INFOMAP

Renault ZOE

Weitere Informationen und Anleitungsvideos unter

www.share4mobility.be

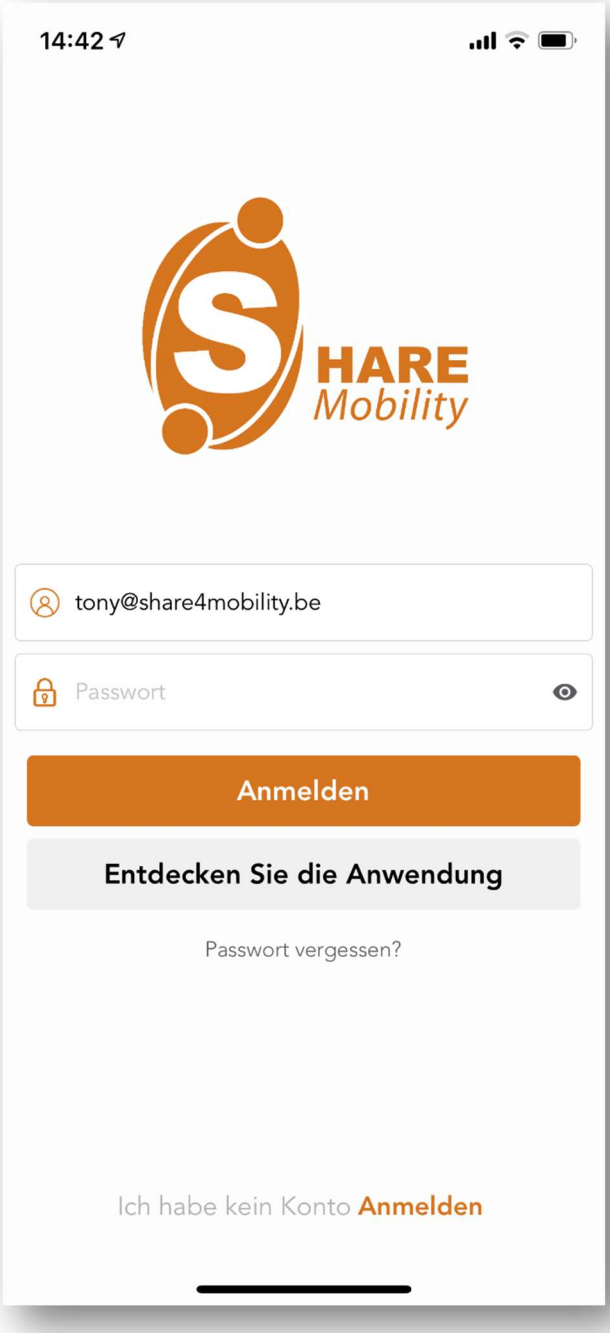
Werte Nutzer,

Vielen Dank, dass Sie sich für unser Carsharing-Angebot entschieden haben. In dieser Infomappe geben wir Ihnen einen vollständigen Überblick über alle Schritte und praktischen Hinweise, die bei der Nutzung unserer Carsharing-Fahrzeuge behilflich sind.

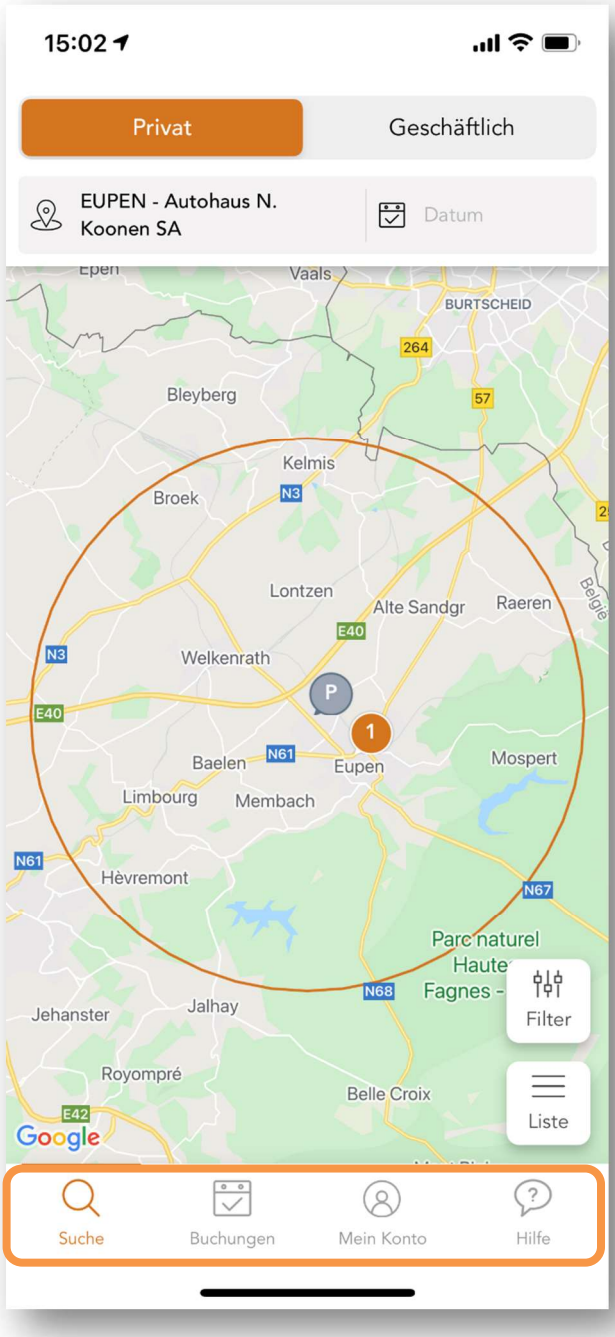
Inhaltsverzeichnis

- Anmeldung und Hauptmenü-App 3
- Ein Fahrzeug reservieren 4
- Bearbeitung der Reservierung 8
- Starten der Miete 9
- Trennen des Ladekabels 13
- Elektrisches Fahren 14
- Reichweite 15
- Verlängerung der Reservierung 16
- Laden des Renault Zoe 17
- Ende der Reservierung 18
- Preise 20
- Zahlungsgarantie 21
- Die Zeitparameter 22
- Größe und Gewicht 23
- Unfall 24
- Pannendienst 25
- Kontaktieren Sie den Helpdesk 26

