



## **FAQ – Häufig gestellte Fragen**

(Stand: 21.11.2022)

### **Allgemeines**

#### **Wer kann das Auto nutzen?**

Das Auto steht jedem berechtigten Nutzer zur Verfügung. Voraussetzung ist die App „MOQO“ (kostenloser Download für iOS im App Store und Android im Play Store) und die Erstellung eines Nutzerkontos mit anschließender Führerscheinaldierung.

#### **Müssen die Fahrer mindestens 21 Jahre alt sein wie bei Mietwagen?**

Nein – bei unserem Angebot gilt ein Mindestalter von 18 Jahren. Begleitendes Fahren ab 17 ist nicht möglich.

#### **Wo steht das Carsharing-Fahrzeug?**

Es handelt sich bei unserem Angebot um ein stationsgebundenes Carsharing. Das bedeutet, dass das Fahrzeug nur am gleichen Standort (fest zugeordneter und amtlich markierter Parkplatz) geliehen und zurückgegeben werden kann. Bisher gibt es nur den Standort in der Friedländer Straße 2-4 (zwischen Apollo Optik und Hairtling Friseur – am Fachmarktzentrum nahe C&A und Edeka).

#### **Wie funktioniert das Carsharing und wo kann ich mich registrieren?**

Als Buchungsplattform verwenden wir die App „MOQO“. Hier kann man sich auch ganz einfach als Nutzer registrieren.

1. MOQO App laden
2. Als Nutzer registrieren
3. Führerschein validieren  
(das geht auch ganz einfach bei uns im Innenstadtbüro in der Berliner Str. 8 oder Online mittels Postident-Verfahren)
4. Fahrzeug (Opel Corsa E) wählen und Fahrt buchen
5. Fahrzeug mit der App öffnen
6. Ladestecker entfernen & Kabel an die Ladesäule anstecken
7. Vor Fahrtantritt Fahrzeug auf Schäden prüfen
8. Schlüssel aus dem Handschuhfach entnehmen
9. Los geht's!

## **Buchung/Nutzung**

### **Hat das Auto Parksensoren?**

Ja, das Auto ist mit dieser Funktion ausgestattet.

### **Wie lange muss ich den die Ladekarte an die Ladesäule halten, bis diese aktiviert ist?**

Nur ein bis zwei Sekunden. Im Display erscheint die weitere Auswahl des Ladepunktes bei der Rückgabe bzw. das Stoppen des Ladevorgangs bei Buchungsantritt.

### **Kann ich eine gebuchte Fahrt an einen anderen Nutzer übergeben?**

Nein – die Person, die die Fahrt gebucht hat, muss auch der Fahrer sein. Eine Übertragung von gebuchten Fahrten oder ein Fahrerwechsel ist nicht zulässig.

### **Was muss ich vor Fahrtantritt unbedingt beachten?**

Vor Fahrtantritt sollte jeder Nutzer das Fahrzeug auf Schäden und Sauberkeit überprüfen. Sind Schäden vorhanden, können diese über die App gemeldet werden. Der Nutzer kann somit nachweisen, dass er nicht der Verursacher war. Die App zeigt übrigens auch die bereits gemeldeten Schäden anderer Nutzer an.

### **Wie gebe ich das Fahrzeug zurück?**

- Rückgabe nur am gleichen Standort möglich
- Aktivieren der Ladestation mit der Ladekarte im Handschuhfach
- Fahrzeug mit dem Ladekabel von der Ladestation verbinden
- schwarzen RFID-Anhänger am Schlüsselbund in die dafür vorgesehene Halterung im Handschuhfach stecken – die Ladenetz-Ladekarte darf hier auch nicht fehlen
- Kontrolle des Fahrzeugs (Sichtprüfung innen und außen, ist es verschmutzt worden oder sind am Auto Schäden entstanden; sind alle persönlichen Gegenstände eingepackt; sind Armaturen und das Lenkrad mit dem vorhandenen Desinfektionsmittel abgewischt; sind die Türen und Fenster geschlossen)
- Nachdem die Türen geschlossen wurden und das Fahrzeug geladen wird, kann das Fahrzeug per App zurückgeben und die Buchung beendet werden

### **Kann ich eine Buchung während einer Fahrt verlängern?**

Sofern keine nachfolgende Buchung betroffen ist, kann eine Buchung ganz einfach über die App verlängert werden. Gezahlt wird die Nutzung dann wie gewohnt entsprechend unserer Tarifordnung.

