Bedienungsanleitung Carsharing

für die Autos HWI-SW2E und HWI-SW56E

Herzlich Willkommen bei dem Carsharing Angebot der Stadtwerke Wismar.

Im Folgenden finden Sie die Bedienungsanleitung mit den wichtigsten Schritten und Funktionalitäten zur Nutzung des Carsharings für die Autos mit dem Kennzeichen HWI-SW2E und HWI-SW56E.

Diese Bedienungsanleitung setzt die erstmalige Registrierung voraus, die hier nicht erläutert ist.

Hier die Bedienungsanleitung Schritt für Schritt, sowie Antworten auf die wichtigsten Fragen (FAQ).

Bedienungsanleitung

Ich möchte ein Auto ausleihen, wie gehe ich vor?

Bild 1

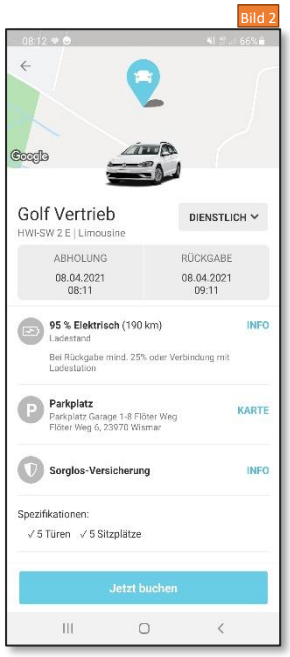


1. Die Buchung/Reservierung
   - MoQo-App öffnen.
   - Auto auswählen, indem man auf den großen weißen Kasten drückt (Bild 1). Sobald mehrere Autos verfügbar sind, kann man durch seitliches Wischen zwischen den Modellen wählen.

   Hinweis.
   Die App versuch zunächst zum aktuellen Termin ein Auto anzubieten. Sollte das Auto dann belegt sein erscheint der weiße Kasten mit dem Auto nicht. Dann entweder im oberen Feld die Datumseingabe anpassen oder im unteren Feld auf „Liste" drücken. Im folgenden Fenster erscheint das Auto mit dem nächstmöglichen Buchungstermin. Wählt man dann das Auto aus und drückt im nächsten Fenster auf das Datumsfeld, hat man oben rechts auch die Möglichkeit sich einen Kalender anzeigen zu lassen und somit einen schnellen Überblick über die Verfügbarkeiten zu bekommen.

– Es erscheint ein Fenster (Bild 2), in dem man Abholung und Rückgabe einstellen kann und weitere Informationen zum Auto erfährt. Das Fenster im Detail:

Bild 2



Karte mit dem Parkplatz. Draufdrücken öffnet Map's und zeigt den Standort des Autos an.

Fahrzeug **Benennung** inkl. Nummernschild.

Abholung und Rückgabe. Draufdrücken öffnet Fenster um Abholtag, Uhrzeit und Rückgabetag und Uhrzeit einzustellen.

Ladezustand. Zeigt den aktuellen Ladezustand und die geschätzte zurücklegbare Distanz an.

Parkplatz. Wie oben, draufdrücken auf das Wort „Karte" öffnet eine Map.

Spezifikation. Weitere Informationen zur Ausstattung des Fahrzeugs

Buchung abschließen. Draufdrücken öffnet ein Fenster zur finalen Bestätigung der Buchung.

– Nachdem man Datum und Dauer ausgewählt hat, auf „Jetzt buchen" drücken. Die Buchung wird nochmal angezeigt. Nun unten den Schieberegler betätigen und damit die Nutzungsbedingungen akzeptieren. Die Buchung kostenpflichtig bestätigen und damit das Auto final reservieren.
– Nach Bestätigung der Buchung erscheint eine Benachrichtigung auf dem Handy.

2. <u>Fahrzeug Öffnen und Starten</u> (Bild 3)
   – Am gebuchten Termin zum Auto gehen.
   – MoQo-App starten
   – Gebuchtes Auto und gebuchten Zeitpunkt auswählen
   (sobald man mehr als eine Buchung vorgenommen hat, sind hier alle <u>zukünftigen</u> Buchungen aufgeführt. Die jeweils aktuelle Fahrt erscheint als erstes. Durch seitliches Wischen kann man die anderen Buchungen ansehen und z.B. stornieren oder ändern.)