Anmeldung und Hauptmenü-App



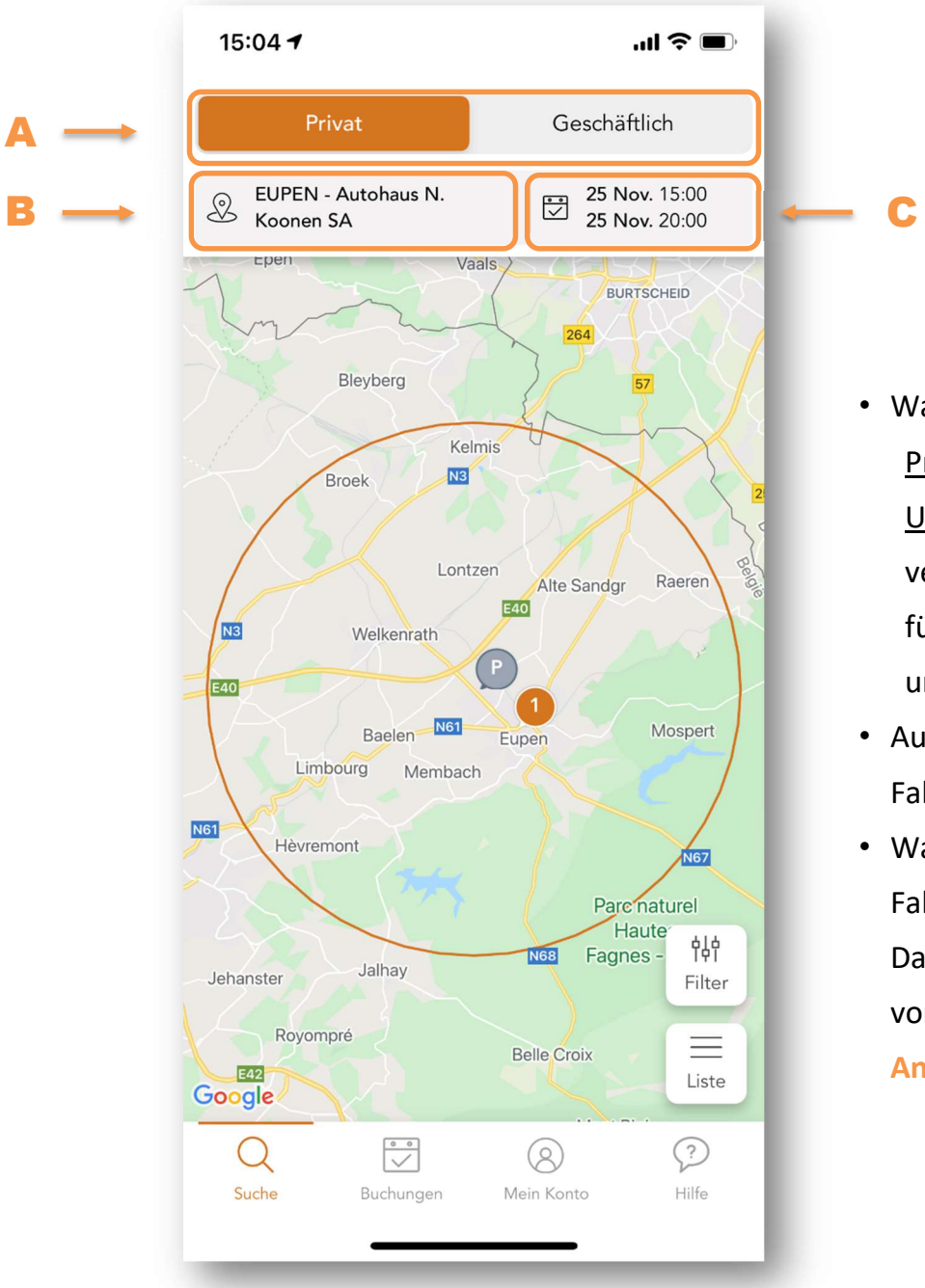
HAUPTMENÜ →



Ein Fahrzeug reservieren

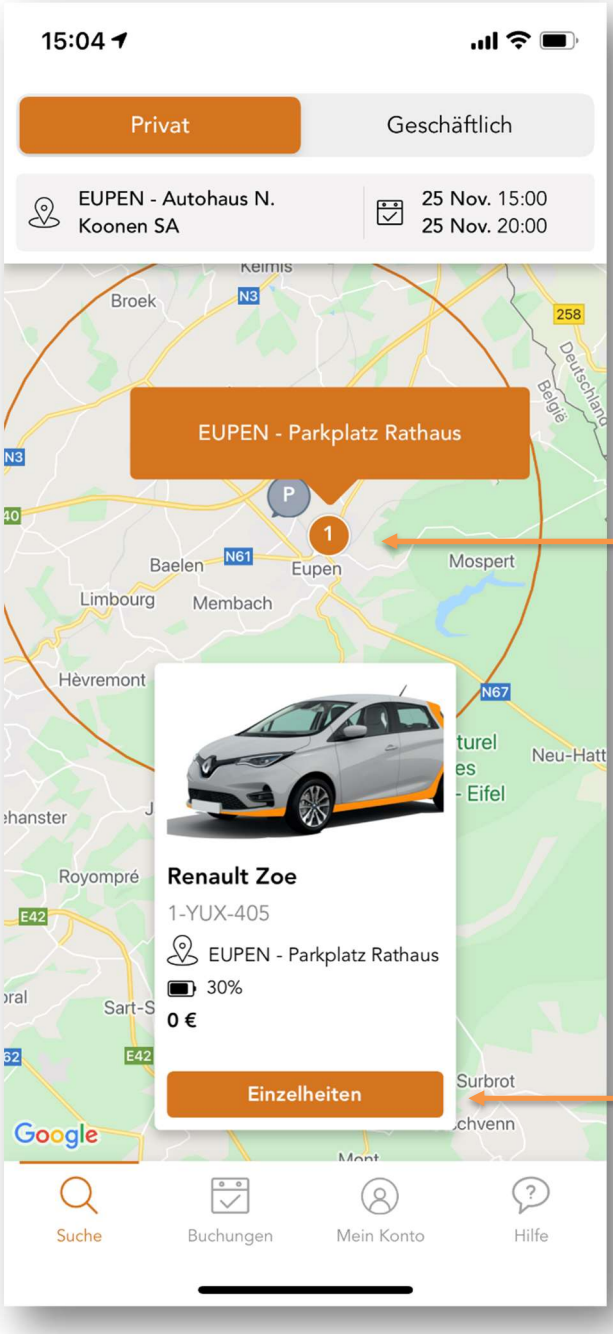
Möchten Sie eines unserer Carsharing-Fahrzeuge buchen, dann führen Sie folgenden Schritte aus.

1. Bei der Planung der Fahrt wählen Sie die **Art der Nutzung**, den **Ort** und die **Zeit**.



- Wahl der Art der Verwendung (A)
  Privat: für den eigenen Gebrauch
  Unternehmen: wenn Sie von vertraglichen Vereinbarungen für Mitarbeiter von Gemeinden und Unternehmen profitieren
- Auswahl des **Ortes, von dem** das Fahrzeug abfahren soll. **(B)**
- Wahl des **Zeitraums**, in dem das Fahrzeug genutzt werden soll **(C)**: Datum und Uhrzeit der voraussichtlichen **Abfahrt** und **Ankunft**

2. Wählen Sie Ihr **Fahrzeug** aus der Vorschlagsliste aus.

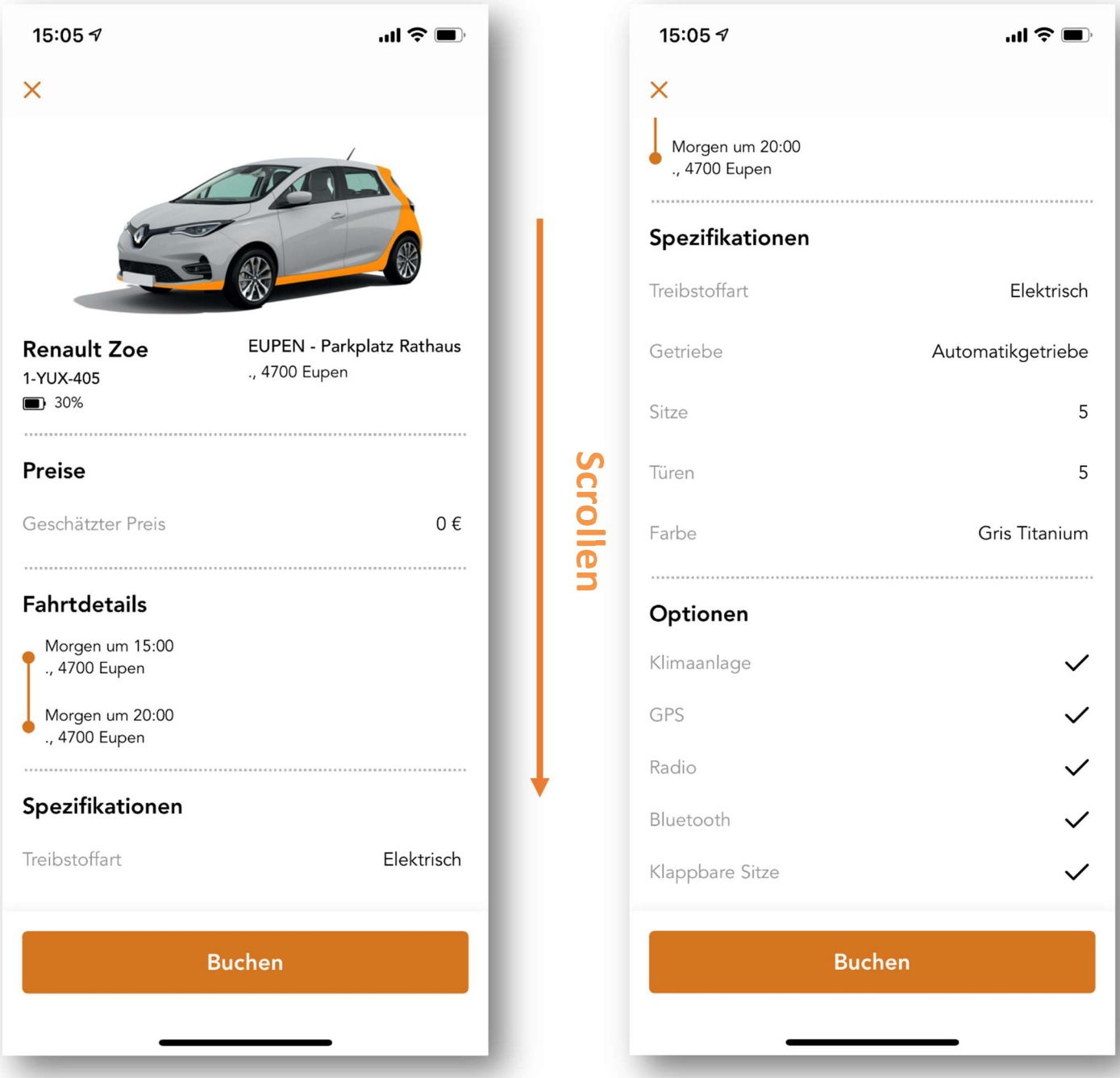


Achten Sie bei Ihrer Wahl besonders auf den Fahrzeugtyp und den Stellplatz. Der angezeigte Preis hängt von der gewählten Nutzungsdauer ab, berücksichtigt sind aber noch nicht die zurückgelegten Kilometer (siehe Kapitel "Tarife").

Bitte wählen Sie aus den verfügbaren **Fahrzeugen** und **Stellplätzen (D)** + **(E)**

Auf den mit einem grauen Kreis markierten Stellplätzen sind im gewählten Zeitraum keine Fahrzeuge verfügbar.

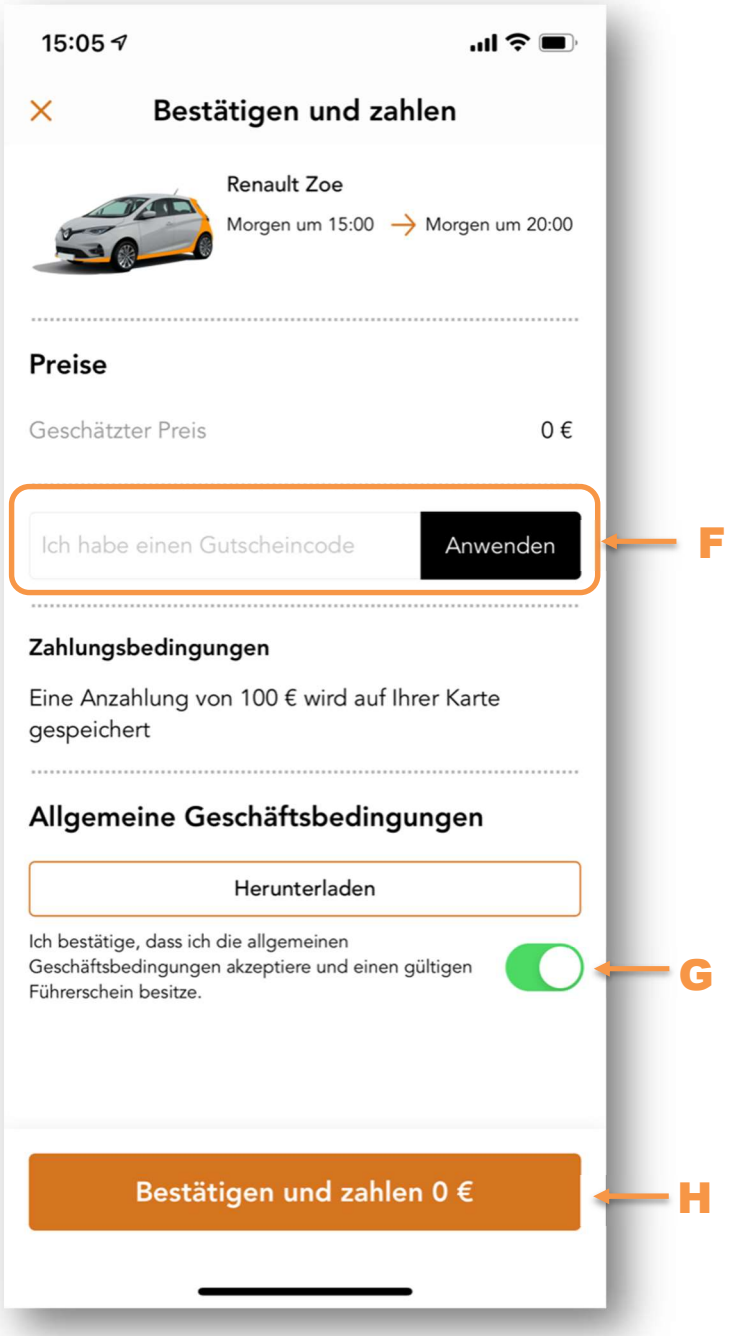
3. Sehen Sie sich das **Fahrzeug** und die **Reservierungsdetails** an und drücken Sie auf **Reservieren**.

