

# Der mobisaar-Service – Nutzungsbestimmungen – FAQ

## 1. Was ist „mobisaar – Mobilität für Alle“?

„mobisaar - Mobilität für Alle“ (kurz: mobisaar) ist unser kostenloser Begleitservice im saarländischen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV).

**Unser Ziel:** Mit mobisaar möchten wir die Teilhabe von mobilitätseingeschränkten und älteren Menschen am öffentlichen Leben erhalten und verbessern. Die mobisaar-Lots:innen begleiten Sie bei der Nutzung von Bus & Bahn (mobisaar-Service). **mobisaar bringt Menschen und Orte zusammen.**

## 2. Was kostet der mobisaar-Service?

Der mobisaar-Service ist für Sie kostenfrei.

Sie brauchen nur Ihren eigenen gültigen Fahrschein oder den Nachweis für die Berechtigung einer unentgeltlichen Beförderung (z.B. Landesamt für Soziales).

## 3. Wie alt muss ich sein, um den mobisaar-Service zu nutzen?

Das Mindestalter ist 18 Jahre.

## 4. Was bietet der mobisaar-Service?

Fachlich geschulte mobisaar-Lots:innen begleiten Sie zu Ihrem Wunschort (*näheres unter Frage 5*).

Die mobisaar-Lots:innen

- holen Sie zum vereinbarten Zeitpunkt an einem vereinbarten Ort ab. Dies ist in der Regel die Tür am Eingang zu Ihrer Wohnung. Es kann aber auch die Haustür sein. Oder ein anderer Ort, wo sie abgeholt werden möchten (z.B. eine Bushaltestelle),
- begleiten Sie bis zu Ihrem Wunsch-Ort. Selbstverständlich können Sie bis maximal zu Ihrer Wohnungstür zurück begleitet werden,
- unterstützen Sie beim Bedienen der Fahrkartenautomaten,
- bieten Orientierungs- und Umstiegshilfe an wichtigen Umstiegshaltestellen,
- beraten bei Fragen zum Fahrplan.

Die mobisaar-Lots:innen stützen geh-unsichere und führen blinde oder sehbehinderte Menschen. Wenn Sie im Rollstuhl begleitet werden, stehen Ihnen zwei mobisaar-Lotsen zur Seite. *Bitte beachten Sie: Ein Heben in oder aus dem Rollstuhl erfolgt nicht (näheres unter Frage 10).*

## 5. Woran erkenne ich die mobisaar-Lots:innen?

Die Lots:innen tragen Dienstkleidung mit der Aufschrift **mobisaar**. Sie führen auch einen Lotsen-Ausweis bei sich.

## 6. Wo wird der mobisaar-Service angeboten?

Der mobisaar-Service wird aktuell im Regionalverband Saarbrücken, den Landkreisen Neunkirchen, Saarlouis und dem Saarpfalz-Kreis angeboten.

Die mobisaar-Lotsen begleiten Sie auch aus diesen Landkreisen in die Landkreise Merzig-Wadern und St. Wendel.

Bitte beachten Sie: Die Bahnhofsmision Mobil unterstützt Sie in Regionalbahn und Regional-Express auch über die saarländischen Landesgrenzen hinaus.

Kontakt finden Sie über ☎ 0681/31850 oder

<https://www.bahnhofsmision.de/index.php?id=99&woher=3&bm=68>.

### 7. Wann kann ich den mobisaar-Service mit Bus & Bahn nutzen?

Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00.

### 8. Was muss ich tun, wenn ich den mobisaar-Service nutzen will?

Sie registrieren sich als Kunde einmalig bei der mobisaar-Service Hotline und rufen dafür diese Nummer an: ☎ **06898 / 500 4000**.

### 9. Was ist die mobisaar-Service Hotline?

Die Mitarbeiter bei der mobisaar-Service Hotline buchen Ihre Fahrten. Die Mitarbeiter beraten Sie und beantworten Ihre Fragen zu mobisaar.

#### Wie lange ist die mobisaar-Service Hotline zu erreichen?

Die Mitarbeiter sind von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr erreichbar.

#### Wie funktioniert die Registrierung?

Für die einmalige Registrierung nehmen die Mitarbeiter Ihren Namen, Geburtsdatum, Adresse und Telefonnummer auf. Wenn Sie eine E-Mail-Adresse haben, kann diese auch aufgenommen werden. Auch brauchen wir Angaben zu Ihrer Mobilität, damit wir den bestmöglichen Begleitservice auf Sie anpassen können. Das sind Informationen, warum Sie mobilitätseingeschränkt sind oder welche Hilfsmittel Sie benutzen (zum Beispiel: Rollator oder Stock oder Rollstuhl).

