

FAQ für das öffentliche E-Carsharing von e-almuehltal

» Allgemeines

Wer kann das öffentliche E-Carsharing nutzen?

Das Angebot können Übernachtungsgäste, Tagesgäste und Einheimische nutzen. Für die Registrierung und zur Nutzung ist eine gültige Fahrerlaubnis der Klasse B, eine gültige Kreditkarte sowie das Erreichen des Mindestalters von 20 Jahren und eine 2-jährige Fahrerfahrung erforderlich. Personen, für die Teilnahme am „Begleiteten Fahren ab 17“ dürfen das Fahrzeug grundsätzlich nicht führen.

Wie viele Fahrzeuge und Ladesäulen stehen zur Verfügung?

Aktuell stehen zwei Fahrzeuge im öffentlichen E-Carsharing den Gästen und Einheimischen im Naturpark Altmühltal zur Verfügung. An der Ladestation Beilngries und Eichstätt steht je ein BMW i3 bereit. Weitere Ladesäulen befinden sich in Pfahldorf am Landhaus Altmuehltal und in Kürze in Meinheim bei Gunzenhausen am Wohnstudio Lehner und in Bad Gögging an der Tourist-Information. Weitere E-Autos werden in Kürze folgen.

Wo findet die Fahrzeugübergabe statt?

Das Fahrzeug wird direkt an der gebuchten Ladestation abgeholt und kann auch nur an diesem wieder zurückgegeben werden. Die Ladestation muss bei der Rückgabe an das Auto angeschlossen und der Ladevorgang gestartet werden. Das Zwischenladen an anderen Ladesäulen ist natürlich möglich.

Was ist Alphabet? Wie und wann erreiche ich die Hotline?

Alphabet ist eine 100%ige Tochtergesellschaft von BMW. Alphabet wickelt im Hintergrund alle Reservierungen und Abrechnungen für das eCarsharing ab. Des Weiteren ist die Hotline von Alphabet an sieben Tagen rund um die Uhr über die Telefonnummer +49 (0) 800 350 15 15 zu erreichen.

Was ist die On-Board-Unit (OBU)?

Die On-Board-Unit ist der Bildschirm - das Display - im Auto, über welchen die persönliche PIN, der Zustand des Fahrzeugs, sowie das Starten und Beenden der Buchung erfasst wird.

Wo findet die Fahrzeugübergabe und Rückgabe statt?

Die Fahrzeugübergabe und Rückgabe findet an der Ladestation statt, welche von Ihnen online reserviert wurde.

Was bedeutet das gelbe, rote oder grüne Lämpchen an der Windschutzscheibe?

Gelbe LED:

- Das Fahrzeug ist bereits reserviert und steht zur Übernahme durch den Nutzer bereit.

Rote LED:

- Nach erfolgter PIN Eingabe über die OBU springt die LED von gelb auf rot. Der Nutzungszeitraum beginnt.
- Wenn Sie unterwegs sind, bedeutet dies, dass das Fahrzeug noch Ihrer Nutzung zugerechnet wird.
- Im Parkmodus bleibt die LED ebenfalls auf rot

Grüne LED:

- Das Fahrzeug ist frei und kann online über die e-almuehltal Buchungsplattform reserviert werden.
- Nachdem Sie sich am Ende Ihrer Nutzung abgemeldet haben, kann es ein paar Sekunden dauern, bis die rote LED wieder zur grünen LED umspringt. Erst jetzt ist das Fahrzeug verriegelt und Ihre Nutzung beendet.

» Registrierung

Wie registriere ich mich für das e-Carsharing von e-almuehltal?

Füllen Sie das Online-Registrierungsformular auf www.e-almuehltal.de im Bereich Registrierung und Buchung bei „neu registrieren“ aus und legitimieren Sie sich mit Ihrem Führerschein und Ihrer Kreditkarte. Bei der Registrierung definieren Sie Ihre eigene persönliche PIN, welche bei jedem Fahrtantritt im Fahrzeug nochmals eingegeben werden muss. Danach findet an einer der Ausgabestellen die Führerscheinkontrolle und die Übergabe der e-almuehltal-RFID-Karte statt.