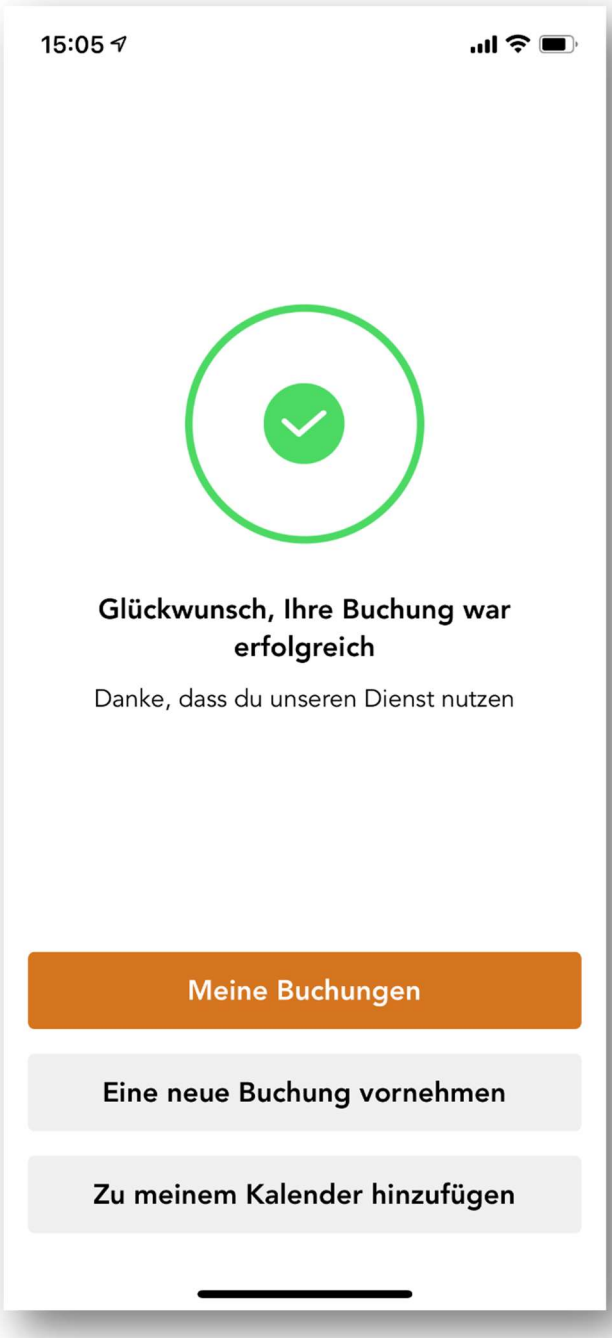


Anmerkungen:

- Eine Stunde vor Begin wird ein Betrag von 100 € + die geschätzten Kosten für die Fahrt auf Ihrer Kreditkarte reserviert. Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie über **ausreichendes Guthaben** auf Ihrer Kreditkarte verfügen.
- Wenn der Saldo zu niedrig ist, wird die Reservierung **automatisch storniert**. In diesem Fall überprüfen Sie bitte den Saldo Ihrer Kreditkarte und nehmen Sie eine neue Reservierung vor.

4. Akzeptieren Sie die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** und bestätigen Sie die Reservierung





Anmerkungen:

- Bevor Sie die Buchung bestätigen, müssen Sie die **allgemeinen Geschäftsbedingungen** akzeptieren **(G)**
- Wenn Sie einen **Gutscheincode** haben, können Sie ihn an dieser Stelle eingeben **(F).**

Bearbeitung der Reservierung

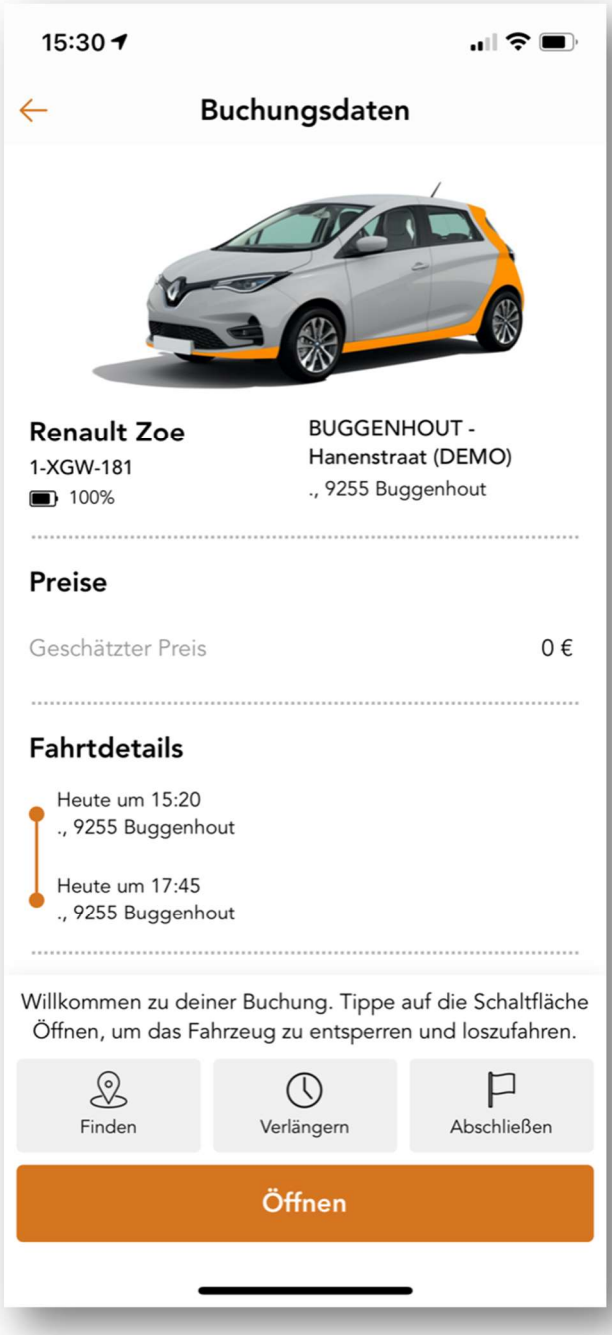
Drücken Sie die Schaltfläche **"Meine Reservierungen"** im Hauptmenü am unteren Rand des Bildschirms und wählen Sie die Reservierung, die Sie bearbeiten möchten, aus der angezeigten Liste aus. Die genauen Änderungen, die an der Reservierung vorgenommen werden können, hängen davon ab, wie viel Zeit bis zum Beginn der Reservierung verbleibt:

Die Reservierung kann bis zu 60 Minuten vor der Abfahrt **storniert** werden. Erfolgt die Stornierung weniger als 6 Stunden vor dem geplanten Beginn der Reservierung, kann eine Stornogebühr erhoben werden.

Die Reservierung kann bis zu 10 Minuten vor der Abfahrt **geändert werden**.

Starten Sie die “Miete”

Die Schaltfläche **"Start"** erscheint eine Minute vor der Startzeit. Vergewissern Sie sich, dass Ihr Smartphone mit dem **Internet** verbunden ist, und drücken Sie die Taste, um den Wagen in Anspruch zu nehmen. Der Status der Reservierung ändert sich in "Besetzt" und die Schaltfläche "Öffnen" erscheint am unteren Rand des Bildschirms. TIPP: Wenn Sie das Fahrzeug nicht finden können, suchen Sie es mit der Schaltfläche **"Suchen" (I)**, die erscheint, sobald die Zeit Ihrer Buchung gekommen ist.

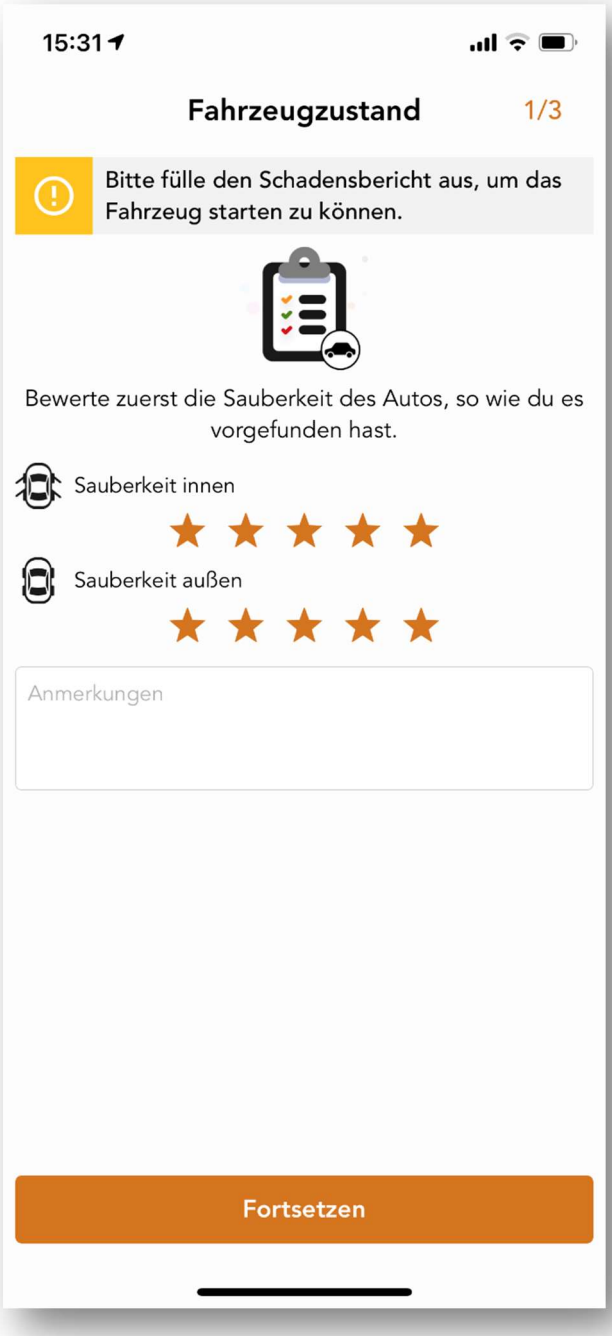


Bevor Sie die Türen entriegeln können, vergewissern Sie sich, dass die Bluetooth-Verbindung Ihres Smartphones aktiv ist und dass Sie sich nicht weiter als **fünf Meter** vom Fahrzeug entfernt befinden. Drücken Sie dann auf die Schaltfläche **"Öffnen"** am unteren Rand des Bildschirms.

Nachdem Sie die Türen entriegelt haben, können Sie das Fahrzeug betreten, aber noch nicht den Motor starten. Es bleibt so lange gesperrt, bis die 3 Kontrollschritte mit der Anleitung der App durchgeführt worden sind.

