Bedienungsanleitung Carsharing

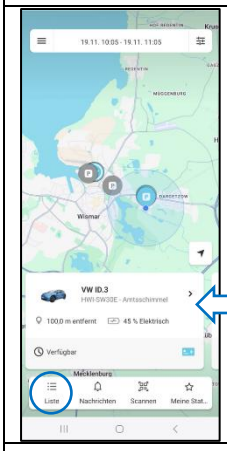
für die Autos **HWI-SW 19 E, HWI-SW 30 E und HWI 99 E**

Beide Autos sind mit Technik ausgestattet, die es registrierten Nutzern ermöglicht die Autos über eine App zu reservieren und zu öffnen. Die Anleitung beschränkt sich auf die wesentlichen Schritte bei Nutzung der App. Die App ist nutzerfreundlich und gibt zusätzlich Hinweise. Auch eine 24/7 Hotline kann über die App in Notfällen angerufen werden.

Am Ende der Anleitung findet sich eine FAQ-Liste.

Buchung Erstellen

Bild 1

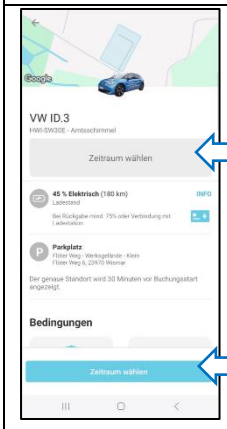


- MoQo-App öffnen.
- Auto vorauswählen. Auf großes weißes Feld drücken (s. Pfeil).
- Im Team Landkreis NWM gibt es aktuell 2 Autos. Durch seitliches Wischen oder durch Auswählen des Menü Punktes „Liste“ (s. Kreis) kann zwischen den Modellen gewählt werden.

! *Auf der Karte im Hintergrund wird mit „P“ beschriftet der jeweils zulässige Parkplatz zum Abholen und Abstellen von Autos angezeigt. Ist das „P“ blau hinterlegt ist an dem Standort ein aktuell verfügbares Auto. Zoomt man in die Karte rein, wird der Standort eines verfügbaren Autos angezeigt. Der weiße Ring verbildlicht den Ladestand des Autos. Der kleine blaue Punkt zeigt die eigene Position an.*



Bild 2



- Auf großes graues oder blaues Feld mit „Zeitraum auswählen“ drücken, und geplanten Buchungszeitraum auszuwählen (s. Pfeil).
- Die Auswahl des Buchungsdatums kann auch schon auf dem Startbildschirm (Bild 1) ganz oben vorgenommen werden.
- Wenn man in dem Fenster weiter nach unten scrollt, bekommt man weitere Informationen zum aktuellen Ladestand des Fahrzeuges, dem Parkplatz-Standort, den Nutzungsbedingungen und der Fahrzeugausstattung.

! *Ladestand und Standortkarte sind nur aktuell, wenn das Fahrzeug nicht in Nutzung ist.*

Bild 3



- Die App versucht zunächst zum aktuellen Termin ein Auto anzubieten.
- Durch Einstellen von Datum und Uhrzeit (s. Pfeil) wird zunächst der Startzeitpunkt eingestellt.
- Durch Auswählen des „Rückgabe“ Feldes (s. Rechteck), kann der geplante Rückgabezeitpunkt eingestellt werden.
- Sobald Start und Ende der geplanten Fahrt korrekt sind, auf das blaue Feld mit „Übernehmen“ drücken.

