beliebigen Ort möglich, jedoch an jeder beliebigen **Leipzig mobil**-Mobilitätsstation.

Die Mobilitätsstationen sind engmaschig über das Stadtgebiet verteilt und können in der Übersichtskarte der **Leipzig mobil**-App angezeigt werden. Rückgabemöglichkeiten (siehe Karte [hier](#) (Verlinkung zur **Leipzig mobil**-App):

- an Stationen und Hauptstraßen, an denen die Rückgabe kostenfrei ist (blau)
- es gibt Zonen, in denen die Rückgabe 1 Euro kostet (rosa)
- es gibt Zonen, in denen nicht abgestellt werden darf (sonst Strafgebühr)

#### Rückgabevorgang:

- Rad in einer blauen Straße, an einer der bekannten Stationen oder innerhalb der pinken Zone abstellen
- den kleinen Hebel am Rahmenschloss nach unten drücken, um das Schloss zu verschließen
- App aktualisieren, um sicher zu gehen, dass die Ausleihe beendet wurde

Die jeweiligen Rückgabebedingungen in anderen Städten finden Sie auf der [Homepage unseres Partners nextbike](#).

### 8.4 Kann ich mehrere Mietfahräder über ein Kundenkonto ausleihen?

Auf einem Kundenkonto können bis zu vier Fahrräder gleichzeitig ausgeliehen werden.

### 8.5 Kann ich mit meinem Leipzig mobil-Konto deutschlandweit Mietfahräder nutzen?

Ja, eine deutschlandweite Nutzung ist möglich. Je nach Ausgestaltung der lokalen Systeme kann die Nutzung mit Mehrkosten verbunden sein.

### 8.6 Wie schließe ich das Mietfahrrad unterwegs ab?

Sie können das Fahrrad auch unterwegs parken und es mit dem Zahlenschloss oder gemäß den Anweisungen des Bordcomputers sichern, ohne die Leihe zu beenden. Damit stellen Sie sicher, dass das Fahrrad bei Rückkehr noch verfügbar ist. Der Schlosscode ist bei Fahrrädern mit Bordcomputern in der **Leipzig mobil**-App zu finden.

#### Mieten und Parken mit der Leipzig mobil-App:

Drücken Sie einfach in der App auf Parken und schließen Sie das Rahmenschloss. Mit Bordcomputer: Bitte folgen Sie den Anweisungen auf dem Bordcomputer.

### **Mieten und Parken mit Leipzig mobil:**

Um ein Mietfahrrad mit Bordcomputer zu parken, folgen Sie den Anweisungen zur Bedienung des Bordcomputers, die Sie auf dem Fahrrad finden und stecken Sie dann das Schloss in die dafür vorgesehene Halterung.

Das Fahrrad ist nun sicher verschlossen und weiterhin für Sie reserviert.

Bitte beachten Sie, dass in dieser Zeit Ihre (kostenpflichtige) Buchung weiterläuft.

Für die Weiterfahrt geben Sie einfach erneut den PIN-Code, den Sie in der App erhalten haben, in den Bordcomputer ein und entfernen Sie das Schloss aus der Halterung oder drücken Sie in der App „Weiterfahren“.

Um das Fahrrad endgültig zurückzugeben, drücken Sie „OK“ am Bordcomputer und stecken Sie das Schloss in die Halterung oder verschließen das Schloss (bei den neueren Fahrrädern). Ihre Fahrradmieta ist nun beendet, das Fahrrad steht ab jetzt auch anderen Nutzern wieder zur Verfügung.

## 8.7 Wie gehe ich vor, wenn mein Mietfahrrad einen Defekt hat?

Vor der Buchung sind Sie verpflichtet, das Fahrrad auf mögliche Defekte zu prüfen. Buchen Sie daher das Fahrrad erst vor Ort nach der Sichtkontrolle. Bitte teilen Sie bei Beschädigungen Radnummer und Schadensart unserem Kundenservice unter 0341 492-1000, per Mail an [verkehrsbetriebe@L.de](mailto:verkehrsbetriebe@L.de) oder über das Feedback-Formular der **Leipzig mobil**-App mit, damit die betreffenden Fahrräder gesperrt und schnellstmöglich repariert werden können.

Ein nicht gebrauchsfähiges Fahrrad steht Ihnen nicht zur Verfügung. Wir können Ihnen keine Gebühren gutschreiben, wenn Sie trotz offensichtlicher Defekte das Fahrrad gebucht haben.

In der **Leipzig mobil**-App finden Sie weitere Ausleihmöglichkeiten in Ihrer Umgebung. Gern hilft Ihnen auch unser Kundenservice weiter unter 0341 492-1000.