1. Bewerten Sie die **Sauberkeit** des Carsharing-Autos

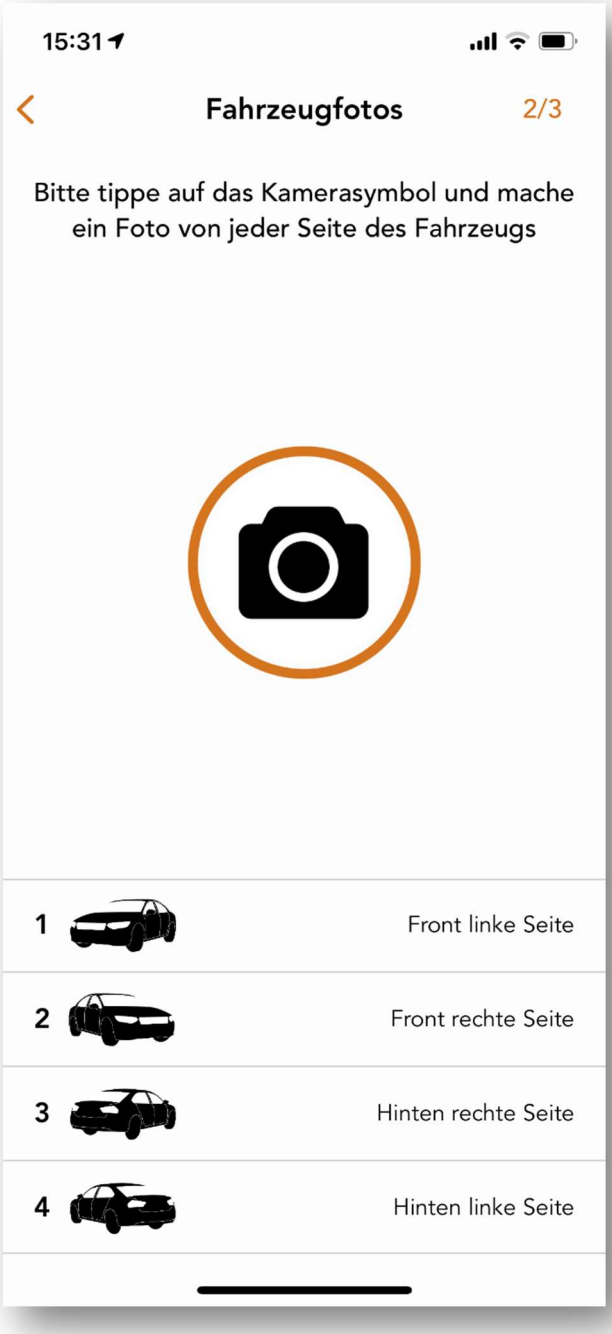
Bitte geben Sie mit einer Anzahl von Sternen an, wie zufrieden Sie mit der Sauberkeit des Fahrzeuges sind, sowohl innen als auch außen. Zögern Sie nicht, einen Kommentar zu schreiben, wenn er uns hilft, die Dringlichkeit einer möglichen Reinigung zu beurteilen. Drücken Sie dann die Schaltfläche "Weiter".

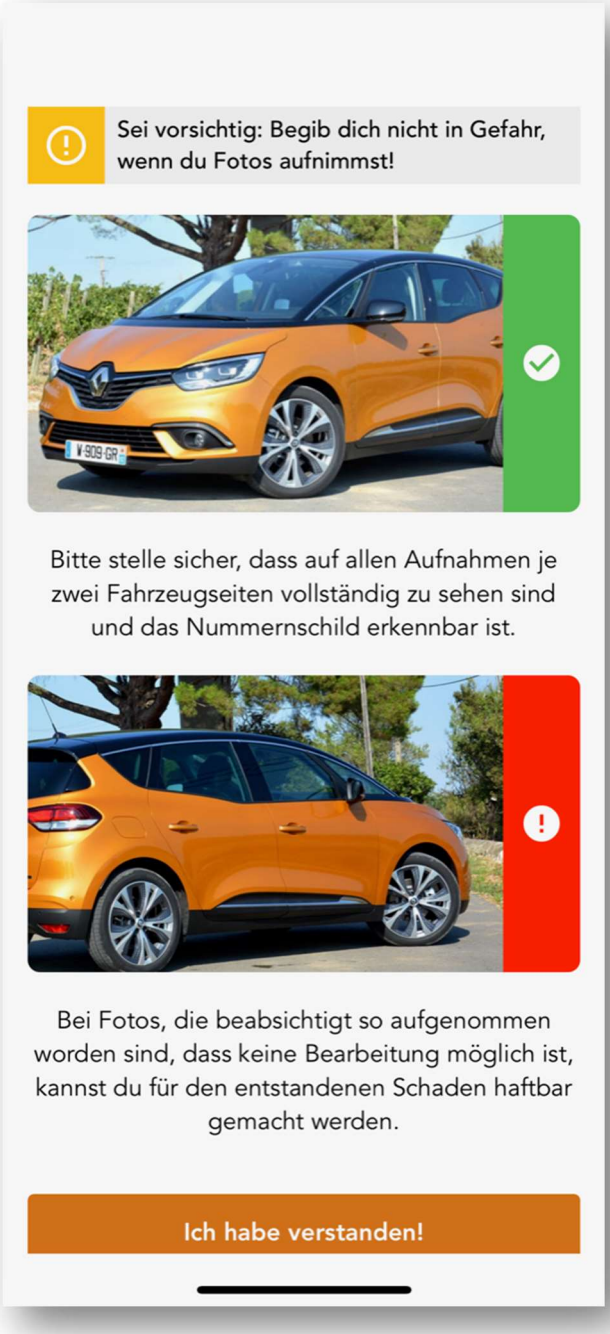


Unsere Fahrzeuge werden ohnehin regelmäßig gereinigt. Sobald jedoch jemand mit Hilfe der Sterne anzeigt, dass das Fahrzeug schnell eine neue Reinigung benötigt, erhalten wir automatisch und sofort eine Benachrichtigung.

2. Beurteilen Sie den **Zustand des Fahrzeuges**. Befolgen Sie die Schritte in der App.

In diesem Schritt erfassen Sie den allgemeinen Zustand des Fahrzeugs, indem Sie ein Foto von jeder Seite machen. Dies verhindert oft, dass Sie zu Unrecht für Schäden verantwortlich gemacht werden, die nicht während Ihrer Buchung entstanden sind. Befolgen Sie daher sorgfältig die Richtlinien in der App.



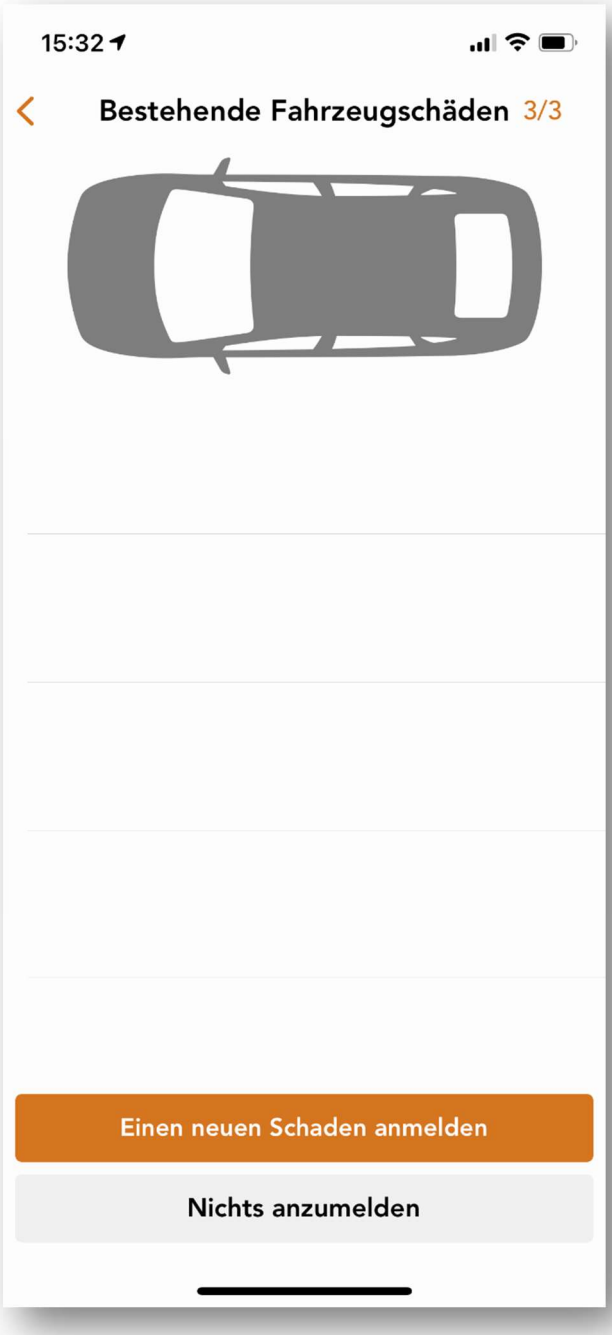


Anmerkungen:

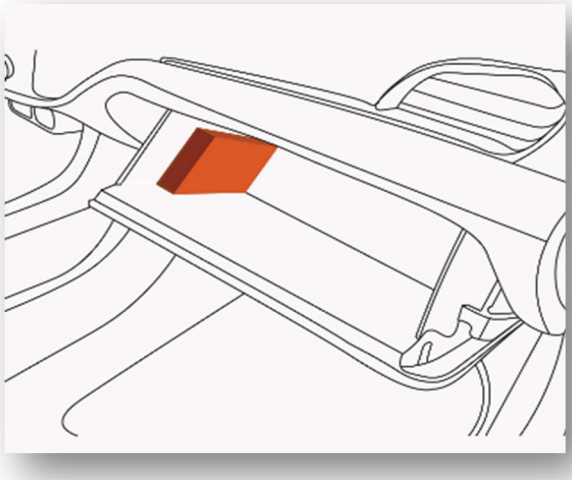
- Achten Sie darauf, dass auf jedem Foto das Nummernschild und eine Flanke des Fahrzeugs zu sehen sind.
- Achten Sie beim Fotografieren auf den Verkehr!