Welchen Nutzungstarif habe ich mit der Registrierung? Kann ich den Tarife wechseln?

Gibt es einen Carsharing-/ Mitgliedsbeitrag?

Mit der Registrierung wird dem Nutzer der Standardtarif zugeordnet. Der Standardtarif hat keinen monatlichen Beitrag; hier werden nur die gefahrenen Stunden abgerechnet. Wahlweise kann der Nutzer auch in einen anderen Tarif wechseln. Der Wechsel des Tarifs erfolgt ausschließlich auf Anfrage bei e-almuehltal. Die Anfrage hat schriftlich per eMail zu erfolgen. Der Tarifwechsel bedarf der Unterzeichnung eines Sondernutzungsvertrages. Bestimmungen des Sondernutzungsvertrages sind unter anderem die monatliche Zahlung eines Carsharingbeitrags, dieser wird per Lastschrift zum Monatsanfang vom Konto eingezogen. Sollte die Belastung erfolglos sein, wird der e-almuehltal-Nutzer fristlos gesperrt. Erst mit Zahlung der Ausstände kann eine erneute Freischaltung erfolgen. Die Sondernutzungsvereinbarungen unterliegen einer Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Monatsende. Die aktuellen Preise und die verschiedenen Tarife finden Sie im Internet auf www.e-almuehltal.de im Bereich Preise. Mit erscheinen eines neuen Preisverzeichnisses verlieren alle vorgehenden ihre Gültigkeit.

Wie werden die gesammelten Daten genutzt?

Ihre Daten werden im Einklang mit den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes genutzt. Die Daten werden nicht zur kommerziellen Verwertung an Dritte weitergegeben. Die Daten dienen nur zur Legitimierung und für die Fahrzeugnutzung.

» Fahrzeugschlüssel

Wo befindet sich der Fahrzeugschlüssel?

Ein Fahrzeugschlüssel ist nicht notwendig. Das Fahrzeug wird mit der e-almuehltal-RFID-Karte geöffnet und mit der persönlichen PIN gestartet.

Wie komme ich an die RFID Chipkarte? Und was kostet diese?

Die e-almuehltal-RFID-Chipkarte wird in den Ausgabestellen nach erfolgreicher Führerscheinüberprüfung ausgegeben. Die Kosten betragen einmalig 14 Euro und werden von der registrierten Kreditkarte mit der nächsten Abrechnung abgebucht.

» Buchungen

Wie buche ich ein Fahrzeug?

Das Fahrzeug kann ausschließlich online über www.e-almuehltal.de oder die AlphaCity App gebucht werden.

Wie lange vor Fahrtantritt kann ich das Fahrzeug buchen?

Fahrzeuge können frühestens 150 Tage vor Fahrtantritt gebucht werden, aber auch kurz vor Vorantritt, sofern das gewünschte Fahrzeug noch zur Verfügung steht.

Gibt es eine Mindestnutzungsdauer?

60 Minuten beträgt die Mindestnutzungsdauer. Zusätzlich haben Sie eine Karenzzeit von 15 Minuten.

Wie und wann können Buchungen geändert und storniert werden?

Buchungen können jederzeit vor Fahrtantritt storniert werden. Eine Verlängerung der Buchungszeit ist während der Fahrt in Notfällen über die Hotline möglich, sofern keine Anschlussbuchung besteht. Vor Beginn der Buchung können Sie Ihre Buchungsdaten jederzeit im Internet einsehen, stornieren und ändern.

Wie lässt sich das reservierte Auto finden?

Die Fahrzeuge stehen auf ausgewiesenen Parkplätzen an Ladestationen bereit. Eine Übersicht der Stationen finden Sie unter: www.e-almuehltal.de.

Muss der volle Preis gezahlt werden, auch wenn das Fahrzeug früher zurückgebracht wird?

Nein, eine Verkürzung der Buchungszeit nach Fahrtantritt ist jederzeit möglich. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der tatsächlichen Fahrtzeit. Für Ihre Buchung wird eine Karenzzeit von 15 Minuten eingeräumt, in welcher das Fahrzeug kostenfrei zurückgegeben werden kann. Nach Ablauf der 15 Minuten wird der volle Stundensatz abgerechnet.

