

FAQs Marchfeld mobil

1. FAHRT

- **Buchung**

- **Wie buche ich meine Marchfeld mobil Fahrt?**

Fahrten können telefonisch unter der einheitlichen Telefonnummer 0123 500 44 11, mittels kostenlos verfügbarer App oder nach erfolgter Registrierung online unter www.ISTmobil.at gebucht werden.

- **Was muss ich bei der Buchung bekannt geben?**

Die notwendigen Angaben sind Start- und Zielhaltepunkt, gewünschte Abfahrtszeit und Anzahl der Personen. Falls Kinder unter 6 Jahre, Tiere, Gepäck oder ein Kinderwagen mittransportiert werden sollen, ist dies ebenfalls bei der Bestellung bekanntzugeben.

- **Kann man Dauerabholungen hinterlegen?**

Ja, regelmäßige Fahrten können per Mail unter kundenservice@ISTmobil.at gebucht werden. Die Vorlaufzeit für Dauerbuchungen beträgt eine Woche. Folgende Angaben sind notwendig: Start- und Zielhaltepunkt, gewünschte Abfahrtszeit, Anzahl der Personen und der gewünschte Zeitraum der Dauerabholung (z.B. jeden Mo., Mi., Fr., im Zeitraum von 01.05.2019 – 31.07.2019).

- **Dürfen Kinder allein mit Marchfeld mobil mitfahren?**

Kinder unter 6 Jahren dürfen nur mit einer Begleitperson (ab 14 Jahren) mit Marchfeld mobil mitfahren. Ab 6 Jahren dürfen Kinder ohne Begleitperson Marchfeld mobil benutzen. Voraussetzung sind ein entsprechender Kindersitz oder eine Sitzerrhöhung, welcher von den Eltern zur Verfügung gestellt und selbstmitgebracht werden muss.

- **Sind Vorbestellungen möglich?**

Ja, Vorbestellungen sind bis zu einem Monat im Vorhinein möglich.

- **Sind Spontanfahrten möglich?**

Ja, Spontanfahrten sind je nach Auslastung der Fahrzeuge auch möglich. Grundsätzlich sind Fahrten bis spätestens 60 Minuten vor der Abfahrtszeit zu buchen. Die Fahrt sollte immer rechtzeitig gebucht werden.

- **Sind Gruppenfahrten möglich?**

Ja, Gruppenfahrten bis zu 8 Personen sind ohne Vorbestellung mit Marchfeld mobil möglich. Für größere Gruppen ab 9 Personen ist eine schriftliche (kundenservice@ISTmobil.at) oder telefonische (0123 500 44 99) Anfrage an das Kundenservice zu stellen. Die Vorlaufzeit beträgt hierfür min. 1 Woche.

- **Wann muss ich spätestens meine Fahrt bestellen?**

Fahrten sind bis spätestens 60 Minuten vor der gewünschten Abfahrtszeit zu buchen. Die Fahrten sollten immer rechtzeitig gebucht werden.

- **Kann ich von Adresse zu Adresse fahren?**

Nein, Fahrten sind von Haltepunkt zu Haltepunkt möglich. Ausnahmen bilden mobilitätseingeschränkte Personen, die nach erfolgter Registrierung auch von Daheim abgeholt werden können. Siehe *Punkt 5 Formulare - Hausabholung*.

- **Betriebszeiten**

- **Wann kann ich fahren?**

Fahrten sind innerhalb der Betriebszeiten möglich.

Betriebszeiten von Marchfeld mobil	
TÄGLICH	5:00 – 24:00 Uhr
Montag bis Sonntag & an Feiertagen	
Am 24.12. bzw. 31.12. von 5:00 bis 17:00 Uhr	

- **Was ist die Bediengarantie?**

Die Fahrtvermittlung erfolgt - unabhängig der Bestellzeit - 60 Minuten ab Wunschabfahrtszeit.

Beispielsweise: Kundenwunsch Abfahrtszeit 10.30 Uhr → **Garantie**, dass bis spätestens 11.30 Uhr ein Fahrzeug am vereinbarten Haltepunkt eintrifft. Die exakte Abfahrtszeit wird im Zuge der Bestellung bekanntgegeben.

- **Wann ist die erste Fahrt möglich?**

Die Fahrzeuge starten zu Betriebsbeginn ab dem Betriebsstandort (Gänserndorf). Die erste Fahrt ist unter Berücksichtigung der jeweils notwendigen Anfahrtszeit zum Starthaltepunkt möglich.

- **Wann ist die letzte Fahrt möglich?**

Die letzte Abfahrtszeit ist bis zum Betriebsschluss möglich.