! *Wählt man die Option „Kalender anzeigen“ hat man einen schnellen Überblick über freie Zeiträume, die in blau angezeigt werden.*

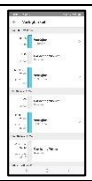
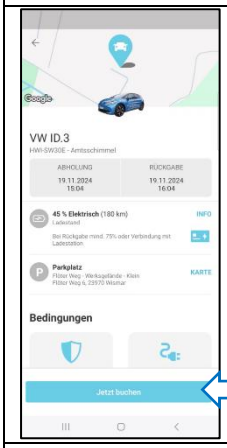
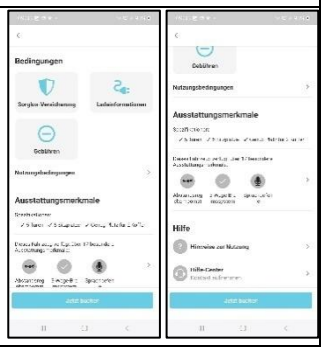
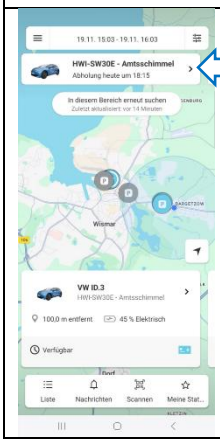
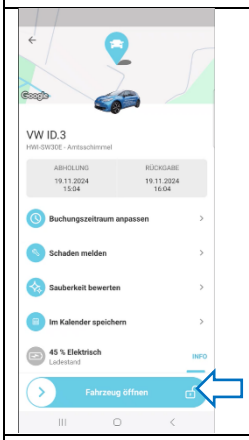
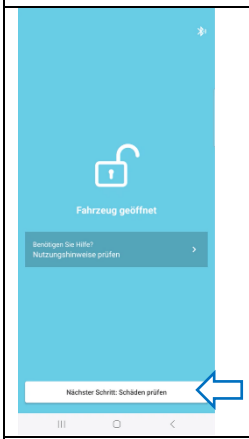
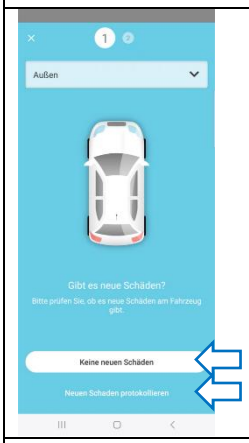
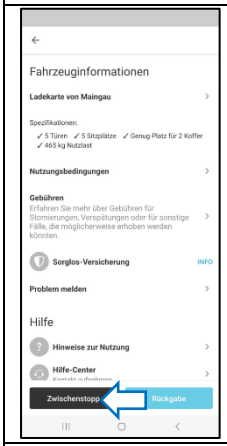
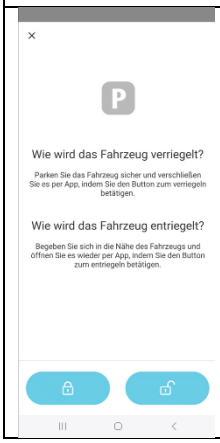
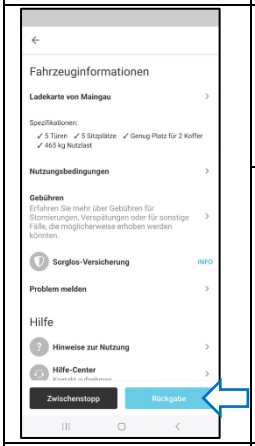
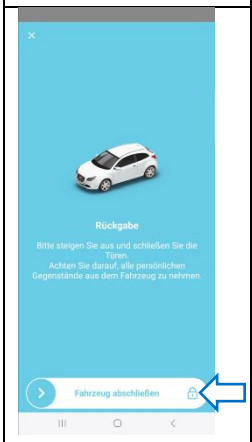


