



Unterwegs. Ganz easy.

Fragen und Antworten (FAQ)

1. Fragen zum Download / Bezug

1.1 Wie kommt easy.GO auf mein Handy?

Schicken Sie eine SMS mit dem Text „easy“ an die Kurzwahl 82 000. Sie erhalten innerhalb von wenigen Sekunden eine Antwort-SMS. Nach Aufruf des enthaltenen Links wird eine handyspezifische Version zum Download mit anschließender Installation (der zugestimmt werden muss) angeboten. Eventuell kann das genutzte Gerät nicht erkannt werden, dann besteht die Möglichkeit der manuellen Auswahl des Gerätes auf der verlinkten WAP-Seite.

1.2 Welche Kosten entstehen beim Download / Bezug der Anwendung?

Beim Bezug der Anwendung fallen Kosten an für:

- ▶ die Bestell-SMS,
- ▶ die Datenübertragung von max. 420 KB (max. Umfang der Anwendung).

Die SMS-Kosten betragen bei den einzelnen Providern:

- ▶ T-Mobile 0,00 €,
- ▶ Vodafone 0,12 €,
- ▶ e-plus 0,12 €,
- ▶ O² 0,12 €.

Für die Datenverbindungskosten prüfen Sie bitte die Konditionen Ihres Mobilfunkvertrages.

1.3 Für welche Mobiltelefone ist easy.GO verfügbar?

easy.GO wird für einen Großteil der am Markt befindlichen Geräte verfügbar sein. Die Liste verfügbarer Geräte ist unter www.myeasygo.de zu finden und wird ständig erweitert.

1.4 Welche Voraussetzungen muss mein Handy erfüllen um easy.GO zu nutzen?

Mindestvoraussetzungen sind MIDP 2.0, CLDC 1.1, ausreichend Speicherplatz (max. 420 KB) für die Installation sowie eine Mindestauflösung von 176 x 220 Pixel. Die technischen Parameter MIDP und CLDC sind in den notwendigen Versionen auf nahezu allen Mobilfunkgeräten ab dem Baujahr 2006 vorhanden.

1.5 Muss ich mich registrieren/anmelden um easy.GO auf mein Handy zu laden?

Für den Download und die Nutzung sämtlicher Funktionen von easy.GO ist keine Registrierung notwendig. Lediglich die Fahrkartenkauffunktion muss von Ihnen einmalig in der Applikation unter Angabe Ihrer Mobilfunknummer und des Netzbetreibers aktiviert werden.

2. Fragen zur Benutzung

2.1 Wie funktioniert die Anwendung?

Die Anwendung greift Online über das mobile Datennetz auf Dienste Ihres Verkehrsunternehmens zu und bildet die Informationen, optimiert für Ihr Mobiltelefon, ab.

2.2 Welche Funktionen bietet easy.GO?

- ▶ Fahrplanauskunft
- ▶ Routenplaner (auf Basis öffentlicher Verkehrsmittel)
- ▶ Fahrkartenkauf
- ▶ Aktuelle Störungen und News
- ▶ Service-Informationen (LVB vor Ort, HAVAG vor Ort, Öffnungszeiten, etc.)
- ▶ Liniennetzpläne

2.3 Wie aktuell sind die Daten von easy.GO?

Sofern verfügbar, werden für die Haltestellen- und Verbindungsauskunft Ist-Zeiten (tatsächlich erwartete Abfahrtszeiten) angezeigt. Sind keine Ist-Zeiten verfügbar, werden die aktuellen Soll-Zeiten (Fahrplandaten) angezeigt. News und Störungsmeldungen werden redaktionell aufbereitet und stehen immer aktuell zur Verfügung.

2.4 Welche Kosten entstehen bei der Benutzung der Anwendung?

Die Nutzung der Anwendung selbst ist kostenlos, jedoch entstehen Verbindungsentgelte durch die Nutzung der Datenverbindung für Abfragen. Bitte prüfen Sie die Konditionen ihres Mobilfunkvertrages.