- **Umwege & Bündelungen**

- **Kann es sein, dass ich mir mit anderen Personen das Fahrzeug teile?**

Ja, Marchfeld mobil bündelt Fahrten automatisch nach bestimmten Kriterien.

- **Falls ja, werden Umwege gefahren?**

Ja, aber diese Umwege liegen in einem bestimmten Zumutbarkeitsbereich.

- **Welche Umwege sind maximal zumutbar?**

Bei Fahrtstrecken bis 5 Kilometer sind max. 5 Minuten Umweg zumutbar. Bei Fahrtstrecken bis 10 Kilometer sind max. 7 Minuten Umweg zumutbar.

- **Fuhrpark**

- **Wer führt die Fahrten durch?**

Die Fahrten werden ausschließlich von regionalen Taxiunternehmen durchgeführt.

- **Sind die Fahrzeuge gekennzeichnet?**

Ja, jedes Fahrzeug ist mittels Beklebung (Logo des Systems) eindeutig gekennzeichnet.

- **Abholung & Durchführung**

- **Wann muss ich beim Starthaltepunkt sein?**

- Spätestens zum bekanntgegebenen Abfahrtszeitpunkt. Das Fahrzeug kann max. 5 Minuten warten.

- **Muss ich bei einem Haltepunkt ein- und aussteigen?**

- Ja. Ausnahmen bilden mobilitätseingeschränkte Personen, die nach erfolgter Registrierung auch von Daheim abgeholt werden können.

- **Ich komme zu spät! Was soll ich tun?**

- Bei Verspätung ist die Servicezentrale unter 0123 500 44 11 zu informieren.

- **Marchfeld mobil kommt nicht! Was soll ich tun?**

- In diesem Fall ist die Servicezentrale unter 0123 500 44 11 zu kontaktieren.

- **Ich muss nur kurz etwas besorgen (Trafik, Apotheke). Wartet Marchfeld mobil auf mich?**

- Nein! Man benötigt für jede Teilstrecke einen eigenen Fahrauftrag. Dies ist bei der Fahrtbestellung bereits bekanntzugeben.

- **Stornierung**

- **Wie kann ich eine Fahrt stornieren?**

- Stornierungen können telefonisch unter der einheitlichen Telefonnummer 0123 500 44 11, mittels kostenlos verfügbarer App oder nach erfolgter Registrierung online unter www.ISTmobil.at durchgeführt werden. Bitte mindestens 1 Stunde im Voraus stornieren!

- **Kostet eine Stornierung etwas?**

- Nein, Stornierungen sind kostenlos möglich! Bitte mindestens 1 Stunde im Voraus stornieren!

- **Sonstiges**

- **Was kann ich mitnehmen?**

- Gegenstände, die in einem herkömmlichen PKW-Kofferraum passen, können mitgenommen werden. Die Mitnahme ist kostenlos!

- **Darf man Tiere mitnehmen?**

- Ja, sofern die Tiere im Fußraum des Fahrzeugs untergebracht werden können.

2. TARIF

- **Fahrpreis**

- **Was kostet eine Fahrt innerhalb der Gemeinde?**

- Innerhalb der Gemeinde kostet eine Fahrt max. € 3,80 pro Person.

- **Wie viel kostet eine Fahrt in eine andere Gemeinde?**

- Kosten für gemeindeübergreifende Fahrten sind abhängig von der Anzahl der durchfahrenen Zonen und können der Tariftabelle entnommen werden.

- **Was kostet eine Fahrt zu externen Haltepunkten?**

- Bei Fahrten zu externen Haltepunkten werden zusätzlich 1 bis 3 Zonen verrechnet.

- **Wie setzt sich der Fahrpreis zusammen?**

- Der Preis pro Fahrt und Person setzt sich aus einem Grundtarif (abhängig von der Zonenanzahl) sowie einem Komfortzuschlag zusammen.

- **Zahlungsmöglichkeiten**

- **Wie kann ich die Fahrt bezahlen?**

- Fahrten können entweder in bar direkt im Fahrzeug bezahlt werden oder monatlich mittels Bankeinzug abgerechnet werden. Voraussetzung ist hierfür die kostenlos erhältliche **mobilCard**.

- **Komfortzuschlag**

- **Wieviel beträgt der Komfortzuschlag?**

- Der Komfortzuschlag beträgt bis 19.59 Uhr € 2,- und ab 20.00 Uhr € 4,- pro Person und Buchung.

