



FAQ (Häufig gestellte Fragen) Adapto

Zu welchen Zeiten ist der Adapto-Service in Betrieb?

- Am Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag sowie an Feiertagen von 07:00 bis 23:00 Uhr.
- Am Freitag und Samstag von 07:00 bis 00:00 Uhr.
- Am 24. Dezember von 07:00 bis 20:00 Uhr.
- Am 1. Januar ab 08:00 Uhr.

Wie sind die Öffnungszeiten des Callcenters mobiliteit.lu?

- Von Montag bis Freitag von 6:45 bis 19:00 Uhr.
- Samstags bis sonntags von 9:00 bis 16:30 Uhr.
- An Feiertagen von 9:00 bis 16:30 Uhr.

Wie und wo funktioniert der Adapto-Dienst?

- Der Dienst funktioniert innerhalb von Luxemburg;
- Die Fahrten werden gebündelt und kleine Umwege sind möglich;
- Der Kunde darf eine Handtasche, ein kleines Gepäckstück oder seine Einkäufe in angemessenen Maßen und Abmessungen mit sich führen.

Kann ich eine Begleitperson mit auf die Fahrt nehmen?

Adapto ist ein reiner Fahrdienst und bietet keine pflegerische oder soziale Unterstützung. Wenn eine Person aufgrund ihrer Behinderung besondere Unterstützung benötigt, muss sie von einer kompetenten Vertrauensperson begleitet werden oder ein Taxi oder Ambulanztaxi in Anspruch nehmen. Es wurde daher Folgendes festgelegt:

- Der Begünstigte darf sich von maximal 1 Begleitperson nach freier Wahl des Begünstigten begleiten lassen. Die Person muss während des gesamten Transports die gleiche Strecke zurücklegen.
- Wenn auf der Adapto-Karte angegeben ist, dass der Inhaber zwingend begleitet werden muss, muss die Begleitperson in der Lage sein, dem Begünstigten die angemessene Hilfe zu leisten.

Wie kann ich mit meinem Rollstuhl reisen?

Viele Fahrzeuge sind für die Beförderung von Personen im Rollstuhl ausgerüstet. Die erforderlichen Plätze sind für diesen Zweck reserviert und die dafür vorgesehenen

Befestigungen sind in den Boden der Fahrzeuge eingebaut. Zusätzliches spezielles Befestigungsmaterial muss vom Leistungsempfänger bereitgestellt werden, einschließlich spezieller Gurte (z. B. für verschiedene.

Arten von Epilepsie oder Hypotonie). Die Begünstigten müssen auch durch einen am Rollstuhl befestigten Beckengurt ("Beckengurt") gesichert werden. Ist ein solcher Gurt nicht vorhanden, muss der Begünstigte zu einem Busstuhl gehen, in dem er gesichert werden kann.

Es wird empfohlen, dass der Rollstuhl mit einer Kopfstütze ausgestattet ist. Dieses Element ist nicht im Lieferumfang enthalten. Scooter oder andere Fahrzeuge, die nicht befestigt werden können, sind nicht für den Transport zugelassen.

Was ist die Aufgabe des Adapto-Fahrers?

Der Fahrer holt den Empfänger an der Bordsteinkante seines Abfahrtsortes ab. Er kann einem Begünstigten beim Ein- oder Aussteigen behilflich sein. Der Fahrer wartet maximal zehn Minuten. Er schnallt den Rollstuhl und den Begünstigten an.

Kann ich meinen Hund mit an Bord nehmen?

Ja, Hunde dürfen kostenlos mitgenommen werden, allerdings unter der vollen Verantwortung des Begünstigten und unter der Bedingung, dass sie angeleint sind. Sie müssen mit einem speziellen Gurt im Fahrzeug gesichert werden, damit sie nicht verrutschen und die Fahrt gefährden. Der Befestigungsgurt ist nicht im Lieferumfang enthalten.

Wie kann ich sicher sein, dass mich ein für meine Bedürfnisse geeignetes Fahrzeug abholt?

Alle Fahrzeuge werden in Kategorien eingeteilt, je nach Anzahl der Sitzplätze und der verfügbaren Sonderausstattung. Der Algorithmus der Software wählt das richtige Fahrzeug auf der Grundlage Ihrer Bedürfnisse und der Informationen, die Sie bei der Beantragung einer Adapto-Karte angegeben haben, aus.

Wie kann ich die Adapto-Anwendung nutzen?