Bild 4	
	– Die Buchung wird nochmals angezeigt und mit einem Klick auf „jetzt buchen“ (s. Pfeil) bestätigt. ! *Scrollt man auf dem Bildschirm nach unten, bekommt man durch Auswahl der jeweiligen Punkte, weitere Informationen zum Auto, zum Laden und den allg. Bedingungen. Ganz unten gibt es auch einen Link zu einer 24/7 Hotline.* 
Bild 5	
	– In dem sich dann öffnenden Fenster muss einerseits der Reisezweck oder die Reisekostennummer eingetragen werden (s. Pfeil). – Mit einer Bestätigung der Nutzungsbedingungen (s. Kreis) wird das Feld „Buchung bestätigen“ freigegeben (s. Rechteck). – Sobald die Buchung bestätigt wurde, ist das Auto verbindlich für den gewählten Zeitraum gebucht und damit auch reserviert.
Bild 6	
	– Auf dem Startbildschirm befindet sich die getätigte Buchung (s. Pfeil). – Sobald man mehrere Buchungen angelegt hat, kann man durch seitliches Wischen zwischen den Buchungen wechseln und ggf. auch ändern oder stornieren. Die zeitlich nächste Buchung wird jeweils direkt auf dem Startbildschirm angezeigt. ! *Man kann mehrere Buchungen anlegen, hier gibt es keine Begrenzungen.* ! *Die maximale Buchungsdauer (durchgehende Buchung) beträgt 5 Tage.* ! *Buchungen können bereits 4 Monate im Voraus getätigt werden.*

Auto öffnen - Fahrt starten	
Bild 7	
	– Am ausgewählten Termin zum Auto gehen. – Schieberregler nach rechts ziehen (s. Pfeil). – Das Auto wird über Bluetooth, notfalls auch über eine Internetverbindung geöffnet. ! *Bereits 15 Minuten vor geplantem Fahrtbeginn kann das Auto ohne Anpassung der Buchung geöffnet werden.* ! *Wird die Buchung nicht spätestens 15 Minuten nach geplantem Fahrtbeginn gestartet, wird die Buchung automatisch storniert und eine Stornierungsgebühr fällt an.*
Bild 8	
	! *Die App fordert einen auf, das Auto nach eventuellen Schäden zu begutachten.* ! *Bitte auf „Nächster Schritt: Schäden prüfen“ (s. Pfeil) drücken.*
Bild 9	
	– Entweder bestätigt man, dass das Auto über keinen Schaden verfügt, oder – man protokolliert neue Schäden. ! *Wenn ein Nutzer einen <u>neuen</u> Schaden dokumentiert, wird dieser dem vorhergehenden Fahrer zugeordnet. Sollte der Schaden vorher noch nie dokumentiert worden sein, fällt für den vorhergehenden Fahrer die Selbstbeteiligungsgebühr von 150 € an.* ! *Wenn es bereits dokumentierte Schäden gibt, sind diese in der App ersichtlich, sobald man auf „neuen Schaden protokollieren“ drückt. Ein nochmaliges Protokollieren ist nicht erforderlich.* ! *Man kann Außen- und Innen-Schäden protokollieren.*
Fahrt starten	! *Sollte das Ladekabel noch angesteckt sein, muss dieses nun entfernt werden (s.u. Kap. E-Laden)* ! *Das Auto verfügt über keinen Schlüssel mehr. Sie können das Auto sofort starten.*

Fahrt unterbrechen und Auto verschließen	
Bild 10	
	– Sobald Sie bestätigt haben, dass keine neuen Schäden vorliegen, oder einen neuen Schaden abschließend protokolliert haben, erscheint die Ansicht links. – Sie können nun zwischen einem „Zwischenstopp“ (s. Pfeil) und der finalen „Rückgabe“ des Autos wählen. – Wie man eine Buchung beendet, ist unten beschrieben.
	! *Wenn dieses Fenster mal nicht angezeigt wird, z.B. weil Sie die App geschlossen haben, gehen Sie wieder auf die Startseite der App. Ähnlich wie in Bild 6 sehen Sie ihre laufende Buchung. Wenn Sie diese auswählen, erscheint wieder die Auswahl.*
Bild 11	
	– Wenn Sie „Zwischenstopp“ auswählen, haben Sie zwei Möglichkeiten (s. Pfeil). Das linke Feld mit dem Icon eines geschlossenen Schlosses verschließt das Auto temporär wie sonst üblich mit einem Schlüssel. Mit dem rechten Feld und dem Icon eines offenen Schlosses öffnen Sie das Auto.
	! *ACHTUNG: Sollten Sie das Auto verlassen, ohne es zu verschließen, kann jeder mit dem Auto sofort losfahren, da es keinen Schlüssel mehr gibt.*