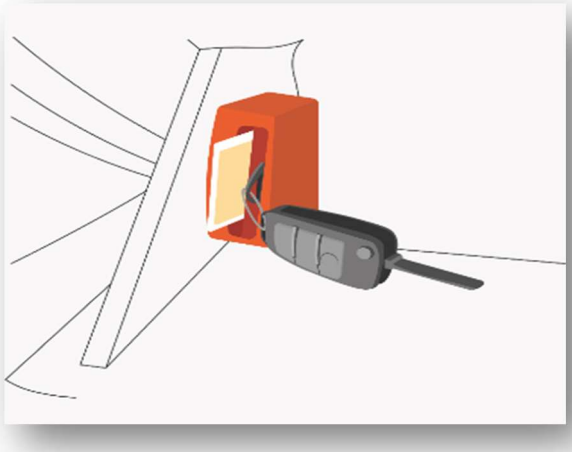
3. Melden Sie eventuelle **Schäden** am Fahrzeug.

Wenn bereits ein Schaden am Fahrzeug gemeldet wurde, wird dieser in der untenstehenden Übersicht angezeigt. Wenn Sie einen neuen Schaden finden, ist es wichtig, diesen in der App zu melden und über die Schaltfläche "Neuen Schaden melden" zu beschreiben. Die App fordert Sie dann auf, den Schadensbereich und die Art des Schadens über Dropdown-Listen anzugeben, ergänzt durch ein deutliches Foto.



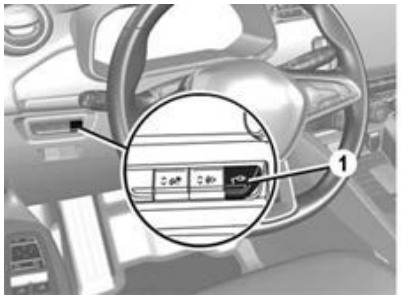
Dann ist Ihr Fahrzeug einsatzbereit. Der Schlüssel (oder die Startkarte) und die Ladekarte (oder die Tankkarte) befinden sich in einer speziellen Halterung im Handschuhfach.





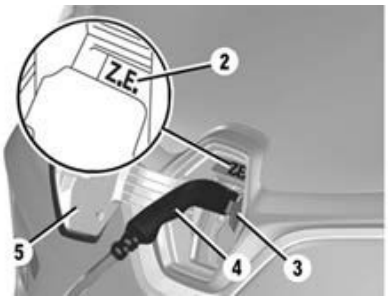
Sie können dann Ihr Smartphone weglegen. Sie können die Türen Ihres Fahrzeuges mit dem Schlüssel (oder der Startkarte) ver- und entriegeln.

Trennen des Ladekabels



Drücken Sie den Schalter **(1) auf der** linken Seite des Lenkrads oder die Entriegelungstaste auf der Startkarte des Fahrzeugs.

Sie haben etwa 30 Sekunden Zeit, um das Ladekabel aus dem Fahrzeug zu ziehen, bevor der Stecker wieder verriegelt wird.

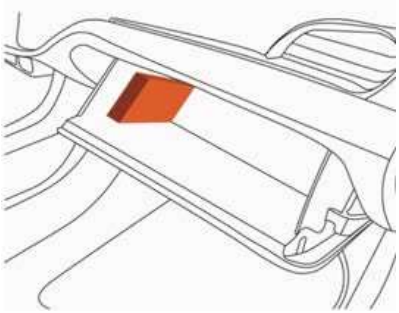


Trennen Sie das Ladekabel vom Fahrzeug.

Schließen Sie die innere Klappe **(3)** und drücken Sie dann die Ladeklappe **(5)** zu, bis sie einrastet.

Nach einigen Sekunden entriegelt sich auch der Stecker an der Ladestation automatisch.

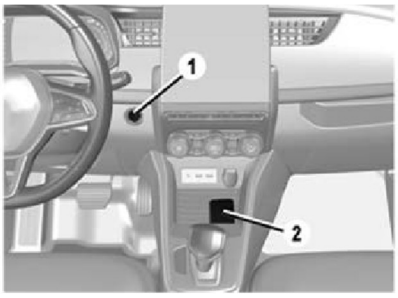
Trennen Sie das Ladekabel von der Ladestation und legen Sie **es in den Kofferraum.**



Bemerkung:

Wenn die Ladestation nach dem Abziehen des Ladekabels auf der Fahrzeugseite verriegelt bleibt, nehmen Sie die Ladekarte aus dem Handschuhfach und halten Sie sie an die dafür vorgesehene Stelle an der Ladestation, bis Sie einen "Piepton" hören.

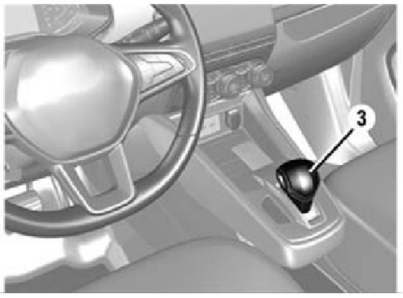
Elektrisches Fahren



Einschalten des Motors

Wenn sich die Freihandkarte im Erfassungs- oder Einführungsbereich **(2) befindet**, betätigen Sie das Bremspedal und anschließend die Taste "Start/Stop".

Die Meldung "**Ready**" auf der Instrumententafel leuchtet auf.



Verwendung des Schalthebels

Das Display auf dem Armaturenbrett zeigt die Stellung des Schalthebels **(3) an**.

R: Rückwärtsgang

N: neutral

D: normaler Vorwärtsgang

B: Vorwärtsgang mit starker regenerativer* Bremsung

Um die Stellung N zu verlassen, müssen Sie das Bremspedal betätigen, bevor Sie eine andere Stellung (R, D oder B) wählen. In R, D oder B fährt das Fahrzeug vorwärts oder rückwärts, sobald Sie das Bremspedal loslassen (ohne das Beschleunigungspedal zu betätigen).

Abstellen des Motors

Drücken Sie bei stehendem Fahrzeug die Taste "Start/Stop" **(1)**.

Die Meldung "Ready" auf der Instrumententafel verschwindet.

*Energierückgewinnung.

Wie weit kann ich fahren?

Was bedeutet Autonomie?

Die Autonomie (oder Reichweite) eines Elektrofahrzeugs ist die Entfernung, die Sie mit der aktuellen Kapazität der Batterie ohne Nachladen zurücklegen können. Es handelt sich um einen berechneten Wert, der auf dem Durchschnittsverbrauch des Fahrzeugs basiert.

Wie groß ist meine Reichweite mit dem Renault ZOE?

Die 52-kWh-Batterie des Renault ZOE ermöglicht Ihnen eine Reichweite von bis zu 395 km. Ihr tatsächlicher Fahrbereich hängt von folgenden Faktoren ab:

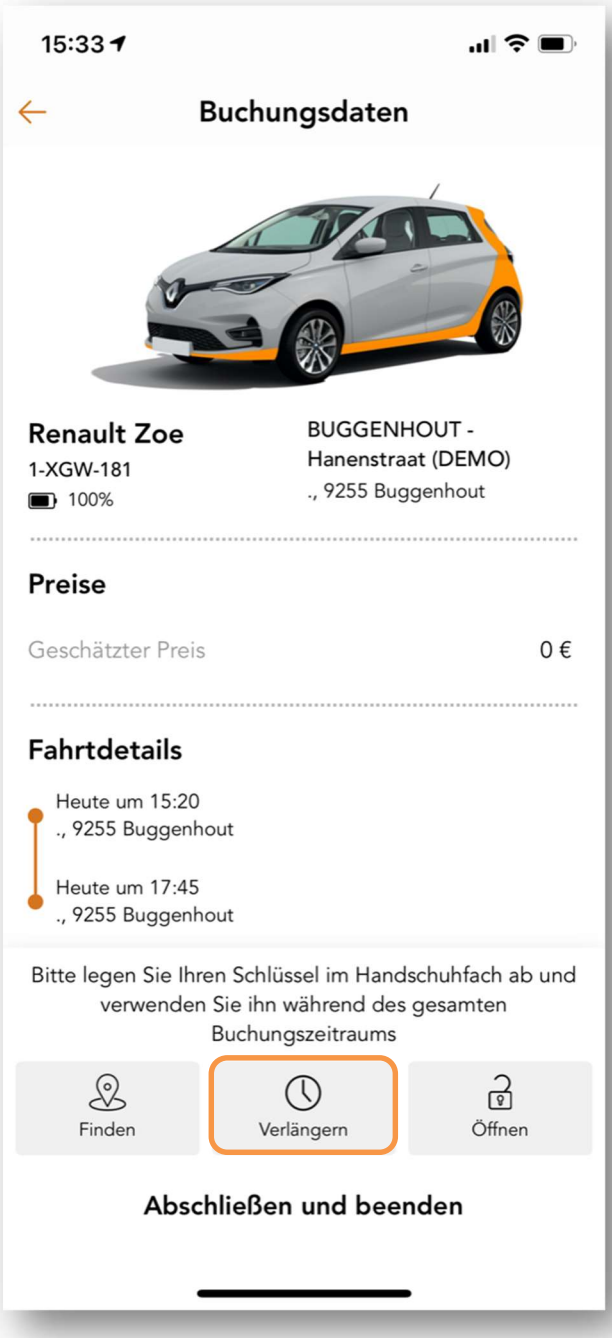
- Geschwindigkeit (Landstraße oder Autobahn)
- Ihr Fahrstil (sparsam oder sportlich)
- Die klimatischen Bedingungen (Sommer oder Winter)

Wo kann ich meine Reichweite finden?

Sie können Ihre Reichweite unten links **(A) auf** der Instrumententafel sehen. Einerseits wird ein Prozentsatz angezeigt, der angibt, wie hoch der Ladezustand Ihres Akkus ist. Andererseits zeigt es, wie viele Kilometer man damit noch zurücklegen kann.

Verlängerung der Reservierung

Sie können nicht rechtzeitig zum Stellplatz zurückkommen? Dann erneuern Sie Ihre Reservierung sofort über die SHARE Mobility-App. Auf diese Weise vermeiden Sie zusätzliche Zuschläge für verspätete Rückgaben.

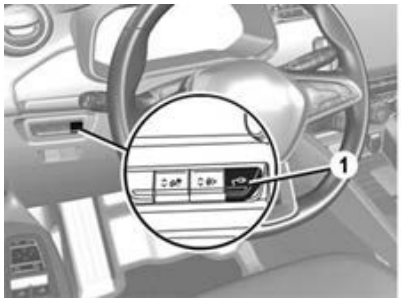


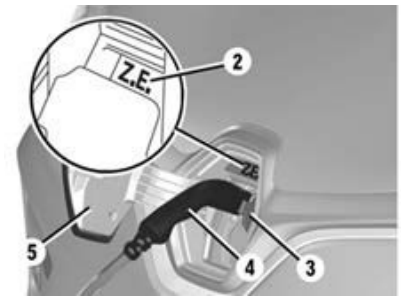
Verwenden Sie dazu die Schaltfläche "Verlängern" am unteren Rand Ihres Reservierungsbildschirms.