### **Was muss ich tun, wenn ich weiß, dass ich aufgrund von Stau das Fahrzeug verspätet zurückgeben werde?**

Wenn eine Verlängerung der Buchung aufgrund von nachfolgenden Buchungen anderer Nutzer nicht möglich ist, kontaktiere bitte so bald wie möglich den Kundenservice unter (+49) 0 241 / 95 78 366. Falls dadurch andere Buchungen betroffen sind, wird eine Gebühr laut Preistabelle erhoben.



**Reicht es, den Schlüssel bei der Rückgabe einfach ins Handschuhfach zu legen?**

Nein, der schwarze Chip am Schlüsselbund muss in die vorgesehene Halterung gesteckt werden.

**Wie verhalte ich mich im Falle eines Unfalls?**

1. Achten Sie auf die eigene Sicherheit und beachten Sie folgendes
  - a. Warnblinker
  - b. Warnweste
  - c. Warndreieck
2. Ggf. Alarmierung von Rettungsdienst (112) und erster Hilfe
3. Benachrichtigen Sie auf jedem Fall (auch bei geringen Schäden) die Polizei (110) und den Kundenservice (Pannendienst: (+49) 0 228 / 9 85 85 85 und MOQO (+49) 0 241 / 95 78 366). Geben Sie ohne Rücksprache mit dem Kundenservice kein Schuldeingeständnis ab.
4. Dokumentiere den Unfall mittels Fotos und der bereitgestellten Unfallprotokolle.
5. Leiten Sie unverzüglich das polizeiliche Aktenzeichen und das Unfallprotokoll an die Stadtwerke Waldkraiburg GmbH weiter.

**Ist es erlaubt, andere Personen bei einer Fahrt mitzunehmen?**

Ja, wir freuen uns sogar, wenn die Fahrten gut ausgelastet und die Fahrzeuge gemeinsam genutzt werden. Allerdings ist es nicht gestattet, dieses System gewinnorientierend zu betreiben. Das bedeutet, es darf von Mitfahrern nicht mehr als eine Unkostenbeteiligung erhoben werden.

**Dürfen Tiere mitgenommen werden?**

Ja, aber nur in einer entsprechenden Tiertransportbox! Zusätzlich muss der Nutzer sicherstellen, dass keine Spuren (z.B. Haare) im Fahrzeug hinterlassen werden.

## Besonderheiten bei Elektrofahrzeugen

### Wie funktioniert das Laden an einer externen Ladestation?

Mit der im Handschuhfach deponierten Ladenetz-Ladekarte kann das Fahrzeug an den meisten Ladepunkten in Europa geladen werden. Befolgen Sie hierfür die Anweisungen an der Ladestation. Eine Auswahl geeigneter Ladepunkte finden Sie direkt in der kostenlosen Ladenetz-App (<https://ladenetz.de/ladeapp/>).

**Fährt sich ein E-Auto wie ein normales Auto oder gibt es etwas Besonderes zu beachten?** Achten Sie bitte immer auf andere Verkehrsteilnehmer, vor allem Radfahrer und Fußgänger, da diese E-Fahrzeuge oft nicht hören. Betätigen Sie beim Anfahren nur behutsam das Gaspedal, da bei einem E-Fahrzeug das maximale Drehmoment vom Stand weg zur Verfügung steht.

### Welche Tipps gibt es zum Energie einsparen?

1. Hohes Tempo vermeiden
2. Nutze den Eco-Modus
3. Energierückgewinnung – lassen Sie das Fahrzeug auf rote Ampeln zu und bergab rollen
4. Klimaanlage und Heizung sparsam einsetzen