Unter der Voraussetzung, dass Sie eine Adapto-Karte erhalten haben und Ihre Mobiltelefonnummer sowie Ihre E-Mail-Adresse im Kundendatensatz der Verwaltung für öffentliche Verkehrsmittel registriert sind, können Sie sich wie folgt einloggen:

- Download der Adapto-App ([AppStore](#) und [GooglePlay](#)).
- klicken Sie auf "Passwort zurücksetzen".
- geben Sie die Mobiltelefonnummer ein (die Nummer aus dem Kundendatensatz).
- eine SMS mit einem neuen Passwort (10 Minuten lang gültig) wird Ihnen zugeschickt.
- geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Passwort ein, um auf die Anwendung zuzugreifen.
- nach der ersten Anmeldung haben Sie die Möglichkeit, das Passwort auf der Ebene der Anwendungseinstellungen zu ändern.

Bei Verbindungsproblemen: Rufen Sie das Callcenter unter der Nummer 2465 2465 an.

Ein Video "Wie man die Adapto-App benutzt" finden Sie unter diesem Link:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZtpbegCG95E>.

Wie kann ich die Sprache der Adapto-Anwendung oder des SMS-Versands ändern?

Die Sprache der Adapto-Anwendung ist die Sprache Ihres Mobiltelefons. Wenn Sie die Sprache ändern möchten, müssen Sie die Sprache Ihres Mobiltelefons unter "Einstellungen" ändern. Dies gilt auch für das Versenden von SMS.

Kann ich das Callcenter mobiliteit.lu auch außerhalb der Öffnungszeiten erreichen?

Außerhalb der Öffnungszeiten des Call-Centers ist ein Notdienst über den Anrufbeantworter unter derselben Telefonnummer 2465 2465 erreichbar.

Bis wann kann ich eine Reservierung vornehmen?

- Bis 19 Uhr am Vortag über die App oder online.
- Bis zu 2 Monate im Voraus.
- Anfragen für denselben Tag, vorbehaltlich der Verfügbarkeit, müssen zwingend über das Callcenter unter 2465 2465 gestellt werden.
- Aus organisatorischen Gründen müssen Reservierungen und Stornierungen bis spätestens 2 Stunden vor Fahrtantritt erfolgen.

Kann ich mein bevorzugtes Transportunternehmen für die Fahrten auswählen?

Nein. Adapto-Buchungen können nur über die drei unter "Wie buche ich?" aufgeführten Optionen vorgenommen werden. Die Planung der Fahrten wird automatisch von einer Software durchgeführt.

Wie hoch ist meine Nutzungsgrenze?

Da es sich um einen Gelegenheitstransport handelt, gibt es eine Obergrenze für die Nutzung. Jede Person kann 360 Fahrten pro Jahr durchführen (1 Hin- und Rückfahrt = 2 Fahrten). Dieses Limit wird an jedem Fälligkeitsdatum erneuert, bis die Karte ihre Gültigkeit verliert.

Was kann ich tun, wenn der Fahrer zu spät kommt oder mich nicht findet?

Wenn Sie feststellen, dass der Fahrer zu spät kommt oder Sie nicht findet, können Sie den Fahrer über die Telefonfunktion der mobilen Adapto-Anwendung direkt kontaktieren. Dazu müssen Sie die App verwenden und auf die aktuelle Fahrt klicken. Sie können den Fahrer erst dann über die App kontaktieren, wenn die voraussichtliche Ankunftszeit des Busses erreicht ist.

Was kann ich tun, wenn ich meine Sachen im Bus vergessen habe?

Wenn Sie persönliche Gegenstände in einem Adapto-Bus vergessen haben und sich an das Busunternehmen erinnern, das die Fahrt durchgeführt hat, können Sie sich direkt mit diesem in Verbindung setzen. Andernfalls können Sie das Callcenter [mobiliteit.lu](https://www.mobiliteit.lu) unter der Nummer 2465 2465 anrufen.

Warum erhalte ich eine SMS oder einen Anruf von einer französischen Nummer?

Die SMS und Sprachanrufe von einer französischen Telefonnummer sind auf den Vertrag zwischen dem Anbieter der Anwendung und dem E-Mail-Anbieter zurückzuführen, der derzeit nur die Sprachfunktionalität für luxemburgische Telefonnummern zulässt. Die SMS-Funktionalität ist jedoch noch nicht implementiert und befindet sich in der Entwicklung. Die vollständige Umstellung auf eine luxemburgische Nummer wird erfolgen, sobald die Entwicklungen abgeschlossen sind.