## 8.8 Wie gehe ich bei einem Defekt während der Ausleihe vor?

Bitte teilen Sie Radnummer und Defekt unserem Kundenservice unter der 0341 492-1000, per Mail an [verkehrsbetriebe@L.de](mailto:verkehrsbetriebe@L.de) oder über das Feedback-Formular der **Leipzig mobil**-App mit.

Wenn Sie mit dem Fahrrad losgefahren sind und erst dann bemerken, dass zum Beispiel die Gangschaltung defekt ist oder die Bremsen nicht korrekt funktionieren, teilen Sie uns dies bitte ebenfalls mit. Nur dann können wir die Fahrt stornieren und das Fahrrad zur Reparatur anmelden.

In der **Leipzig mobil**-App finden Sie weitere Ausleihmöglichkeiten in Ihrer Umgebung. Gern hilft Ihnen auch unser Kundenservice weiter unter 0341 492-1000.

## 8.9 Was ist bei einem Unfall zu tun?

Bei einem Unfall steht natürlich zunächst das Wohl der Beteiligten im Vordergrund. Sobald wie möglich sollten Sie aber den Kundenservice 0341 492-1000 verständigen. Sind außer dem Nutzer auch andere Personen oder das Eigentum Dritter an dem Unfall beteiligt, sind Sie verpflichtet, zusätzlich die Polizei zu verständigen. Missachten Sie diese Mitteilungspflicht, so haften Sie für die dadurch entstehenden Schäden.

## 8.10 Hat Leipzig mobil Kinderräder, Helme und Anhänger im Angebot?

Nein, es wird kein Zubehör angeboten.

## 8.11 Kann ich ein Mietfahrrad in einer Stadt ausleihen und in einer anderen Stadt wieder abgeben?

Das Fahrrad kann nur in der Stadt abgegeben werden, in der es ausgeliehen wurde, andernfalls fallen hohe Rücktransportkosten an.

## 9 Taxi

### 9.1 Wie buche ich ein Taxi?

Ein Taxi buchen Sie über die **Leipzig mobil**-App. Dabei haben Sie die Möglichkeit, sowohl unten im Menü der **Leipzig mobil**-App das Taxi-Icon anzuklicken oder im Menü das Verkehrsmittel Taxi auszuwählen. Sofort öffnet sich die Buchungsseite. Hier geben Sie dann folgende Daten ein:

- **Startort** (hier ist eine manuelle Eingabe oder die Nutzung der aktuellen Position über GPS möglich)
- **Ziel** (im Gegensatz zum Startort ist diese Eingabe optional)
- **Abholzeit** (Sie können eine Vorbestellung tätigen oder für sofort buchen)
- **Bestelloptionen** (über dieses Auswahlfeld können Spezifikationen für Ihre Bestellungen, wie z. B. eine benötigte Kindersitzerhöhung oder ein Großraumtaxi eingestellt werden)
- **Zufahrtbeschreibung** (optionale Eingabe - falls benötigt)
- **Name des Fahrgastes**
- **Ihre Telefonnummer** (Die Telefonnummer Ihres **Leipzig mobil**-Accounts wird automatisch übernommen. Wenn Sie für eine andere Person ein Taxi bestellen, passen Sie diese ggf. an)

Anschließend klicken Sie auf den Button „Suchen“ unten links. Daraufhin erhalten Sie eine Preisinformation (dies ist nur ein Orientierungswert) und eine voraussichtliche Abholzeit. Um die Buchung abzuschicken, klicken Sie anschließend auf den Button „Bestellen“. Sie werden noch einmal gebeten, Ihre Zufahrtsbeschreibung zu überprüfen. Benötigen Sie keine Zufahrtsbeschreibung, klicken Sie einfach auf „OK“.

### 9.2 Kann ich Zusatzoptionen wie Kindersitz oder Großraumtaxi bestellen?

Folgende Zusatzoptionen stehen Ihnen bei der Bestellung Ihres Taxis zur Verfügung:

- Bitte Klingeln
- Bitte Koffer tragen
- Bitte nicht klingeln
- Faltrollstuhl
- Kindersitzerhöhung
- Hund fährt mit
- Katze fährt mit
- Kombifahrzeug
- Großraumtaxi für 6 Personen (mit Zuschlag)
- Großraumtaxi für 8 Personen (mit Zuschlag)

### 9.3 Woran erkenne ich, ob mein Taxi unterwegs ist?

Sobald Sie Ihre Fahrt gebucht haben, können Sie unter dem Menüpunkt „Meine Buchungen“ den Status Ihres Taxis sehen. Sobald Ihnen ein Taxi zugeordnet worden ist, wechselt dieser von „Vorgemerkt“ auf „in Anfahrt“. Gleichzeitig sehen Sie dann in der Buchung den Live-Standort und eine Countdown-Anzeige bis zur Ankunft des Taxis.