Buchung beenden	
Bild 12	
	– Wählen Sie „Rückgabe“ (s. Pfeil). – Sie werden, genau wir zu Beginn der Buchung, aufgefordert anzugeben, ob es neue Schäden gibt (s. auch Bild 9), bzw. diese dann zu dokumentieren. ! *s. auch Hinweise zu Bild 10*
Bild 13	
	– Sobald Sie die Angaben zu möglichen Schäden getätigt haben, können Sie durch Verschieben des Schiebreglers (S. Pfeil) die Buchung beenden. Das Auto steht dann anderen Nutzern zur Verfügung. – Sie erhalten von der App eine Bestätigungsnachricht, dass die Buchung beendet ist. ! *Beim Beenden wird vom System folgendes überprüft:* ○ ***Standort:*** *Das Auto kann final nur auf dem Parkplatz Rostocker Str. abgegeben werden.* ○ ***Ladekarte:*** *Sollte die Ladekarte nicht im Kartenhalter stecken kann das Auto nicht zurückgegeben werden.* ○ ***Ladestand:*** *Wenn der Batterieladestand weniger als 70% beträgt muss das Auto an der Ladesäule angeschlossen und der Ladevorgang gestartet werden.* ○ ***Türen:*** *Das System überprüft, ob alle Türen wirklich geschlossen sind.* *Wenn die Rückgabe des Autos zunächst nicht möglich war, z.B. weil die App anzeigt, dass einer, oder mehrere der oben benannten Zustände nicht erfüllt ist, fordert das System einen auf den jeweiligen Aspekt zu untersuchen und zu beheben. Sollte trotz Erfüllung aller Bedingungen die Rückgabe immer noch nicht möglich sein, oder die Erfüllung aus anderen Gründen nicht möglich sein, erscheint in der App eine Option „Trotzdem zurückgeben“. In dem sich dann öffnenden Fenster sind ein paar Felder auszufüllen und per „Belegfoto“ die Erfüllung oder nicht machbare Erfüllung zu dokumentieren. Die Rückgabe wird damit dann abgeschlossen und das Auto steht anderen Nutzern wieder zur Verfügung.*