Was muss ich beachten, wenn ich das Fahrzeug länger als gebucht nutzen möchte?

Eine Verlängerung der Buchungszeit ist während der Fahrt über die Hotline vorzunehmen, sofern keine Anschlussbuchung besteht. Sollte das Fahrzeug nicht rechtzeitig zurückgegeben werden bspw. aufgrund von Stau, muss die Hotline informiert werden, damit diese den Folgenutzer informieren kann. Sollte das Fahrzeug ohne Ankündigung verspätet zurückgebracht werden, werden eventuell entstandene Kosten an Sie weitergegeben, bzw. Ihrer Kreditkarte berechnet.

» Rechnungen

Wie wird meine Nutzung abgerechnet?

Der Rechnungsbetrag wird entsprechend der Abrechnung von Ihrer, bei der Registrierung angegebenen, Kreditkarte abgebogen.

Ab wann erfolgt die Berechnung des Tarifs?

Die Berechnung startet, wenn Sie das Fahrzeug übernommen haben. Dazu muss im Fahrzeug die von Ihnen bei der Registrierung definierte PIN eingegeben und die Sauberkeit beurteilt werden. Auch muss die Schadensfreiheit des Fahrzeugs von Ihnen vor Fahrantritt bestätigt werden. Erst dann beginnt die Berechnung. Sie endet dann, wenn das Fahrzeug am Übergabeort abgestellt wird, das Kabel zum Laden des Fahrzeugs angebracht, der Ladevorgang gestartet und die Buchung beendet wurde.

» Losfahren

Macht es etwas aus, das Fahrzeug später als reserviert abzuholen?

Die Registrierung des Fahrzeugs verfällt nach 60 Minuten, das Fahrzeug wird dann wieder zur Nutzung freigegeben. Eine verspätete Abholung sollte telefonisch bei der Hotline angezeigt werden, damit die Buchung aktualisiert werden kann. Oder Sie ändern die Buchung online.

Wie wird das Fahrzeug geöffnet?

Der Kunde hält einfach seine e-almuehltal-RFID-Karte für einige Sekunden an das Lesegerät in der Windschutzscheibe. Sofern eine Buchung für das Fahrzeug vorliegt, wird dann der Wagen entriegelt. Erst nach Eingabe Ihres persönlichen PIN's startet die Berechnung des Tarifs und Sie können losfahren.

Was passiert, wenn ich meine PIN vergessen habe?

Ohne Ihre persönliche PIN lässt sich das Fahrzeug nicht starten. Bitte rufen Sie die Hotline 0800 350 15 15 (kostenfrei) an. Wenn die Hotline Sie erfolgreich identifizieren konnte, erhalten Sie eine neue persönliche PIN.

Achtung: Geben Sie Ihre PIN drei Mal falsch ein, sperren wir Ihre ID. Auch in diesem Fall rufen Sie bitte die Hotline an. Nach erfolgreicher Identifizierung werden wir das Fahrzeug wieder entsperren.

Während der Fahrt?

Parkgebühren: Für alle evtl. entstehenden Fahrzeugkosten sind Sie verantwortlich. Dazu gehören Parkgebühren, Strafzettel, etc.

Geschwindigkeitsübertretungen und Verstöße gegen die STVO: Jeder Nutzer ist für Geschwindigkeitsübertretungen und sonstige Verstöße gegen die STVO und die daraus resultierenden Kosten verantwortlich. Dies gilt als Ausgleich für den Verwaltungsaufwand, die e-almuehtal für die Bearbeitung von Anfragen entstehen, die Verfolgungsbehörden zur Ermittlung von während der Nutzungszeit begangener Ordnungswidrigkeiten und Straftaten an den Nutzer richten, wird dem Nutzer pro Fall eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15,00 € inkl. MwSt. plus der entstandenen Verwaltungs- und Fernmeldekosten wie Telefon, Internet und Porto berechnet!