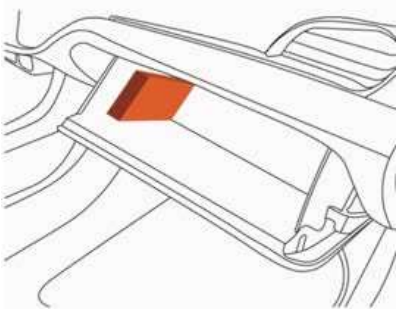
Bemerkung:

Wenn die Verlängerung über die App nicht mehr möglich ist, wenden Sie sich bitte an unsere Helpdesk (siehe Rückseite dieser Infomappe).

Laden des Renault ZOE







Stehendes Fahrzeug, Zündung aus:

Nehmen Sie das Ladekabel aus dem Kofferraum des Fahrzeugs. Drücken Sie den Schalter (1), um die Ladeklappe (5) zu entriegeln. Die Kontrollleuchte Z.E. (2) leuchtet weiß. Öffnen Sie die innere Klappe (3). Schließen Sie das Ende des Kabels an die Ladestation an. Verbinden Sie das andere Ende mit dem Auto. Die Kontrollleuchte Z.E. (2) blinkt gelb. Wenn Sie ein Klicken hören, überprüfen Sie, ob das Ladekabel richtig angeschlossen ist. Überprüfen Sie die Verriegelung durch leichtes Ziehen am Griff (4).

Nehmen Sie die Ladekarte aus dem Halter im Handschuhfach und halten Sie sie an die dafür vorgesehene Stelle (3) an der Ladestation, bis Sie einen Piepton hören.

Die Kontrollleuchte Z.E. (7) leuchtet nach etwa zehn Sekunden dunkelblau, wenn der Ladevorgang erfolgreich gestartet wurde. Eine Meldung auf der Instrumententafel zeigt die verbleibende Zeit an.

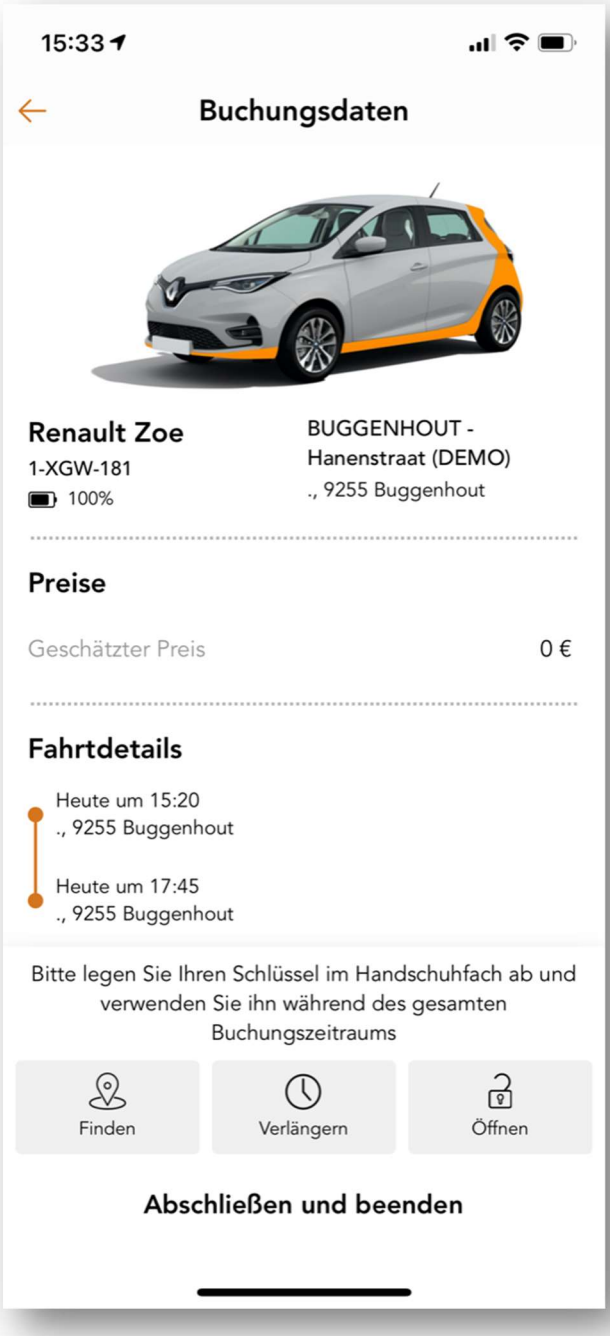
Bemerkung:

Wenn die Z.E.-Lampe (2) nach zehn Sekunden immer noch nicht dunkelblau leuchtet, ziehen Sie das Kabel erneut aus der Ladestation. Halten Sie dann die Ladekarte an die dafür vorgesehene Stelle (7) an der Ladestation, bis Sie einen "Piepton" hören. Schließen Sie dann das Kabel erneut an die Ladestation an.

Wenn die Z.E.-Lampe (2) immer noch nicht dunkelblau leuchtet, wenden Sie sich für weitere Anweisungen an unsere Helpdesk (siehe Rückseite dieser Mappe).

Ende der Reservierung

Um die Reservierung zu beenden, müssen Sie das Fahrzeug auf seinem ursprünglichen Stellplatz abstellen. Schließen Sie zunächst das Fahrzeug an die Ladestation an. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel "Laden des Renault ZOE".



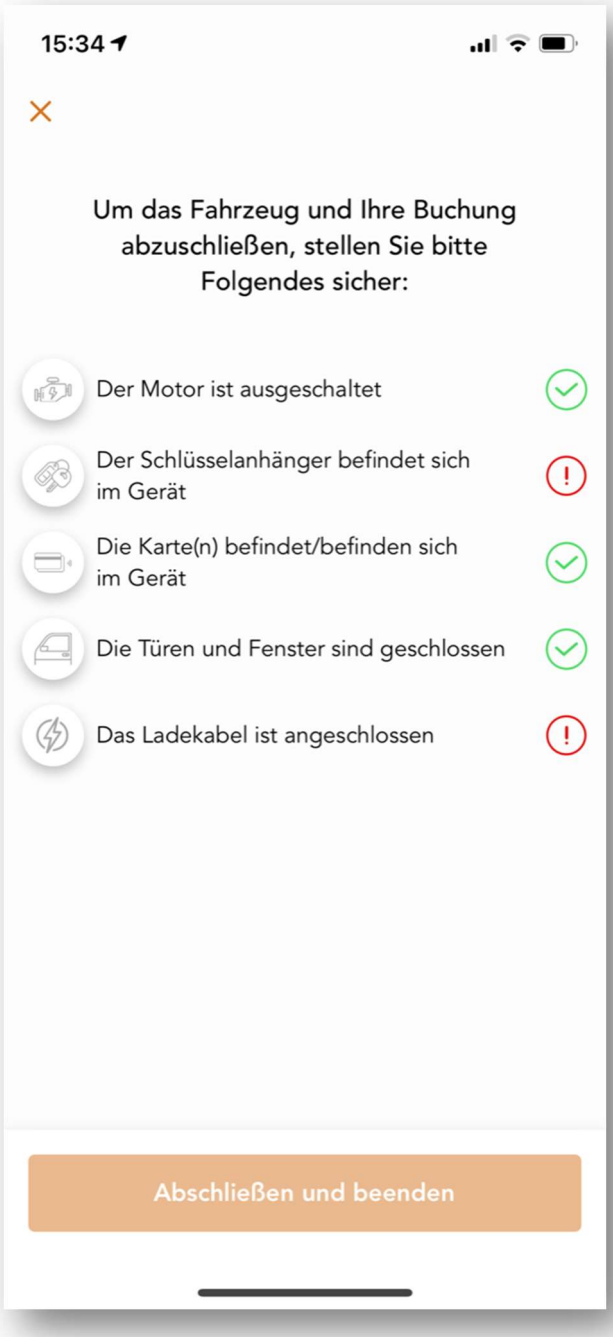
Sobald das Fahrzeug aufgeladen wird, stecken Sie die Ladekarte wieder in das Modul im Handschuhfach. Stecken Sie auch die Schlüssel-/Startkarte wieder an ihren Platz, indem Sie den Schlüsselanhänger in den breiten Schlitz dieses Moduls schieben.

Um die Reservierung in der SHARE Mobility-App zu beenden, drücken Sie die Schaltfläche "Sperren und beenden" am unteren Bildschirmrand.

Wie zu Beginn der Reservierung sollten Sie auch am Ende der Reservierung die Sauberkeit des gemeinsam genutzten Fahrzeugs beurteilen, den Zustand des Fahrzeugs mit Fotos festhalten und eventuelle Schäden melden. Die genaue Beschreibung dieser Schritte finden Sie im Kapitel "Starten der Reservierung in der App".

Nachdem der Zustand des Fahrzeugs erfasst wurde, zeigt die SHARE Mobility App eine Checkliste mit Parametern an, die das System im Fahrzeug überprüft. Um die Reservierung zu beenden, ist es wichtig, dass keiner der Punkte noch rot ist. Die folgenden Parameter werden überprüft:

- Der Motor ist ausgeschaltet.
- Der Schlüsselanhänger befindet sich im Modul des Handschuhfachs.
- Die Ladekarte/Tankkarte befindet sich im Modul des Handschufachs.
- Die Türen und Fenster sind geschlossen.
- Das Ladekabel ist angeschlossen.



Preise

Wir haben **keine Anmelde-** und **Abonnementgebühren**. Sie zahlen nur für das, was Sie nutzen. Unsere Nutzungsraten hängen vom jeweiligen Modell ab. Nachstehend finden Sie eine Auswahl aus unserem Angebot:

Renault TWINGO ZE

4 € pro Stunde + 0,27 € pro km

29 € pro 12 Stunden (24 Stunden für PLUS Tarif) + 0,27 € pro km

Renault ZOE

4 € pro Stunde + 0,27 € pro km

29 € pro 24 Stunden (24 Stunden für PLUS Tarif) + 0,27 € pro km

Renault CLIO E-Tech

4 € pro Stunde + 0,30 € pro km

29 € pro 24 Stunden (24 Stunden für PLUS Tarif) + 0,30 € pro km

Renault KANGOO Z.E.

4 € pro Stunde + 0,27 € pro km

29 € pro 24 Stunden (24 Stunden für PLUS Tarif) + 0,27 € pro km

Sie bezahlen die erste Stunde immer vollständig. Danach berechnen wir pro angefangene Viertelstunde. Außerdem wählt die App automatisch den günstigsten Tarif.