E-Laden	
Grundsätzliches zum Laden	Das Auto verfügt über folgende Ausstattungen zum Thema E-Laden. <u>Im Kofferraum:</u> ▪ Standard Ladekabel. Zum Laden an allen Ladepunkten an denen kein Ladekabel fest montiert ist. ▪ Notladekabel im Kofferraum. Für die Fälle, dass keine Ladesäule verfügbar ist. Mit dem „Notladekabel“ kann man an jeder Haushaltssteckdose laden. <u>Im Handschuhfach:</u> Im Handschuhfach ist ein kleiner Kasten angebracht. Zum einen nimmt der Halter Karten und RFID-Chips auf. Zudem überprüft der, Kasten bei Fahrzeugrückgabe, ob Karte und Chip im Halter stecken. ▪ Blauer Ladechip. Der blaue Ladechip beschriftet mit Stadtwerke Wismar schaltet die Ladesäule am Parkplatz Rostocker Straße und an allen anderen Ladesäulen der Stadtwerke Wismar im Stadtgebiet und auf der Insel Poel frei. Bitte nutzen Sie diese Möglichkeiten vorrangig zum Nachladen. Der schwarze Chip hält den blauen Chip und überprüft dessen Anwesenheit bei Fahrzeugrückgabe. ▪ Gelbe Ladekarte. Mit der gelben Ladekarte können Sie an über 85.000 Ladepunkten in ganz Deutschland nachladen. Um sicher zu sein, dass man die richtige Ladesäule ansteuert auf den Ladestand drücken und im sich dann öffnenden Fenster auf „Info“ und dann oberhalb der Karte auf „Anzeigen“. Es erscheinen alle Ladestandorte für die die gelbe Karte berechtigt ist.
Laden Stoppen	Sollte das Auto noch laden, stoppen sie den Vorgang, indem Sie Ladechip oder Ladekarte je nach Standort an die Ladesäule halten. Der Ladevorgang stoppt und das Ladekabel wird vom Strom getrennt.
Ladekabel entfernen	Das Ladekabel wird nach Ende des Ladevorganges freigegeben und kann nun abgezogen werden. Um das Kabel am Auto abziehen zu können, ist es manchmal erforderlich die „Tür öffnen“ Funktion (s. Bild 11) noch mal zu betätigen. An der Rostocker Straße sind an den Ladesäulen fest montierte Ladekabel, somit muss man nur die Kabelseite am Auto lösen.
Laden starten	Zum Nachladen verbindet man Ladepunkt und Auto mit dem Ladekabel (entweder aus dem Auto oder bei vorhandenen Kabel das von der Ladesäule). Zum Starten der Ladung mittels Chip oder Karte an der dafür vorgesehenen Stelle aktivieren. Ladung beginnt. Die App informiert einen auch darüber, dass das Auto nun geladen wird. ACHTUNG: Bei einigen öffentlichen Ladepunkten ohne fest installiertem Ladekabel muss man manchmal erst die Ladesäule mittels Karte/Chip freischalten um das Kabel einstecken zu können.

FAQ’s

Kann ich das Auto auch im Voraus buchen?
Das Auto kann 4 Monate im Voraus gebucht werden.

Kann ich das Auto auch für einen längeren Zeitraum buchen?
Das Auto kann maximal für einen Zeitraum von 5 zusammenhängenden Tagen gebucht werden.

Was passiert, wenn ich ein gebuchtes Auto nicht abhole?
Wird ein Auto nicht innerhalb von 15 Minuten nach geplantem Buchungsbeginn abgeholt, verfällt die Buchung automatisch. Das Auto ist damit für alle anderen wieder buchbar.

Kann ich ein Auto früher abholen?
15 min vor Beginn der Buchung kann das Auto bereits abgeholt werden, wenn es frei ist.

Was passiert, wenn ich meine Buchung überziehe?
Wenn Sie Ihre Buchung überziehen, wird das in der App angezeigt und Sie werden aufgefordert die Buchung anzupassen. Solange nach Ihnen keiner das Auto gebucht hat, geht dies problemlos. Wenn bereits eine anschließende Buchung vorliegt, dann geht eine Verlängerung nicht. Sie können das Auto weiterhin nutzen, bis Sie die Buchung beenden. Der Nachnutzer bekommt einen Hinweis, dass der Vornutzer überzieht und kann die Buchung stornieren. Ein Überziehen der Buchungszeit zieht eine Vertragsstrafe nach sich.

Was passiert, wenn ich das Auto früher zurückbringe?
Sobald Sie die Buchung beendet haben, steht das Auto anderen Nutzern zur Verfügung.

Kann ich eine Buchung stornieren?
Ja, eine Buchung kann auch storniert werden. Hierzu im Fenster (s. Bild 7), in dem man auch das Auto öffnen würde, ganz nach unten scrollen. Dort steht ganz unten, etwas unscheinbar „Buchung stornieren“. Draufdrücken und anschließend nochmals bestätigen schon ist die Buchung storniert.

Muss eine Reservierung immer über die App erfolgen?
Nein, eine Reservierung kann auch über die Website https://portal.mogo.de erfolgen. Einfacher und übersichtlicher ist aber die Buchung über die App.