» Das Fahrzeug zurückgeben

Muss ich immer meine RFID-Karte nutzen, um das Fahrzeug zu verschließen?

Ja. Wenn die Fahrt unterbrochen oder beendet wird, muss der Start-Stopp-Knopf des Fahrzeugs gedrückt werden. Im Display des Bildschirms muss der Nutzer die entsprechende Option auswählen und dann die registrierte-Karte zum Verschließen des Fahrzeugs an das Lesegerät an der Windschutzscheibe halten.

Muss das Fahrzeug wieder an den Abholort zurückgebracht werden?

Ja. Das Fahrzeug wird dort abgestellt, wo es zuvor abgeholt wurde. Das System verhindert darüber hinaus technisch eine Beendigung der Buchung des Fahrzeugs außerhalb der ausgewiesenen Stellplätze.

Mein Handy zeigt vollen Empfang, aber der Bildschirm im Fahrzeug meldet, dass kein Funknetz vorhanden ist. Was soll ich tun?

Leider benötigen wir zur Übertragung der Informationen UMTS/GPRS Empfang, d.h. das normale Funknetz reicht teilweise nicht aus. Bitte melden Sie der Hotline diese Fälle, sodass wir Ihre Nutzung entsprechend beenden können.

Was ist, wenn das gebuchte Fahrzeug vom Vornutzer nicht pünktlich zurückgebracht wird?

Im Falle einer verspäteten Rückgabe durch den vorherigen Fahrer wird sich e-almuehtal und die Hotline bemühen, eine andere passende Lösung zu finden.

Wie erhalte ich im Fahrzeug vergessene Gegenstände zurück?

Bitte wenden Sie sich an die Hotline. Wir helfen Ihnen gern weiter. Wir übernehmen allerdings keine Haftung für Gegenstände, die bei der Rückgabe des Fahrzeugs zurückgelassen wurden. Bitte nehmen Sie keine fremden Gegenstände aus dem Fahrzeug.

Was mache ich mit Fundsachen vom Vornutzer?

Die Fahrzeuge werden regelmäßig durch unsere Servicemitarbeiter gereinigt und geprüft. Sollten Sie im Fahrzeug Gegenstände finden, die nicht Ihnen gehören, kontaktieren Sie bitte die Hotline unter 0800 350 15 15 (kostenfrei). Bitte nehmen Sie nichts mit! Wir werden dann den Besitzer kontaktieren und die Übergabe vereinbaren.

» Unfall / Beschädigung des Fahrzeugs

Das Fahrzeug weist bereits bei Übernahme einen Schaden auf?

Nach der Eingabe Ihrer PIN vor Beginn der Fahrt werden Sie nach dem Zustand des Fahrzeugs gefragt. Bitte überprüfen Sie das Auto vor Fahrtantritt auf Schäden (z.B. Kratzer, Dellen). Sind diese bisher nicht im Display angegeben, kontaktieren Sie bitte die Hotline unter 0800 350 15 15 (kostenfrei) und melden Sie den Schaden. Schäden, die Sie nachmelden werden dem Vornutzer belastet. Sollten Sie Schäden nicht melden und diese werden nach Ihrem Nutzungszeitraum festgestellt werden sie Ihrer Nutzung zugerechnet.

Was passiert, wenn das Fahrzeug während der Nutzung beschädigt wird?

Bitte benachrichtigen Sie sofort die Hotline über 0800 350 15 15 (kostenfrei). Die Fahrzeuge sind Vollkasko versichert. Bei einem durch Sie verschuldetem Schaden haften sie aber in Höhe der Selbstbeteiligung mit 500 Euro. Die Belastung erfolgt über die Kreditkarte.

Wie muss ich mich bei einem Unfall verhalten?

Bitte rufen Sie die Polizei hinzu, auch wenn es sich nur um einen Bagatellschaden handelt. Geben Sie auf keinen Fall ein Schuldanerkennnis ab. Dies könnte zum Verlust des Versicherungsschutzes führen. Auf jeden Fall müssen Sie den Namen des/der Unfallgegner bzw. des/der Fahrzeughalter, das Kennzeichen und das polizeiliche Aktenzeichen notieren. Informieren Sie die Hotline und sprechen Sie ab, ob Sie mit dem Fahrzeug weiterfahren dürfen / können oder einen Abschleppdienst benötigen.