- **Warum gibt es einen Komfortzuschlag?**

- Aufgrund des erhöhten Komforts für den Fahrgast (dichtes Netz an Ein- und Ausstiegstellen, flexible Abfahrtszeiten etc.) wird zusätzlich zum Grundtarif ein Komfortzuschlag verrechnet. Der Komfortzuschlag stellt sicher, dass der Gesamtpreis der Fahrt nicht günstiger ist als der ÖV – Fahrtpreis (Vorgabe des Landes Niederösterreich).

- **Ermäßigungen**

- **Gibt es Ermäßigungen für SeniorInnen, Kinder, StudentInnen, Zivildienstler, VielfahrerInnen?**

- Nein.

- **Fahren Kinder gratis?**

- Ja, Kinder unter 6 Jahren fahren gratis.

- **Muss ich für Hin- und Rückfahrt bezahlen?**

- Ja, man benötigt für jede Teilstrecke einen eigenen Fahrauftrag.

- **Gibt es eine Tageskarte?**

- Nein, man benötigt für jeden Fahrtwunsch einen eigenen Fahrauftrag, der separat verrechnet wird.

3. Haltepunkte & Bedienungsgebiet

- **Haltepunkte**

- **Wo kann ich überall fahren?**

- Das Bedienungsgebiet umfasst 20 Gemeinden in der Region Marchfeld.

- **Wo finde ich die Haltepunkte?**

Haltepunkte aller teilnehmenden Gemeinden können online unter www.ISTmobil.at, auf dem Gemeindeamt, in der App oder telefonisch über das Kundenservice gefunden werden.

- **Wie sind die Haltepunkte bezeichnet?**

Die Haltepunkte verfügen über eine eindeutige Nummer (z.B. MA 123) und einem Namen bestehend aus Ortsteil und Bezeichnung (z.B. Gänserndorf - Bahnhof).

- **Wie sind die Haltepunkte gekennzeichnet?**

Die Haltepunkte sind mittels einer einheitlichen Tafel gekennzeichnet.

- **Ich habe keinen Haltepunkt in meiner Nähe, was kann ich tun?**

In diesem Fall sind folgende Schritte einzuhalten: Meldung an die Gemeinde, dass zusätzlicher Haltepunkt benötigt wird. Die Gemeinde überprüft den Bedarf und stellt eine Anfrage an das **ISTmobil-Kundenservice** (kundenservice@ISTmobil.at). **ISTmobil** übernimmt die weiteren Schritte. Die Produktionskosten der zusätzlichen Haltepunkte werden der jeweiligen Gemeinde verrechnet.

- **Wo finde ich die Haltepunktkarte meiner Gemeinde?**

Die Haltepunktkarte der eigenen Gemeinde kann online unter www.ISTmobil.at heruntergeladen werden oder liegt im Gemeindeamt auf.

- **Wo finde ich die Haltepunktkarten der anderen Gemeinden?**

Die Haltepunktkarten der weiteren Gemeinden können online unter www.ISTmobil.at heruntergeladen werden oder liegen im Gemeindeamt auf.

- **Kann zwischen zwei externen Haltepunkten eine Fahrt gebucht werden?**

Nein, Fahrten sind nur von bzw. zu einem externen Haltepunkt möglich.

- **Bedienungsgebiet**

- **Welche Gemeinden machen mit?**

Aderklaa | Andlersdorf | Deutsch-Wagram | Engelhartstetten | Gänserndorf | Glinzendorf | Großhofen | Haringsee | Lasseo | Leopoldsdorf im Marchfelde | Mannsdorf an der Donau | Marchegg | Markgrafneusiedl | Orth an der Donau, Parbasdorf | Raasdorf | Strasshof an der Nordbahn | Untersiebenbrunn | Weiden an der March | Weikendorf



- **Kann ich auch in nicht teilnehmende Gemeinden wie Groß Enzersdorf, Obersiebenbrunn und Eckartsau fahren?**

Ja, dort befinden sich sogenannte externe Haltepunkte.

- **Kann ich auch in den Bezirk Korneuburg fahren?**

Ja, für diesen Fall gibt es sogenannte Übergabehaltepunkte. Diese Haltepunkte sind wie externe Haltepunkte zu betrachten und ermöglichen auch regionsübergreifende Fahrten in den Bezirk Korneuburg.

Folgende drei Haltepunkte sind als Übergabehaltepunkte definiert:

KO 926 – Gerasdorf Bahnhof | KO 217 – Kapellerfeld Bahnhof West | KO 680 – Seyring Bahnhof.

Wichtig: Es müssen zwei Fahraufträge gebucht werden. Weiter ist ein Umstieg am Übergabehaltepunkt notwendig.