Das Datenvolumen liegt für:

- ▶ eine Verbindungsauskunft im Durchschnitt bei ca. 20 KB,
- ▶ den Bezug eines Tickets bei ca. 10 KB,
- ▶ den Abruf der News bei ca. 30 KB,
- ▶ den Abruf von Störungen unter 10 KB,
- ▶ eine Haltestellenabfrage bei ca. 5–20 KB. Das Datenvolumen ist abhängig von der Anzahl der Fahrten an der Haltestelle. 20 KB werden z. B. bei einer Haltestellenabfrage am Hauptbahnhof erreicht.

2.5 Wie hilft mir easy.GO als Tourist / Ortsunkundiger?

Durch easy.GO können Sie ganz einfach Verbindungsauskünfte mit aktuellen Abfahrtszeiten abrufen. Dazu wird Ihnen zu jeder Verbindung das passende Ticket empfohlen, so dass Sie keine Tarifkenntnisse benötigen. Das Ticket selbst können Sie bequem in easy.GO kaufen und über Ihre Mobilfunkrechnung bezahlen. Dadurch brauchen Sie auch kein Kleingeld für den Ticketautomaten. Zusätzliche Informationen wie Verkehrsinfos, Neuigkeiten, Liniennetzpläne zur Orientierung und Service runden das Angebot von easy.GO ab. Damit bietet easy.GO alles, was Sie benötigen um Bus und Bahn zu nutzen, auf Ihr Handy.

2.6 Wie hilft mir easy.GO als Einwohner / Pendler?

Durch easy.GO können Sie ganz einfach Verbindungsauskünfte mit aktuellen Abfahrtszeiten abrufen. Dazu wird Ihnen zu jeder Verbindung das passende Ticket empfohlen, sodass Sie keine Tarifkenntnisse benötigen. Das Ticket selbst können Sie bequem in easy.GO kaufen und über Ihre Mobilfunkrechnung bezahlen. Dadurch brauchen Sie auch kein Kleingeld für den Ticketautomaten. Zusätzliche Informationen wie Verkehrsinfos, Neuigkeiten, Liniennetzpläne zur Orientierung und Service runden das Angebot von easy.GO ab. Zusätzlich können Sie sich häufig verwendete Verbindungen, Haltestellen und Tickets ganz einfach unter „Mein easy.GO“ speichern und somit schneller darauf zugreifen. Damit bietet easy.GO alles, was Sie benötigen um Bus und Bahn zu nutzen, auf Ihr Handy.

2.7 Welches Einzugsgebiet hat easy.GO?

Haltestellen- und Verbindungsauskünfte werden für alle Haltestellen und Linien der LVB sowie der Fremdlinien innerhalb des Netzes der LVB erteilt. Gleiches gilt in Halle (MDV-Tarifzone 210) für Haltestellen und Linien der HAVAG.

2.8 Welche persönlichen Daten werden zur Benutzung von easy.GO benötigt?

Für die Verwendung der Informationsdienste der Anwendung werden keine persönlichen Daten benötigt, die Nutzung der Fahrkartenkauffunktion erfordert die Angabe von Mobilfunknummer und Provider.

3. Fragen zum Ticketing

3.1 In welchem Gebiet /Stadt/Region sind die easy.GO-Tickets gültig?

Die Tickets sind ausschließlich für folgende Tarifzonen und Verkehrsunternehmen gültig:

- ▶ in Leipzig nur auf LVB-Linien in den MDV-Tarifzonen 110, 151, 155, 156, 162, 168 und
- ▶ in Halle nur auf HAVAG-Linien in der MDV-Tarifzone 210.

3.2 Wie kann ich mein ÖPNV-Ticket mit dem Handy bezahlen?

Nach der einmaligen Aktivierung der Fahrkartenkauffunktion besteht die Möglichkeit, die gewünschte Fahrkarte über das Fahrkartenkaufmenü auszuwählen oder alternativ die Fahrkartenkaufempfehlung im Anschluss an die Verbindungsauskunft zu nutzen. Der Kaufvorgang wird durch Bestätigung des Kaufes (optional durch Passwort-Eingabe) ausgelöst. Im Anschluss lädt die Applikation die Fahrkarte und zeigt sie an. Diese kann später auch im Fahrkartenmenü eingesehen werden.