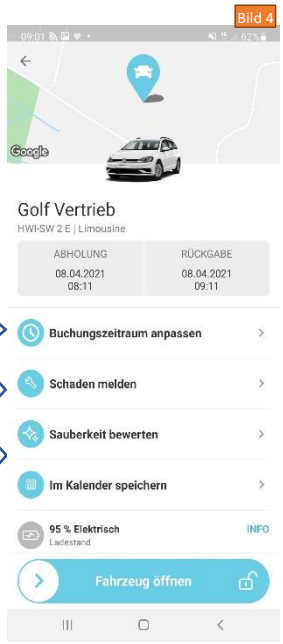
Bild 3

Hier drücken



– Es erscheint ein Fenster (Bild 4), in dem man das Auto öffnen kann, aber auch noch weitere Einstellungen und Informationen abgeben kann.

Bild 4



Buchung anpassen. Tag und Uhrzeit für Abholung und Rückgabe hier ändern. Stornierung s.u.

Schaden am Fahrzeug. Schaden am Fahrzeug bemerkt, draufklicken und Schadensmeldung inkl. Fotos abgeben. Schadensmeldung kann auch nach Fahrzeugöffnung erstellt werden.

Sauberkeit bewerten. In drei Stufen „verschmutzt", „leicht verschmutz" und „sauber" kann eine Bewertung abgegeben werden.

Öffnen. Durch seitliches Schieben des Kreises mit dem Pfeil wird das Fahrzeug geöffnet

Das Öffnen des Fahrzeugs erfolgt über ***Bluetooth****, bitte stellen Sie sicher, dass Ihre Bluetooth Verbindung aktiviert ist. Wenn Bluetooth mal nicht funktioniert, geht das Öffnen auch über eine* ***Internetverbindung****.*

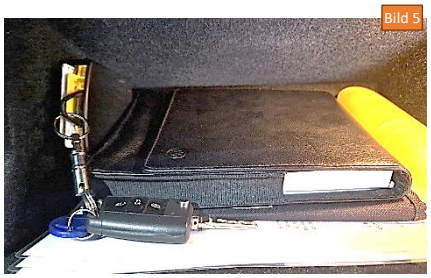
- Alle weiteren Schritte werden auch immer in der App angezeigt, hier noch ein paar erläuternde Hinweise:
  - Schlüssel aus dem Handschuhfach entnehmen. Ganz links im Handschuhfach ist ein kleines Kästchen angebracht, in dem der schwarze RFID-Chip inkl. Schlüsselbund steckt. Am Schlüsselbund ist auch noch ein blauer RFID-Chips angebracht, der die Ladesäule am Abgabestandort freischaltet.
  - In dem Halter sind auch noch zwei Steckplätze vorhanden. In dem einen Steckplatz ist die Zufahrtskarte für das Parkhaus (beschriftet mit EVB) enthalten, in dem anderen Steckplatz ist eine Ladekarte (beschriftet mit Maingau) für rd. 85.000 Ladepunkte in ganz Deutschland platziert. An den Ladepunkten der Stadtwerke Wismar im Stadtgebiet und auf Poel, sowie am Stellplatz im Parkhaus nutzen Sie bitte den blauen RFID-Chip zum Freischalten der Ladesäule.
  - Ggf. Ladekabel herausziehen. Zum Beenden des Ladevorganges müssen Sie je nach Standort den RFID-Chip oder die Ladekarte vorhalten, um den Ladevorgang zu beenden. Um das Ladekabel dann am Auto rausziehen zu können, müssen Sie ggf. nochmals kurz auf den Türöffnen Knopf am Autoschlüssel drücken oder etwa 15 Sekunden warten bis das Auto das Kabel entriegelt. Ziehen Sie bitte zunächst den Stecker am Auto, bevor Sie das Kabelende aus der Ladesäule ziehen.
  - Am Stellplatz Parkhaus ist das Ladekabel fest mit der Wallbox verbunden. Hier Beenden Sie bitte zunächst den Ladevorgang an der Wallbox durch Vorhalten des blauen RFID-Chips. Dann lösen Sie das Ende am Auto (s. oben) und hängen das Kabel an den vorgesehenen Haken auf. Im Kofferraum liegt ein weiteres Kabel, um unterwegs ggf. laden zu können. Zudem befindet sich im Kofferraum ein sog. Notladekabel, mit dem man an einer normalen Schuko-Steckdose laden kann. Ev. liegen die Ladekabel unter der Kofferraumabdeckung.
  - Auto starten und losfahren.
  - Zum Ein- und Ausfahren aus dem Parkhaus bitte die Karte mit der Aufschrift EVB an der Schranke vorhalten. Bitte legen Sie die Karte dazu unten auf die angeschrägte Fläche auf und warten kurz. Bitte kein Ticket ziehen.

! Vergewissern Sie sich vor Fahrtantritt vom sicheren Zustand des Fahrzeuges! Schäden am Fahrzeug melden Sie bitte unmittelbar über die App (Bild 4). Bei schwerwiegenden Schäden rufen Sie bitte die Hotline an. Wenn Sie in der App (Bild 4) nach unten scrollen, finden Sie die Kontaktdaten der Servicehotline.