4. Zeitkarten & ÖV-Umstieg

- **Zeitkarten**

- **Was kann ich anrechnen lassen?**

Anrechenbar sind Jahreskarten, Monatskarten und Wochenkarten des Verkehrsverbund Ostregion (VOR). Zusätzlich besteht die Möglichkeit das TOP-Jugendticket, werktags im Zeitraum von 14.00 - 19.00 Uhr, anrechnen zu lassen.

- **Wie kann ich meine Zeitkarte hinterlegen lassen?**

Voraussetzung ist die kostenlose **mobilCard**. Das **mobilCard**-Formular kann online unter www.ISTmobil.at heruntergeladen werden und liegt auch in der Gemeinde auf. Das ausgefüllte Formular sowie ein Scan/Kopie der Zeitkarte müssen an das Kundenservice (kundenservice@ISTmobil.at) von **ISTmobil** geschickt werden. Die Hinterlegung der Zeitkarte dauert ca. 5 Werktage.

- **Wo kann ich damit günstiger fahren?**

InhaberInnen von VOR-Zeitkarten zahlen nach erfolgter Registrierung für die gesamte Fahrtstrecke innerhalb des **persönlichen Netzes** nur den Komfortzuschlag. Informationen zu VOR-Tickets sowie dem persönlichen Netz können telefonisch unter der VOR-Hotline 0800 22 23 24 oder online unter www.vor.at erfragt werden.

- **Wo kann ich eine Zeitkarte kaufen?**

Eine Übersicht zu den Verkaufsstellen von Zeitkarten findet man unter:

www.vor.at/tickets/verkaufsstellen

Informationen zu VOR-Tickets sowie dem persönlichen Netz können telefonisch unter der VOR-Hotline 0800 22 23 24 oder online unter www.vor.at erfragt werden.

- **ÖV-Umstieg**

- **Warum muss ich auf den ÖV umsteigen?**

Da Marchfeld mobil als Ergänzung zum ÖV fungiert, wurden seitens des Landes Niederösterreich Kriterien zum Umstieg auf den ÖV definiert. Deshalb wird vor allem auf längeren Fahrtstrecken bei jeder Fahrthanfrage, im Hintergrund, der ÖV überprüft und bei Zumutbarkeit und gleichzeitigem ÖV-Angebot auf dieser Strecke auf den ÖV verwiesen.

- **Muss ich immer auf den ÖV umsteigen?**

Nein, dies ist abhängig von den Kriterien des Landes Niederösterreichs. Innerhalb der Gemeinde bzw. auf kurze Strecken (bis 5 km) kann man immer direkt fahren. Bei gemeindeübergreifenden Fahrten über 5 km wird im Hintergrund der ÖV überprüft und gegebenenfalls darauf verwiesen. Mobilitätseingeschränkte Personen können immer direkt fahren.

- **Muss ich bei einem ÖV-Umstieg ein zusätzliches Öffi-Ticket kaufen?**

Ja, da derzeit ein durchgehendes Ticketing noch nicht möglich ist.

- **Bekomme ich eine Auskunft, welche ÖV-Verbindung ich verwenden muss?**

Bei Bestellung wird man über einen möglichen ÖV-Umstieg informiert. Diese Information beinhaltet, welche ÖV-Linie zu benutzen ist bzw. wo und wann umzusteigen ist.

- **Ich muss auf meiner Fahrtstrecke auf den ÖV umsteigen! Muss ich danach noch ein zusätzliches Marchfeld mobil bestellen, damit ich zum Endhaltepunkt gelange?**

Nein, man bestellt immer von Haltepunkt zu Haltepunkt. Wir sorgen dafür, dass bei einem ÖV-Umstieg abseits der ÖV-Strecke die Fahrzeuge für die Zu- und Abbringung organisiert sind.

5. FORMULARE

- **mobilCard**

- **Was ist die mobilCard?**

Die **mobilCard** ist die kostenlose Kundenkarte von **ISTmobil** und ermöglicht zusätzlichen Nutzen. Folgende Vorteile bringt die **mobilCard** mit sich:

ISTmobil Buchungen schneller und einfacher | Persönlicher Kundenservice über den Online-Kundenzugang | Bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit Monatsrechnung / Fahrtenübersicht | Hausabholung in definierten Fällen | Anerkennung von ÖV-Zeitkarten

- **Wie kann ich die mobilCard beantragen?**

Das **mobilCard**-Formular kann online unter www.ISTmobil.at heruntergeladen werden und liegt in der Gemeinde auf. Das ausgefüllte Formular ist anschließend per Post oder elektronisch (kundenservice@ISTmobil.at) an **ISTmobil** zu schicken.