3.3 Welche Kosten entstehen mir beim Bezahlen des Tickets?

Die Fahrkartenpreise ergeben sich aus dem aktuellen Tarif des MDV. Es fallen zusätzlich die Verbindungskosten (für Datenvolumen) entsprechend Ihres Mobilfunkvertrages an. Seitens des Betreibers fallen für den Nutzer keine weiteren Kosten an.

3.4 Welche Mobilfunkanbieter unterstützen die easy.GO-Fahrkarte?

Die mobile Fahrkarte wird von T-Mobile, Vodafone, e-plus und O² unterstützt. Dies beinhaltet auch die virtuellen Netzbetreiber, die diese Netze nutzen. Eine Auflistung aller Betreiber finden Sie auf www.myeasygo.de.

3.5 Wie funktioniert das easy.GO-Ticket bei Prepaid-Verträgen?

Personen mit Prepaid-Vertrag können Fahrkarten ebenso mobil erwerben. Es muss jedoch ausreichend Guthaben für den Fahrkartenkauf vorhanden sein. Es ist für die Nutzung notwendig, dass die Billing-Funktion seitens Ihres Mobilfunkprovider freigeschaltet ist. Ggf. überprüfen Sie dazu bitte Ihren Mobilfunkvertrag.

3.6 Ich habe eine Datenkarte (ohne Voice Option). Kann ich trotzdem easy.GO Tickets bestellen?

Die Nutzung der Fahrkartenkauffunktion mit einer Datenkarte ist möglich. Voraussetzung ist, dass die Billing-Funktion freigeschaltet ist.

3.7 Unter welchen Bedingungen kann man nicht mit dem Handy bezahlen?

Das Bezahlen ist nicht möglich, wenn:

- ▶ die Billing-Funktion nicht frei geschaltet ist (häufig bei Firmenverträgen),
- ▶ unzureichendes Prepaid-Guthaben vorhanden ist,
- ▶ kein Netzzugang vorliegt,
- ▶ die SIM-Karte inaktiv oder für Ausgaben gesperrt ist,
- ▶ der Provider easy.GO nicht unterstützt,
- ▶ wenn eine Sperrung der Mobilfunknummer wegen Missbrauchs der Fahrkartenkauffunktion vorliegt
- ▶ ich easy.GO mit der gleichen SIM-Karte zuletzt in einem anderen Gerät aktiviert habe, denn immer das zuletzt aktivierte Gerät funktioniert mit der passenden SIM.

3.8 Welche Voraussetzungen muss mein Handy erfüllen um das easy.GO-Ticket zu verwenden?

Ihr Handy muss folgende zwei Voraussetzungen erfüllen:

- ▶ SMS-Versand und Empfang,
- ▶ Erfüllung der Voraussetzungen für die Ausführung der Applikation (MIDP 2.0, CLDC 1.1, ausreichend Speicherplatz für die Installation (max. 420 KB) sowie eine Mindestauflösung des Displays von 176 x 220 Pixel).

3.9 Welche Voraussetzungen muss ich/mein Handy-Vertrag erfüllen um das easy.GO-Ticket zu verwenden?

Die Billing-Funktion muss freigeschaltet sein. Die Applikation muss vom Endgerät unterstützt werden.

3.10 Wie erfolgt die Abrechnung des easy.GO-Tickets?

Die Abrechnung der Fahrkarten erfolgt bei Vertragskunden als Posten über die Mobilfunkrechnung. Bei Prepaid-Kunden wird der Fahrpreis direkt vom Guthaben abgezogen.

3.11 Wie kann ich Quittungen ausdrucken – bspw. für Reiseabrechnungen?

Bei Vertragskunden sind die betreffenden Posten (Ticketkäufe) auf der Mobilfunkrechnung ausgewiesen.