3. Fahrt unterbrechen
   - Wenn Sie das Auto während Ihrer Buchung mal parken wollen, verschließen Sie das Auto mit dem Schlüssel. Wenn Sie Ihre Fahrt fortsetzen, öffnen Sie das Auto wieder mittels des Schlüssels.

4. Buchung beenden

- Auto am vorgegebenen Rückgabeort abstellen. (s. auch Hinweis unten)
- Ggf. Ladekabel anschließen. Sollte der Ladestand weniger als 70% betragen, müssen Sie das Auto an der Ladesäule anschließen, da sich sonst der Buchungsvorgang nicht beenden lässt (s. auch Hinweis unten). Um das Auto zu laden, stecken Sie das Ladekabel der Wallbox am Auto an. Mit dem blauen Chip schalten Sie die Ladesäule frei. Die Carsharing App zeigt Ihnen dann an, dass das Auto geladen wird.
  - Schwarzen RFID-Chip (mit Schlüssel) wieder in den Steckplatz im Handschuhfach stecken.
  - Sicherstellen, dass beide Karten in den Steckplätzen stecken. Bitte stecken Sie die beiden Karten mit dem aufgeklebten Chip voran in den Halter.
  - Bitte stellen Sie sicher, dass der Autoschlüssel den Kartenhalter nicht berührt (s. Bild 5)
  - Über Handy-App „Buchung beenden" wählen (s.u. ACHTUNG WICHTIG)
  - Über Handy-App Auto abschließen. Ähnlich wie Tür öffnen (s.o.).


Bild 5

ACHTUNG WICHTIG: Wenn Sie eine Fahrt beendet haben und das Auto zurückgeben, darf die Tür vorher nicht mit dem Schlüssel verschlossen werden, um dann anschließend die Buchung per App zu beenden. Der Vorgang „Buchung beenden" verschließt auch das Auto. Wird das Auto zuerst über den Schlüssel verschlossen, um dann die Buchung über die App zu beenden lässt sich das Auto bei nachfolgenden Buchungen nicht öffnen, bis das Auto mittels Zweitschlüssel geöffnet wird.

Hinweis: Sollte es aus irgendwelchen Gründen mal nicht möglich sein das Auto am vorgegebenen Standort zurückzustellen, die Ladesäule (bei obligatorischem Anschluss an eine Ladesäule) mal belegt sein, oder der Kartenhalter eine der Karten nicht erkennt, kann man nach einem zweiten Versuch die Buchung dennoch beenden. Hierzu erscheint dann eine Funktion sinngemäß mit „dennoch Buchung beenden". Man wird dann aufgefordert einen Grund anzugeben und mit einem Foto zu belegen.

Mittels dieser Bedienungsanleitung sollte es möglich sein das Auto regelmäßig zu nutzen. Und auch wenn damit die meisten Fragen geklärt sind oder sich in der App erklären, ergeben sich immer wieder neue Fragen die in der folgenden FAQ-Liste aufgenommen und beantwortet werden. Jede neue Frage unterstützt uns bei der Verbesserung des Produktes Carsharing oder bei der besseren Beschreibung der Bedienungsanleitung, daher bitte immer her mit allen Fragen und Hinweisen.

FAQ’s

Kann ich das Auto auch im Voraus buchen?
Das Auto kann einen Monat im Voraus gebucht werden.

Kann ich das Auto auch für einen längeren Zeitraum buchen?
Das Auto kann maximal für einen Zeitraum von 4 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. Die Buchung ist dennoch kostenpflichtig und wird mit der kleinsten Zeiteinheit berechnet.

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?
Das Buchungssystem rechnet ¼ Stunden genau ab. Sollten Sie das Auto also früher als geplant zurückbringen, wird nur die tatsächlich genutzte Zeit abgerechnet. Das Buchungssystem wählt dabei immer das für Sie günstigste Tarifmodell aus.

Kann ich eine Buchung stornieren?
Ja, eine Buchung kann auch storniert werden. Hierzu im Fenster (s. Bild 4), 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. Die Stornierung ist 31 min vor geplantem Fahrtantritt kostenfrei möglich. Danach fällt eine Stornierungsgebühr an.

Muss eine Reservierung immer über die App erfolgen?
Nein, eine Reservierung kann auch über die Website https://portal.moqo.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. In der Fahrzeugmappe ist auch eine Kopie eines Formblattes für einen Unfallbericht vorhanden. Bitte füllen Sie diesen Bericht aus und reichen den bei den Stadtwerken ein.
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 4, 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 die Wallbox im Parkhaus. 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.