Der "Plus"-Tarif ist für Nutzer gedacht, die unsere Fahrzeuge regelmäßig und für kurze Zeiträume nutzen und dabei alle anderen Carsharer respektieren, indem sie auf die Planung, die Sauberkeit des Fahrzeugs und den Ladezustand der Batterie achten. Konsultieren Sie unsere Nutzungsbedingungen und Tarifpläne, um die Zugangskriterien zu erfahren.

Zahlungsgarantie

Für jede Reservierung werden als Zahlungsgarantie vorübergehend 100 € auf Ihrer Kreditkarte blockiert + der geschätzte Mietbetrag, der in der SHARE Mobility-App bei der Reservierung angezeigt wird. Sie sollten daher immer +-150 € auf Ihrer Karte haben, um Probleme zu vermeiden. Wenn Sie trotzdem noch ein Zahlungsproblem haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank.

Bitte beachten:

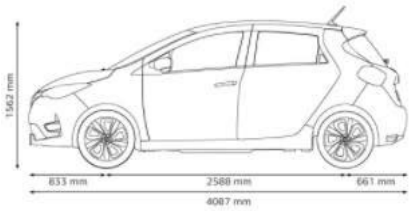
- Unser System prüft 1 Stunde vor Buchungsbeginn das verfügbare Guthaben auf Ihrer Kreditkarte. Wenn das Guthaben nicht ausreicht, wird Ihre Reservierung automatisch storniert. Sie werden darüber per E-Mail und/oder SMS benachrichtigt, je nach Ihren Benachrichtigungseinstellungen.
- Die Zahlungsgarantie hat nichts mit der EIgenbeteiligung der Versicherung zu tun. Dieser Betrag beläuft sich auf 750 € und wird von uns nur im Nachhinein erhoben, wenn dies erforderlich ist.

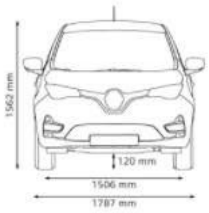
Die Zeitparameter

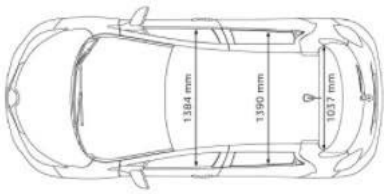
Bitte beachten: Die nachstehenden Parameter können sich ändern. Bitte prüfen Sie stets die Parameter in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Zeiteinheit einer Reservierung	5 min	Die Anfangs- und Endzeiten der Reservierung werden im 5 Minuten-takt angegeben. 10:05, 10:10, 10:15, 10:20, usw.
Mindestdauer einer Reservierung	60 min	Sie müssen ein Fahrzeug für mindestens 1 Stunde mieten.
Maximale Dauer einer Reservierung	72 Stunden	Standardmäßig können Sie ein Fahrzeug nicht länger als 72 Stunden mieten.
Mindestabstand zwischen 2 Reservierungen	15 min	Wenn Sie ein Fahrzeug von 10:00 bis 11:00 Uhr reserviert haben, kann die nächste Person dieses Fahrzeug ab 11:15 Uhr reservieren.
Maximale Frist für zukünftige Buchungen	30 Tage	Sie können Ihr Auto bis zu 30 Tage im Voraus buchen. Zum Beispiel: Am 15. April um 15.00 Uhr können Sie bis zum 15. Mai z.B. um 13.00 Uhr reservieren. Am 15 Mai um 15.30 Uhr ist es nicht möglich zu buchen.
Mindestfrist für eine spätere Reservierung	0 min	Sie können Ihr Auto sofort reservieren. Zum Beispiel: Es ist 15:11. Sie können ein Auto um 15:15 Uhr reservieren. (Die Einheit für die Reservierung ist immer 5 Minuten).
Zeitlimit für die Änderung der Startzeit der Reservierung	10 min	Wenn Sie eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit von 18.00 Uhr geplant haben, können Sie die Abfahrtszeit der Reservierung bis 17.50 Uhr vorziehen oder verschieben, je nach Verfügbarkeit des Fahrzeugs.
Zeitlimit zur Änderung der Endzeit der Reservierung	10 min	Wenn Sie eine Reservierung mit einer Endzeit von z.B. 19:00 Uhr haben, können Sie die Endzeit der Reservierung bis 18:50 Uhr verschieben, abhängig von der Verfügbarkeit des Fahrzeugs.
Frist für die Stornierung einer Reservierung vor der Abfahrtszeit	60 min	Wenn Sie eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit von z.B. 13:00 Uhr vorgenommen haben, können Sie die Reservierung bis 12:00 Uhr stornieren.
Frist für den Zugang zum Fahrzeug vor Beginn der Reservierung	1 Minute	Wenn Sie eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit von 7:00 Uhr vorgenommen haben, haben Sie ab 6:59 Uhr Zugang zum Fahrzeug, vorausgesetzt, das Fahrzeug ist verfügbar.
Frist für die automatische Stornierung der Reservierung im Falle von Abwesenheit	90 min	Beispiel: Sie haben eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit um 15 Uhr vorgenommen. Diese Reservierung wird automatisch storniert, wenn Sie die Fahrt nicht bis 16.30 Uhr begonnen haben.
Automatische Preisreduzierung der Reservierung bei vorzeitiger Rückgabe	NEIN	Wenn Sie ein Fahrzeug zwischen 10:00 und 18:00 Uhr reserviert haben und es um 15:00 Uhr zurückgeben, wird die Reservierung um 15:00 Uhr automatisch geschlossen (d.h. das Fahrzeug wird wieder im Reservierungssystem verfügbar gemacht und die Miete wird für die gesamte Dauer der Reservierung berechnet).
Automatische Verlängerung der Reservierung im Falle einer Verspätung	NEIN	Wenn Sie das Fahrzeug zu spät zurückgeben, wird Ihre Reservierung nicht automatisch verlängert.
Gebühren für den Nichtantritt einer Reservierung	JA	Wenn Sie ein Fahrzeug reserviert haben und die Reservierung automatisch storniert wird, müssen Sie eine Gebühr bezahlen.

Größen und Gewichte







5 Sitze	
Größe des Laderaums	**338 dm³**
Größe des Laderaums inkl. Umklappen des Beifahrersitzes und der Rücksitzbank	**Bis zu 1225 dm³**
Höhe des Wagens	**1562 mm**
Breite des Wagens	**1730 mm**
Länge des Wagens	**4084 mm**

Unfall

Alle Unfälle oder Zwischenfälle, an denen ein Fahrzeug beteiligt ist, müssen unverzüglich gemeldet werden. Wenden Sie sich immer **zuerst** an **unsere Helpdesk** (siehe Rückseite dieser Broschüre).

Im Falle eines **Personenschadens verständigen Sie die** Polizei und den Rettungsdienst (112). Stellen Sie sicher, dass die Rettungsdienste darüber informiert werden, dass es sich um ein **Elektrofahrzeug handelt**.

Was ist zu tun?

Atmen Sie erst einmal tief durch.

1. Halten Sie sicher an den Straßenrand an und schalten Sie die Warnblinkanlage ein.
2. Steigen Sie vorsichtig aus und ziehen Sie sich die Sicherheitswesten an.
3. Stellen Sie Ihr Warndreieck auf einer normalen Straße in einem Abstand von mindestens 30 Metern und auf einer Autobahn in einem Abstand von 100 Metern auf.
4. Sind noch andere Fahrzeuge beteiligt? Machen Sie ein Foto des Nummernschilds und einige Fotos vom Unfallhergang. Senden Sie diese per E-Mail an **unsere Helpdesk** (siehe Rückseite dieser Mappe).
5. Füllen Sie den europäischen Unfallbericht korrekt aus. Bitte füllen sie den Unfallbericht mit allen Beteiligten gemainsam aus.
   - Nehmen Sie sich die Zeit, alle geforderten Informationen zu notieren.
   - Fertigen Sie eine sorgfältige Skizze des Unfalls an. Bestimmen Sie die Verlauf und den Standort der Fahrzeuge zum Zeitpunkt des Zusammenstoßes, geben Sie die Fahrtrichtung der Verkehrsteilnehmer zum Zeitpunkt des Zusammenstoßes mit Pfeilen an, listen Sie Verkehrszeichen auf und schreiben Sie die Straßennamen und Hausnummern auf.
   - Wenn ein anderer beteiligter Fahrer die Skizze anfertigt, prüfen Sie sie sorgfältig und unterschreiben Sie nur, wenn Sie damit einverstanden sind. Wenn Sie NICHT einverstanden sind, erwähnen Sie dies bitte in den Kommentaren oder in der Skizze.
6. Rufen Sie die **Notrufnummer 112** an und lassen Sie sich von der Polizei helfen, wenn es eine Diskussion über die Umstände des Unfalls gibt, wenn der Unfallgegner betrunken ist oder Fahrerflucht begeht.

Pannendienst

Alle zur Verfügung gestellten Fahrzeuge sind durch einen auf belgischem Gebiet gültigen Pannendienst abgedeckt.

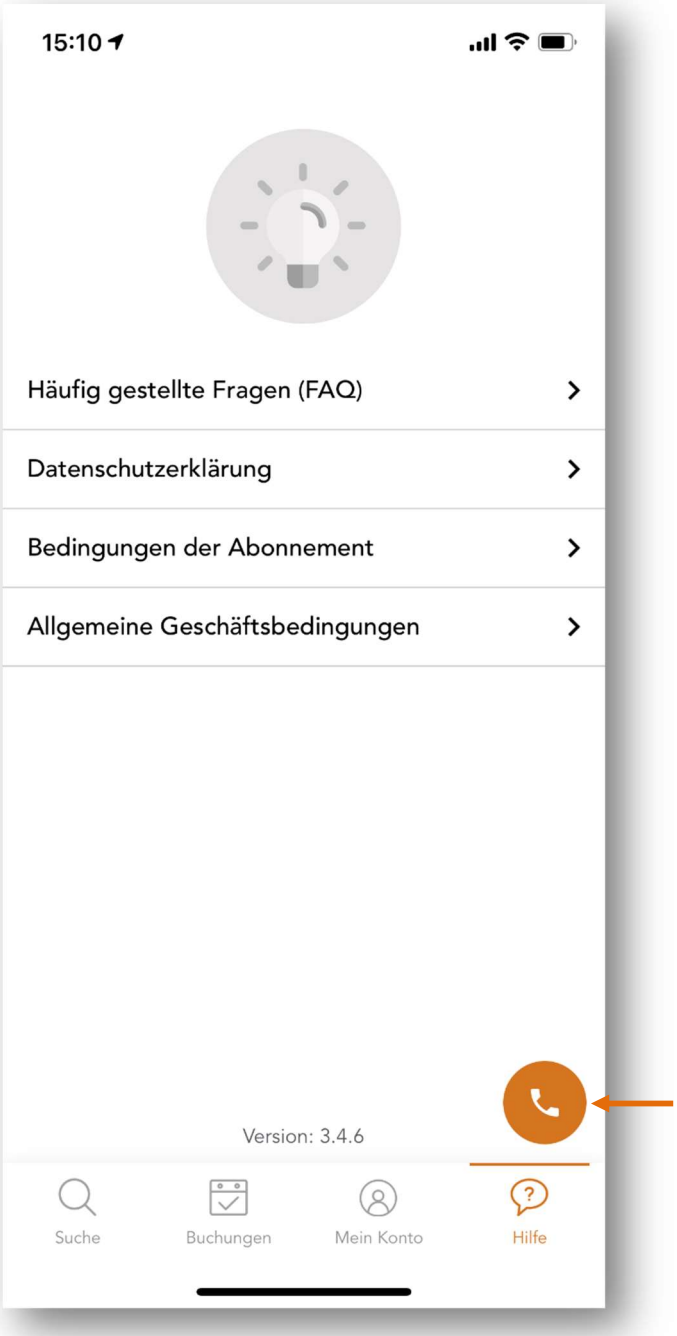
Wenden Sie sich im Falle einer Panne immer **zuerst** an **unsere Helpdesk** (siehe Rückseite dieser Broschüre). Sie werden die notwendigen Schritte einleiten. Wenn Sie die Hotline nicht erreichen können, können Sie die Pannenhilfe-Nummer des Fahrzeugs anrufen: **02/286.34.61**.