3.12 Was passiert, wenn ich eine(n) neue(n) Rufnummer / Vertrag habe?

Um eine neue Rufnummer nutzen zu können, ist es notwendig die bestehende Applikation auf dem Endgerät zu löschen und eine erneute Installation und Aktivierung der Ticketfunktion der easy.GO Applikation durchzuführen.

Bei einem netzinternen Vertragswechsel unter Beibehaltung der Rufnummer und des Gerätes kann die Funktion wie gehabt genutzt werden.

Bei einem Mobilfunknetzbetreiberwechsel ist das Löschen der Applikation mit anschließender Neuinstallation und Aktivierung der Anwendung notwendig.

Bitte beachten Sie die Hinweise unter 3.21.

3.13 Wie kann ich entstandene Ticketumsätze einsehen und überprüfen?

In der Applikation werden alle gültigen und mindestens 10 Fahrkarten angezeigt. Zusätzlich existiert die Anzeige der kumulierten Ausgaben des aktuellen Monats.

3.14 Wie schnell habe ich das easy.GO-Ticket auf meinem Gerät?

Im Normalfall wird die Fahrkarte innerhalb weniger Sekunden ausgeliefert. Bitte beachten Sie, dass es abhängig von Netzauslastung, Verbindungsqualität und technischen Störungen seitens der Mobilfunkprovider zu Verzögerungen kommen kann.

3.15 Kann ich easy.GO-Tickets auf Vorrat kaufen? Ab wann gilt das easy.GO Ticket?

Nein, ein Vorratskauf ist nicht möglich. Das Ticket ist sofort nach dem Kauf gültig.

3.16 Was passiert, wenn ich ein falsches easy.GO-Ticket ausgewählt und gekauft habe?

Das gewählte Ticket wird abgerechnet und ist gültig.

3.17 Wie kann ich ein easy.GO-Ticket stornieren?

Die Stornierung einer mobilen Fahrkarte ist nicht möglich.

3.18 Wie viele Tickets kann ich kaufen?

Es können beliebig viele Tickets bezogen werden, jedoch behalten wir uns vor, bei auffällig hohen Verkaufszahlen in kurzem Zeitraum die Fahrkartenverkaufsfunktion zu Ihrem Schutz auszusetzen.

3.19 Welche Fahrscheine kann ich als easy.GO-Ticket kaufen?

Abhängig vom Bestellweg stehen Tages- und Einzelfahrkarten (Erwachsene / Kind) für nachfolgend aufgelistete Zonenkombinationen zur Verfügung:

Leipzig (MDV-Tarifzone 110), MDV-Tarifzone (151 oder 156 oder 162 oder 168),

Leipzig + 1 Zone

110 + 151,

110 + 156,

110 + 162,

110 + 168,

Leipzig + 2 Zonen

110 + 151 + 156,

110 + 151 + 162,

110 + 151 + 168,

110 + 156 + 162,

110 + 156 + 168,

110 + 162 + 168,

Halle (MDV-Tarifzone 210).

3.20 In welchen Transportmitteln wird das easy.GO-Ticket als Fahrschein akzeptiert?

Die mobile Fahrkarte wird in Straßenbahnen und Bussen auf LVB-Linien (MDV-Tarifzonen: 110, 151, 155, 156, 162, 168) und in Straßenbahnen und Bussen auf HAVAG-Linien (MDV-Tarifzone 210) akzeptiert. Die S-Bahn ist bis zur verbundweiten Einführung von easy.GO ausgeschlossen. Dort gelten die über easy.GO gekauften Tickets vorerst nicht.

3.21 Wie wird sichergestellt, dass kein anderer auf meine Handyrechnung Fahrscheine kauft?

Die Ticketfunktion kann nur aktiviert werden, wenn die angegebene Mobilfunknummer der SIM-Karte zugehörig ist. Bei der Aktivierung besteht zusätzlich die Möglichkeit ein Passwort anzulegen, welches zur Bestätigung der Kaufvorgänge eingegeben werden muss.

Bei Verlust des Mobilfunktelefons/SIM: Mit Sperrung der SIM-Karte durch den Netzbetreiber können keine Tickets mehr gekauft werden.