Was mache ich, wenn ich einen Unfall oder eine Panne hatte?
Im Falle eines Unfalles holen Sie bitte **immer die Polizei hinzu**. Anerkennen Sie vor Ort und gegenüber dem möglichen Unfallgegner keine Schuld ein. Zur versicherungstechnischen Abwicklung des Unfalles händigen Sie dem Unfallgegner bitte die bei den Fahrzeugpapieren beigelegte „Servicekarte“ aus.

Sollte das Auto nicht mehr fahrtüchtig sein ist vorgesorgt. Für das Auto besteht ein **Schutzbrief**, der in diesen Fällen Hilfe leistet. Bitte rufen Sie in den Fällen eines Unfalles oder einer Panne die Nummer: **0800/4200042** an. Die Nummer und weitere Anweisungen finden sich auch bei den Fahrzeugunterlagen und können in der App unter der Rubrik „Sorglos-Versicherung“ (s. Bild 7, nach unten scrollen) eingesehen werden.

Wie lade ich das Auto?
Laden ist ganz einfach. Im Kofferraum befindet sich ein Ladekabel. Auf der Beifahrerseite hinten, ist eine Klappe, hinter der sich der Anschluss befindet. Ladekabel mit dem einen Ende ins Auto stecken. Mit dem anderen Anschluss des Kabels zur Ladesäule gehen. Mit dem blauen Chip (in Wismar und auf Poel) oder der Ladekarte (die im Schlüsselhalter im Handschuhfachs steckt) die Ladesäule freischalten. Hierzu den Chip / die Karte an der dafür vorgesehenen Stelle auflegen und die Anzeige beachten. Sobald die Ladesäule freigegeben ist den Stecker in die Ladesäule einstecken.
Das Ladekabel aus dem Auto nach dem Laden immer wieder in das Auto zurücklegen. Manche Ladesäulen haben ein montiertes Ladekabel, so auch am Parkplatz Rostocker Straße. Dann nur das Kabel ins Auto stecken und Ladesäule freischalten.

Was mache ich, wenn ich unterwegs nachladen muss?
Innerhalb des Stadtgebietes Wismar und auf Poel, benutzen Sie bitte die Ladesäulen der Stadtwerke Wismar. Zum Freischalten der Ladesäulen verwenden Sie bitte den blauen Chip am Schlüsselbund.
Zum Nachladen außerhalb Wismars, verfügt das Auto über eine Ladekarte (befindet sich im Kartenhalter im Handschuhfach, beschriftet mit Maingau), mit der man an über 85.000 Standorten in Deutschland laden kann. In der App wird immer wieder der Ladezustand des Autos angezeigt (z.B. Bild 2 und Bild 4). Wenn man dort auf „Info“ geht, öffnet sich ein Fenster mit weiteren Informationen. Mit einem Klick auf die Karte lassen sich die akzeptierten Ladestandorte anzeigen.

Wie beende ich das Laden?
Zum Beenden des Ladevorganges wieder den Chip /die Karte an der Ladesäule vorhalten. Die Ladesäule wird kurze Zeit später freigegeben, das Ladekabel kann an der Ladesäule entnommen werden. Um das Ende am Auto zu entfernen mit dem Autoschlüssel die Türen öffnen und das Ladekabel abziehen und im Kofferraum verstauen.

Wo kriege ich Hilfe, wenn ich Probleme mit der App und der Nutzung des Autos habe?
In der App gibt es an verschiedenen Stellen einen Zugang zur Hotline. In der Regel muss man in den verschiedenen Fenstern nach unten scrollen und finden dort die Rubrik: Hilfe Center, Kontakt aufnehmen. Drückt man da drauf, erscheint ein neues Fenster mit der Nummer der Hotline. Die Hotline ist unter 0241/95788366 zu erreichen. Bitte beachten Sie, dass man immer auch eine individuelle Kundenservice-Pin hat, die im Fenster, wo auch die Hotline Nummer angezeigt wird, erscheint, die die Hotline auch immer abfragt.