» Versicherung

Wie sind die Fahrzeuge versichert?

Für die Fahrzeuge besteht eine gesetzliche Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung mit einer pauschalen Versicherungssumme von 100 Mio. Euro für Personen-, Sach- und Vermögensschäden (höchstens 10 Mio. Euro je geschädigte Person). Zusätzlich ist jedes Fahrzeug mit einer Vollkasko- und einer Teilkaskoversicherung mit einer Selbstbeteiligung versichert.

Muss die Versicherung extra bezahlt werden?

Die Versicherung des Fahrzeugs ist im Tarif enthalten.

Ist im Schadensfall eine Selbstbeteiligung zu bezahlen?

Ja, sollte es zu einem Schaden am Fahrzeug kommen, der durch Sie verursacht wurde, ist eine Selbstbeteiligung in Höhe von 500 Euro zu zahlen.

Kann die Selbstbeteiligung reduziert werden?

Nein. Die Selbstbeteiligung kann nicht reduziert werden.

» Pannen

Was soll ich machen, wenn das Fahrzeug eine Panne hat?

Kontaktieren Sie uns umgehend die Hotline unter 0800 350 15 15 (kostenfrei).

» Betankung und Säuberung der Fahrzeuge

Muss ich für den Treibstoff bezahlen? Wo kann aufgetankt werden?

Der Strom ist im Nutzungspreis enthalten. An jeder öffentlichen und freizugänglichen Ladesäule, sowie Ladestationen mit einer Ladekartenabrechnungseinheit im Geschäftsgebiet von e-almuehltal ist das Laden des Fahrzeuges im Nutzungspreis inkludiert. Die Kosten für die Betankung an Ladesäulen außerhalb des Geschäftsgebietes oder bei Abrechnung per Münzeinwurf hat der Nutzer selbst zu tragen. Der Nutzer hat für eine ausreichende Aufladung des Fahrzeuges Sorge zu tragen; etwaige Bergungskosten gehen zu seinen Lasten.

Ist Rauchen im Fahrzeug gestattet?

Nein, um Rücksicht auf andere Nutzer zu nehmen, ist Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet. Bei Nichteinhaltung werden 150 Euro Reinigung berechnet.

Wer ist für die Reinigung der Fahrzeuge verantwortlich?

Die Fahrzeuge werden durch e-almuehltal in regelmäßigen Abständen gereinigt. Grundsätzlich gilt aber, der Innenraum des Fahrzeugs sollte im selben Zustand zurückgebracht werden, wie er übernommen wurde! Am Beginn der Nutzung werden Sie nach dem Zustand des Fahrzeugs gefragt, hiermit wird auch Einfluss auf die Häufigkeit des Reinigungsprozesses genommen.

Wer ist für das Befüllen von Scheibenwischwasser und Frostschutz verantwortlich?

Wird während der Fahrzeugreinigung aufgefüllt. Sollte sich der Füllstand während einer Buchung stark verringern, kann dies auch von Seiten des Nutzers erfolgen.

» Sonstiges

Was tun beim Verlust des Führerscheins mit dem Chip? Oder beschädigtem Chip?

In diesem Fall rufen Sie bitte umgehend die Hotline unter Tel. 0800 350 15 15 (kostenfrei) an. Ihre ID-Karte wird umgehend gesperrt - eine neue e-almuehltal-RFID-Karte erhalten Sie nach Vereinbarung direkt bei e-almuehltal.

» Losfahren

Was passiert, wenn ich nicht ausreichend Strom getankt habe und das Fahrzeug liegen bleibt?

Jeder Nutzer hat für eine ausreichende Aufladung des Fahrzeuges Sorge zu tragen; etwaige Bergungskosten gehen zu seinen Lasten und werden der Kreditkarte berechnet.

Druckfehler, Änderungen und Irrtümer vorbehalten.