Alle Arten von Pannen sind abgedeckt, einschließlich mechanischer, elektrischer und elektronischer Pannen, Reifenpannen, leere Batterien, Unfälle, Diebstahl, selbstverschuldete Pannen (z. B. Schlüsselverlust).

Unsere Pannenhelfer konzentrieren sich darauf, das Fahrzeug vor Ort zu reparieren. Ist eine Reparatur vor Ort keine Option? Dann wird das Fahrzeug zur nächsten Werkstatt geschleppt.

Kontaktaufnahme mit dem Helpdesk

Benötigen Sie **Hilfe** bei Ihrer Reservierung oder bei der Nutzung eines unserer Fahrzeuge, oder haben Sie einfach nur eine Frage oder eine Bemerkung? Zögern Sie nicht und kontaktieren Sie unsere **Helpdesk**!



Schauen Sie sich unbedingt alle Informationen und Videos auf unserer Website www.share4mobility.be an.

Sie sind natürlich jederzeit herzlich willkommen, eine unserer Filialen zu besuchen. Siehe unsere Zweigstellen unter www.share4mobility.be

info@share4mobility.be

0471/27.13.09

Sie können uns auch ganz einfach über diese Schaltfläche in der SHARE Mobility-App kontaktieren.

NUTZUNGSBEDINGUNGEN UND TARIFPLÄNE

FÜR DAS ABONNEMENT UND DIE NUTZUNG DES CARSHARING-ANGEBOTS DES SHARE-MOBILITÄTSPARTNERS

Koonen SHARE

- By autosphere -

In unserem nachhaltigen Konzept wollen wir die Mobilität aller unserer Nutzer gewährleisten, indem wir uns so weit wie möglich auf regelmäßige, aber kurze Nutzungszeiträume konzentrieren. Auf der Grundlage Ihrer Kommentare und Anregungen können wir unsere Nutzungsbedingungen jederzeit leicht anpassen, um die Verfügbarkeit der Fahrzeuge besser zu gewährleisten und uns weiter von einem klassischen Vermietungsunternehmen zu unterscheiden.

In diesem Dokument erläutern wir Ihnen einige Nutzungsbestimmungen und unsere Tarifpläne.

Abbrechen

Eine Reservierung kann bis zu 6 Stunden vor der geplanten Abfahrt kostenlos storniert werden. Zwischen 6 und 1 Stunde vor der geplanten Abfahrt werden 25 % der Reservierungszeit berechnet, und ab der letzten Stunde sind es 50 %.

Beispiel für eine Reservierung von einer Stunde (Kosten der Reservierungszeit = 3,99 €)

- Stornierung > 6 Stunden vor der geplanten Abfahrt = 0,00 €.
- Stornierung zwischen 6 Stunden und 1 Stunde vor Abfahrt = 0,99 €.
- Stornierung weniger als 1 Stunde vor Abfahrt = 1,99 €.

Verlängerung der Reservierung

Die Verlängerung einer Reservierung kann bis zu zehn Minuten vor dem geplanten Ende selbst in der Anwendung vorgenommen werden. Danach können Verlängerungen nur noch über den Helpdesk vorgenommen werden. Um jeden zu ermutigen, rechtzeitig zu verlängern, sind Verlängerungen über den Helpdesk nur pro voller Stunde ab dem Zeitpunkt des Anrufs möglich. Auf diese Weise ermutigen wir alle, rechtzeitig zu verlängern und nicht bis zum letzten Moment zu warten, damit eventuelle Konflikte in der Planung vermieden oder rechtzeitig bemerkt werden können.

Aufladen

Wir erwarten von jedem Nutzer eines Elektrofahrzeugs, dass er es am Ende der Reservierung an die dafür vorgesehene Ladesäule anschließt und den Ladevorgang mit der Ladekarte im Fahrzeug startet. Erst wenn der Schriftzug "ZE" über dem Stecker an der Fahrzeugseite dunkelblau leuchtet, darf die Reservierung beendet und das Fahrzeug verlassen werden. Sollte der Schriftzug "ZE" über dem fahrzeugseitigen Stecker trotz korrekter Befolgung der in unserer Infomappe beschriebenen Vorgehensweise nicht dunkelblau leuchten, muss sich der Nutzer zwingend mit dem 24/7-Helpdesk in Verbindung setzen. Dies gibt uns die Möglichkeit, gemeinsam das Verfahren durchzugehen und gegebenenfalls Schritte zur Lösung des Problems einzuleiten. Dadurch wird die Reservierung des nächsten Nutzers nicht beeinträchtigt und er kann mit möglichst viel Spielraum abreisen.

Zahlung

Wenn eine Reservierung aufgrund eines unzureichenden Kreditkartenguthabens nicht vollständig bezahlt werden kann, wird das Profil des Nutzers vorübergehend gesperrt und der Nutzer per E-Mail benachrichtigt. Sobald das Guthaben auf der Kreditkarte ausreicht, um den fälligen Betrag zu begleichen, muss der Nutzer den Helpdesk am nächsten Werktag informieren, damit dieser die Transaktion überprüfen und das Profil in diesem Fall wieder freigeben kann.

Tarifpläne

Wir bieten allen unseren Nutzern 2 Tarifpläne mit den Namen "Standard" und "Plus". In beiden Tarifplänen ist der Grundtarif je nach Fahrzeugtyp gleich. Der Großteil unserer Flotte besteht aus elektrischen Stadtautos, für die der Tarif 3,99 €/Stunde und 0,27 €/km beträgt. Der Unterschied zwischen den Tarifplänen besteht hauptsächlich in den Kosten für längere Nutzungszeiten.

Jeder, der sich anmeldet, erhält automatisch Zugang zum Tarifplan "Standard" und zahlt 29,00 € für eine Nutzung bis zu 12 Stunden und 45,00 € für eine Nutzung bis zu 24 Stunden. Die Botschaft an neue Nutzer ist also klar: Unsere Gemeinschaftsautos werden für kurze Zeiträume zur Verfügung gestellt, damit die Verfügbarkeit für alle Nutzer so weit wie möglich gewährleistet ist.

Der "Plus"-Tarif ist für Nutzer gedacht, die unsere Fahrzeuge regelmäßig und für kurze Zeiträume nutzen und dabei alle anderen Carsharer respektieren, indem sie auf die Planung, die Sauberkeit des Fahrzeugs und den Ladezustand der Batterie achten. Dank des "Plus"-Tarifs behalten diese Nutzer die Möglichkeit, unsere Fahrzeuge ausnahmsweise für einen längeren Zeitraum (für ein Wochenende am Meer, einen Tagesausflug usw.) zum Vorzugspreis von 29,00 € pro 24 Stunden zu nutzen. Die Zugangsbedingungen hierfür sind:

- Durchschnittlich mindestens 2 Buchungen pro Monat
- 75 % der Buchungen sind für eine Dauer von weniger als 12 Stunden
- Rücksichtnahme auf andere Nutzer: auf die Sauberkeit des Innenraums achten, das Fahrzeug nach jeder Buchung aufladen, den Fahrplan einhalten usw.

Ein "Standard"-Nutzer kann per E-Mail (info@share4mobility.be) beantragen, in den "Plus"-Tarif zu wechseln. Wir prüfen dann, ob die Zugangsvoraussetzungen erfüllt sind und passen gegebenenfalls den Tarifplan an. Andererseits behalten wir uns das Recht vor, ein Profil wieder in den "Standard"-Tarifplan zu setzen, wenn die Nutzung nicht mehr dem Zweck des "Plus"-Tarifs entspricht.

Nachstehend finden Sie eine vollständige Übersicht über die 2 Tarifpläne nach Fahrzeugtyp:

		Kundentype	Elektrische Stadswagens	Elektrische Familienauto	Elektrische Lieferwagen	Hybride Stadswagen	Stunden inbegriffen
Private Nutzer Tarife MwSt. In	Stundentarif	Standard	3,99 €	5,99 €	3,99 €	3,99 €	1 St.
	Halbtagestarif (pro 12h)	Standard	29 €	49 €	29 €	29 €	12 St.
	Tagestarif (pro 24 Stunden)	Standard	45 €	75 €	45 €	45 €	24 St.
	Stundentarif	PLUS	3,99 €	5,99 €	3,99 €	3,99 €	1 St.
	Tagestarif (pro 24 Stunden)	PLUS	29 €	49 €	29 €	29 €	24 St.
	Kilometerpreis		*0,27 €*	*0,30 €*	*0,27 €*	*0,30 €*	
	Zahlungsgarantie (temporäre Kartensperre)		*100 €*	*100 €*	*100 €*	*100 €*	

Mehrere unserer Nutzer haben sich dazu entschlossen, von ihrem eigenen Fahrzeug auf unsere nachhaltige Mobilitätslösung mit elektrischen Gemeinschaftsfahrzeugen umzusteigen. Mit diesen Nutzungsbedingungen wollen wir auf die wachsende Nachfrage reagieren, indem wir die Verfügbarkeit der aktuellen Flotte maximieren und eine einfache Nutzung garantieren. Auf diese Weise können wir noch mehr Nutzer anziehen, was es uns ermöglichen dürfte, das Angebot kurzfristig weiter auszubauen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Nutzung unserer Fahrzeuge.