- **Was kostet die mobilCard?**

Die **mobilCard** ist kostenlos erhältlich.

- **Hausabholung**

- **Was ist die Hausabholung?**

Mobilitätseingeschränkte Personen haben dadurch die Möglichkeit ihre Wohnadresse als persönlichen Haltepunkt zu hinterlegen. Somit sind Fahrten zwischen Wohnadresse und Haltepunkt.

- **Wer kann eine Hausabholung beantragen?**

Voraussetzung ist entweder der Besitz eines Behindertenausweises, Nachweis einer Pflegestufe (ab Stufe 1) oder ein befristetes bzw. unbefristetes ärztliches Attests.

- **Wie kann ich eine Hausabholung beantragen?**

Grundvoraussetzung ist die kostenlose **mobilCard** sowie ein ausgefülltes Hausabholungsformular (erhältlich online unter www.ISTmobil.at oder auf der Gemeinde).

Zusätzlich ist eine Kopie / Scan eines Behindertenausweises, Nachweis einer Pflegestufe (ab Stufe 1) oder ein befristetes bzw. unbefristetes ärztliches Attests an das Kundenservice (kundenservice@ISTmobil.at) von **ISTmobil** zu schicken.

- **Welche Vorteile bietet die persönliche Hausabholung?**

Folgende Vorteile bringt die Hausabholung: Direktfahrten sind im gesamten Bedienungsgebiet möglich sowie die Wohnadresse wird als Haltepunkt hinterlegt.

6. Allgemeines für die Gemeinde

- **Öffentlichkeitsarbeit**

- **Was mache ich, wenn ich kein Informationsmaterial (Folder, Visitenkarten, Formulare etc.) auf der Gemeinde mehr zur Verfügung habe?**

Formulare sowie Haltepunktkarten können unter www.ISTmobil.at heruntergeladen und ausgedruckt werden. Für Folder bzw. Visitenkarten ist zunächst das dafür zuständige Regionsbüro zu kontaktieren. Das Regionsbüro bzw. ISTmobil kümmern sich anschließend um die Organisation der Informationsmaterialien.

- **Kann ich auch eine Regionsseite auf meiner Gemeindehomepage implementieren?**

Ja, das ist möglich. Bitte wenden Sie sich hierfür an technik@ISTmobil.at.

- **Ich benötige einen Presstext! An wen wende ich mich diesbezüglich?**

Wenn Sie einen Presstext für ihre Gemeinde benötigen, wenden Sie sich bitte zunächst an das dafür zuständige Regionsbüro. Das Regionsbüro bzw. ISTmobil kümmern sich anschließend um die Bereitstellung des Presstextes.

- **Wir haben eine Veranstaltung bei uns in der Gemeinde und wollen einen Informationsstand zum Marchfeld mobil machen. An wen wende ich mich?**

Wenden Sie sich bitte zunächst an das dafür zuständige Regionsbüro. Das Regionsbüro bzw. ISTmobil kümmern sich anschließend um die Umsetzung.

- **Auswertungen und zusätzliche Haltepunkte**

- **Wie kann ich die Fahrten meiner Gemeinde selbstständig auswerten?**

Jede Gemeinde verfügt über einen eigenen Zugang zur Dispositionssoftware von ISTmobil. In der Dispositionssoftware stehen Ihnen die entsprechenden

Auswahlmöglichkeiten zur Fahrtenstatistik zur Verfügung. Gerne helfen wir Ihnen beim ersten Mal dabei, die richtigen Einstellungen zu treffen.

- **Ein neuer Haltepunkt muss angelegt werden! Wie gehe ich vor?**

Wenn Ihre Gemeinde einen neuen Haltepunkt benötigt, können Sie diesen unter kundenservice@ISTmobil.at beantragen. **ISTmobil** überprüft den Haltepunktwunsch und setzt die weiteren Schritte zur Umsetzung. Die Produktionskosten zusätzlicher Haltepunkte werden der Gemeinde verrechnet.

- **Beschwerdemanagement**

- **Es gibt eine Beschwerde! Wer ist mein Ansprechpartner für die weitere Bearbeitung?**

In diesem Fall wenden Sie sich bitte an das Kundenservice von **ISTmobil**. Telefonisch unter 0123 500 44 99 oder per Mail an kundenservice@ISTmobil.at. Wir kümmern uns um die Beschwerde bzw. Anliegen und informieren Sie über das weitere Vorgehen.