### 9.4 Wo sehe ich meine Buchungen?

Sie können Ihre Buchungen jederzeit im Menü unter „Meine Buchungen“ einsehen. Mit Klick auf die entsprechende Buchung gelangen Sie in die Detailansicht der ausgewählten Fahrt.

### 9.5 Wie funktioniert das Bezahlen der Taxifahrt?

Ihre Taxifahrt(en) über die **Leipzig mobil**-App erscheinen auf Ihrer monatlichen **Leipzig mobil**-Rechnung. Die Bezahlung erfolgt per Lastschrift. Um Sie vor Missbrauch zu schützen, müssen Start- und Endpunkt der Taxifahrt in Leipzig oder angrenzenden Gemeinden liegen, um sie über Ihren **Leipzig mobil**-Vertrag abrechnen zu können. Zudem können nur Fahrten mit einem voraussichtlichen Rechnungsbetrag von bis zu 80 € über Ihren **Leipzig mobil**-Vertrag bezahlt werden.

## 9.6 Kann ich die Taxifahrt mit Bargeld, EC- oder Kreditkarte bezahlen?

Nein. Wenn Sie als angemeldeter Nutzer über die **Leipzig mobil**-App gebucht haben, wird Ihre Taxifahrt über Ihren **Leipzig mobil**-Vertrag abgerechnet und erscheint auf Ihrer monatlichen **Leipzig mobil**-Rechnung. Die Bezahlung erfolgt per Lastschrift.

## 9.7 Wie gebe ich dem Taxifahrer/der Taxifahrerin Trinkgeld?

Wenn Sie dem Taxifahrer/der Taxifahrerin gern Trinkgeld geben möchten, dann tun Sie dies bitte mit Bargeld. Eine Abrechnung auf Rechnung ist nicht möglich.

## 9.8 Wie storniere ich eine Taxifahrt?

Im Menü unter „Meine Buchungen“ können Sie Ihre gebuchte Taxifahrt auswählen und darauf klicken, nun öffnet sich die Detailansicht Ihrer Buchung. Unten erscheint der Button „Stornieren“, den Sie drücken, wenn Sie die Fahrt stornieren möchten. Nach dem Klicken des Stornieren-Buttons erscheint noch einmal eine Abfrage, ob Sie die Fahrt wirklich stornieren möchten. Wenn Sie hier „Ja“ auswählen, dann haben Sie die Fahrt storniert. Sie können dies dann auch unter dem Menüpunkt „Meine Buchungen“ sehen, hier ändert sich der Status von „Vorgemerkt“ bzw. „in Anfahrt“ in „Storniert“.

## 9.9 Was mache ich, wenn die Buchung der Taxifahrt über die **Leipzig mobil**-App nicht funktioniert?

Sollte die Buchung Ihrer Taxifahrt über die **Leipzig mobil**-App nicht funktionieren, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter der Telefonnummer 0341 492-1000. Wir helfen Ihnen gern weiter!

# 10 Sonstiges

## 10.1 Wie erfahre ich von aktuellen Angeboten rund um **Leipzig mobil**?

Bei Antragsstellung haben Sie die Möglichkeit, ihr Einverständnis zum Empfang von Informationen zu zeitlich begrenzten Aktionen und Sonderangeboten zu erteilen. Dies ist auch nachträglich per Mail an: [verkehrsbetriebe@L.de](mailto:verkehrsbetriebe@L.de) oder über das Feedbackformular in der App möglich. Nutzen Sie dies, um über aktuelle Entwicklungen und Angebote zu **Leipzig mobil** informiert zu sein.

## 10.2 Ich habe mein Passwort vergessen, was kann ich tun?

Sie können unter „Mein Profil“ die „Passwort vergessen“-Funktion auswählen und werden daraufhin auf eine Webseite geleitet, wo Sie Ihr Passwort zurücksetzen können.

## 10.3 Was passiert mit meinen **Leipzig mobil**-Kundendaten?

Für das Angebot von **Leipzig mobil** ist es notwendig, Daten an die Mobilitätspartner zu übermitteln. Jeder Partner speichert grundsätzlich nur diejenigen Daten, die er für die Vertragserfüllung zwingend benötigt. Die Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) GmbH und die an **Leipzig mobil** beteiligten Unternehmen verarbeiten die sich aus der Vertragserfüllung ergebenden Daten weiter und tauschen diese zwischen den Beteiligten aus.

Nähere Informationen zum Datenschutz finden Sie in den [AGB](#).

## 10.4 Wird ein Bewegungsprofil aus meinen Daten als **Leipzig mobil**-Kunde erstellt?

Nein. Ein Bewegungsprofil wird nicht erstellt.