#### Und wenn ich registriert bin?

Wenn Sie registriert sind, müssen Sie ab jetzt nur noch ☎ **06898 / 500 4000** anrufen und die Mitarbeiter der mobisaar-Service Hotline buchen Ihre Fahrten.

#### Unsere Fahrgast-App für Selbst-Bucher:innen

Wenn Sie nach der Registrierung Ihre Fahrten selbst buchen möchten, werden Ihnen von der mobisaar-Service Hotline einmalig Zugangsdaten für die Fahrgast-App zur Verfügung gestellt. Diese Zugangsdaten verwenden Sie einmalig zur Anmeldung. Danach empfehlen wir die Änderung des Passworts. Haben Sie die Zugangsdaten vergessen, werden Ihnen von der mobisaar Service Hotline neue Zugangsdaten mitgeteilt.

### 10. Wie kann ich meine Fahrten buchen, wenn ich als Kunde registriert bin?

Sie haben drei Möglichkeiten. Sie können

- telefonisch buchen bei der mobisaar-Service Hotline ☎ **06898 / 500 4000**. Die Mitarbeiter buchen dann gemeinsam mit Ihnen die Fahrt.
- Oder selbst über unsere Webseite buchen:  
[https://www.mobisaar.de/ueber\\_uns/mobisaar\\_lotsenservice](https://www.mobisaar.de/ueber_uns/mobisaar_lotsenservice)
- Oder selbst über unsere Fahrgast-App buchen (herunterladen bei Google Play, Stichwort: mobisaar oder herunterladen bei App Store, Stichwort: mobisaar).

### 9. Wie schnell steht mir der mobisaar-Service zur Verfügung?

Wir empfehlen Ihnen, spätestens 1 Tag vor der gewünschten Begleitung zu buchen. Kurzfristige Buchungen sind im Einzelfall möglich: Bitte wenden Sie sich hierfür an die Mitarbeiter der mobisaar-Service Hotline ☎ **06898 / 500 4000**.

### 10. Was muss ich beachten bei einer begleiteten Fahrt mit mobisaar?

- Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein.
- Die mobisaar-Lots:innen begleiten Sie auf Ihrer gebuchten Fahrt maximal von der Wohnungstür zurück zur Wohnungstür.
- Sie dürfen nur so viel Gepäck/Taschen mit sich führen, wie Sie selbst tragen können.
- Sind Sie mit dem Rollstuhl unterwegs? Die mobisaar-Lots:innen heben Sie nicht in und nicht aus dem Rollstuhl. Bitte stellen Sie daher die notwendige Hilfe durch Dritte vor Abholung und bei Ankunft am Wunschort sicher. Dies gilt ebenfalls für die vereinbarte Rückfahrt.
- Ein Anspruch auf einen Wunsch-Lotsen besteht nicht.

### 11. Wer steckt hinter dem mobisaar-Service?

Die mobisaar-Service – und Technik–Partner sind:

- saarVV – der Saarländische Verkehrsbund (SNS GmbH)
- Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft im Landkreis Saarlouis gGmbH (BQ)
- Diakonisches Werk an der Saar gGmbH
- Gemeinnützige kommunale Gesellschaft für Beschäftigung und Qualifizierung St. Ingbert mbH (GBQ)
- Neue Arbeit Saar (NAS gGmbH)
  
- Deutsches Forschungsinstitut für Künstliche Intelligenz (DFKI GmbH)
- B2M Software GmbH

Informationen zu unserem Projekt mobisaar (2015 – 2020) und seinen Kooperationspartnern finden Sie unter <https://www.mobisaar.de/>

### 12. Wie werden meine Daten geschützt?

Bitte beachten Sie hierzu die Datenschutzbestimmungen zur Nutzung des mobisaar-Service“ + *Link*.

### 13. Hinweis gem. Art. 14 ODR-Verordnung

KUND:INNEN, die Verbraucher i.S.d. § 13 BGB sind, haben die Möglichkeit im Streitfall auf dem EU-Portal „Ihr Europa“ ([https://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_de.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/index_de.htm)) ein Online-Schlichtungsverfahren unter Hinzuziehung einer anerkannten Schlichtungsstelle durchzuführen. Hierzu können sie sich der Online-Schlichtungs-Plattform der EU unter der URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> bedienen.

### 14. Was passiert, wenn Regelungen dieser Nutzungsbestimmungen nicht gültig sind?

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder sollten sich Lücken herausstellen, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden sich in einem solchen Fall über eine wirksame oder durchführbare Bestimmung einigen, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmungen so weit wie möglich entsprechen. Gleiches gilt für das Ausfüllen von Lücken.