Wird die Applikation auf einem neuen Gerät installiert und aktiviert (mit gleicher SIM und Rufnummer), werden vorherig mit dieser Nummer genutzte Applikationen auf anderen Geräten deaktiviert. Der Ticketkauf ist damit von diesen Geräten nicht mehr möglich.

Bei Veräußerung / Weitergabe des Mobiltelefons empfiehlt sich die Deinstallation der Applikation.

3.22 Kann ich für mich und andere, bspw. mitreisende Freunde, Fahrrad oder Hund, Fahrscheine über das Handy lösen?

Ja. Tickets für mehrere Personen sind jeweils einzeln (nacheinander) zu kaufen und bei einer Kontrolle entsprechend vorzuzeigen.

4. Fragen zur Fahrscheinkontrolle

4.1 Wie erfolgt die Fahrscheinkontrolle mit easy.GO?

Zur Fahrscheinkontrolle zeigt der easy.GO-Nutzer sein Mobiltelefon mit dem gültigen Ticket vor. Unter bestimmten Umständen erfolgt eine Tiefenprüfung durch den Kontrolleur, zu der dieser das Telefon für den Zeitraum der Prüfung ausgehändigt bekommt.

4.2 Was passiert, wenn mein Akku leer ist?

Kann der Erwerb oder der Nachweis des Tickets bei der Ticketkontrolle wegen Telefonversagens nicht erbracht werden (z. B. infolge technischer Störungen, leerer Akku 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.

4.3 Was passiert, wenn eine Netzstörung vorliegt?

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

4.4 Was passiert wenn ich aufgrund sonstiger technischer Störungen während der Fahrt dem Kontrollpersonal mein easy.GO-Ticket nicht vorzeigen kann?

Der Erwerb und die Auslieferung des Tickets haben vor Inanspruchnahme der Beförderungsleistung der LVB und HAVAG zu erfolgen. Sie sind für die Betriebsbereitschaft des 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, leerer Akku 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.

5. Allgemeine Fragen

5.1 Wo kann ich mich zu easy.GO informieren?

- ▶ www.myeasygo.de
- ▶ www.the-agent-factory.de
- ▶ www.lvb.de
- ▶ www.havag.com

5.2 Wo muss ich mich als Anwender registrieren?

Für die Nutzung ist keine Registrierung notwendig. Für die Freischaltung der Ticketfunktion werden die Mobilfunknummer und der Mobilfunknetzbetreiber hinterlegt.

5.3 An wen kann ich mich wenden wenn ich Probleme bei der Installation oder Nutzung von easy.GO habe?

Wenden Sie sich vertrauensvoll an the agent factory GmbH.

5.4 Ich möchte easy.GO nicht mehr nutzen. Muss ich kündigen?

Nein, wenn Sie easy.GO nicht nutzen möchten, entfernen Sie es einfach von ihrem Telefon.

5.5 Ich habe alles installiert, aber kann keine Tickets kaufen. Was muss ich tun?

Möglicherweise ist Ihre Billing-Funktionalität nicht freigeschaltet, wenden Sie sich hierzu an Ihren Mobilfunkprovider. Eventuell ist die Nummer wegen Aktivierung auf einem anderen Gerät gesperrt. Setzen Sie sich dazu mit dem technischen Support-Team von the agent factory GmbH via Mail (easy@the-agent-factory.de) in Verbindung.

Möglicherweise ist seitens des Mobilfunkprovider die Bonität nicht ausreichend. Bitte überprüfen Sie den Prepaid-Kontostand / Rechnungsstatus.

Sie sind eventuell Kunde bei einem Mobilfunkprovider, der diesen Dienst nicht unterstützt. Bitte überprüfen Sie, ob Ihr Provider bei den unterstützten Providern gelistet ist.

5.6 Kann ich die Fahrkartenkauffunktion bei mehreren SIM-Karten verwenden?

Dies ist möglich, wenn die SIM-Karten über unterschiedliche Nummern verfügen. Bei gleicher Rufnummer (Multi-SIM) ist immer nur die zuletzt aktivierte Applikation (auf dem jeweiligem Gerät) nutzbar.