

FAQ für das öffentliche E-Carsharing von e-almuehltal

» Allgemeines

Was ist e-almuehltal?

Im Jahr 2015 startete e-almuehltal als privatwirtschaftlichen Unternehmen mit dem Ziel die Mobilität in der ländlichen Region des Naturpark Altmühltal durch die gemeinsame Nutzung neu zu denken, eine Lücke im öffentlichen Personennahverkehr zu schließen und mit der Elektromobilität ein co²-neutrales und leises Mobilitätsangebot zur Verfügung zu stellen.

Wer kann das Mobilitätsangebot von e-almuehltal nutzen?

Das Mobilitätsangebot von e-almuehltal steht Gästen für die einmalige als auch Bewohnern des Naturpark Altmühltal für die dauerhafte/wiederkehrende Nutzung zur Verfügung. Für die einmalige Registrierung und zur Nutzung ist eine gültige Fahrerlaubnis der Klasse B, eine gültige Kreditkarte, das Erreichen des Mindestalters von 20 Jahren sowie eine zweijährige Fahrerfahrung erforderlich.

Fahrzeuge und Ladestationen?

e-almuehltal Elektrofahrzeuge stehen an verschiedenen Standorten zur Nutzung bereit. Auf Wunsch stellen wir ein eCarsharing Fahrzeug auch an Ihrem e-almuehltal-Wunschstandort zur Verfügung. Derzeit bietet e-almuehltal über 15 eCarsharing Standorte und rund 30 Ladepunkte zum Laden der Elektrofahrzeuge in der Region Naturpark Altmühltal. Die einzelnen Standorte sind auf der Internetseite im Bereich Standorte & Laden zu finden. Die Fahrzeugbestellung ist ganz einfach über die Internetseite www.e-almuehltal.de im Bereich Fahrzeugbestellung zu übermitteln.

Wo bekomme ich den Fahrzeugschlüssel?

Eine Schlüsselübergabe entfällt bei der Nutzung e-almuehltal Mobilitätsangebots! Hier wird das persönliche Smartphone mit der AlphaGuide-App zum Schlüssel. Das eCarsharing Fahrzeug wird mit der vorliegenden Buchung per App mit dem Smartphone mittels Bluetoothverbindung geöffnet. Eine Kurzanleitung mit Bildern ist auf der Internetseite im Bereich Information & Download zu finden.

Was ist die AlphaGuide App?

Die AlphaGuide App hat eine Vielzahl von Funktionen. Für registrierte Nutzer von e-almuehltal ermöglicht die Smartphone Applikation das mobile Buchen eines eCarsharing Fahrzeugs und ist zugleich der elektronische Schlüssel zum Öffnen und Fahren des e-almuehltal Fahrzeugs. Zu finden ist die kostenlose App im Google Play Store oder im Apple Store. Nach dem Download das Menü AlphaCity auswählen und mit den Benutzerdaten anmelden.

Wo findet die Fahrzeugübergabe statt?

Das gebuchte eCarsharing-Fahrzeug steht an dem gebuchten Standort bereits 15 Minuten vor Buchungsbeginn zur Abholung bereit. Die meisten eCarsharing Standorte sind aktuell schon mit Ladestation ausgestattet. e-almuehltal bietet das Multistandortsystem - ohne bei der Buchung festzulegen kann das eCarsharing Fahrzeug auch an jedem anderen e-almuehltal Standort abgegeben und die Buchung beendet werden. Mit der Rückgabe des Fahrzeugs sollte es an die vorhandene Ladestation angeschlossen und der Ladevorgang gestartet werden. Das Zwischenladen an anderen Ladesäulen ist natürlich möglich und sofern mit den im Fahrzeug enthaltenen Ladekarten kompatibel im Carsharingpreis enthalten.

Was ist das Multistandortsystem?

e-almuehltal ist eine Mobilitätsvision. Zusammen mit dem Systempartner Alphabet hat sich e-almuehltal von dem anfänglichen Standortgebundenen Carsharing zu einem Multistandortsystem weiterentwickelt. Jeder Nutzer von e-almuehltal kann, ohne bei der Buchung festzulegen, das eCarsharing Fahrzeug auch an jedem anderen e-almuehltal Standort abstellen und die Buchung beenden.

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

Alphabet ist eine 100%ige Tochtergesellschaft von BMW. Alphabet betreibt die Buchungs-App AlphaGuide und 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.

» Registrierung

Wie läuft die Registrierung für das e-Carsharing von e-almuehltal?

Einfach im Internet auf www.e-almuehltal.de im Bereich Registrierung und Buchung bei „neu registrieren“ alle erforderlichen Daten eingeben und mit dem Führerschein und der Kreditkarte legitimieren. Die Kosten für die Registrierung werden mit dem nächsten Abrechnungslauf der Kreditkarte belastet. Nach der Online-Registrierung ist eine Führerscheinprüfung erforderlich. Gerne sind wir nach vorheriger Vereinbarung bereit eine digitale Prüfung zu machen. Bitte einfach eine eMail mit Ihren Kontaktdaten und dem Wunschzeitraum an neu@e-almuehltal.de senden - wir melden uns per Videoanruf zur digitalen Prüfung.

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. Es fallen keine Kosten für das Laden an den kompatiblen Ladeeinrichtungen oder für gefahrene Kilometer an. 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 Information & Download. Mit erscheinen eines neuen Preisverzeichnisses verlieren alle vorgehenden ihre Gültigkeit.

Wie werden die 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. Bei e-almuehltal wird das persönliche Smartphone mit der AlphaGuide-App und dem registrierten Benutzer zum Schlüssel. Das eCarsharing Fahrzeug wird mit der vorliegenden Buchung per App mit dem Smartphone mittels Bluetoothverbindung geöffnet. Eine Bild-Kurzanleitung ist auf der Internetseite im Bereich Information & Download zu finden.

» Buchungen

Wie buche ich ein Fahrzeug?

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

Wie lange vor Fahrtantritt kann ich das Fahrzeug buchen?

Fahrzeuge können frühestens 24 Stunden Tage vor Buchungsbeginn 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 in der Sie das Fahrzeug abstellen und den Ladevorgang an der Ladestation starten können.

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 und über die AlphaGuide App einsehen, stornieren und ändern.

Wie lässt sich das reservierte Auto finden?

Die Fahrzeuge stehen auf ausgewiesenen Parkplätzen in der Regel an Ladestationen bereit. Eine Übersicht der Stationen ist unter www.e-almuehltal.de zu finden.

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 Nutzungszeit. Für die 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 unter 0800 350 15 15 (kostenfrei) informiert werden, damit diese den Folgenutzer informieren kann. Sollte das Fahrzeug ohne Ankündigung verspätet zurückgebracht werden, werden eventuell entstandene Kosten weitergegeben, bzw. der Kreditkarte berechnet.

» Rechnungen

Wie wird meine Nutzung abgerechnet?

Der Rechnungsbetrag wird entsprechend der Abrechnung von der, bei der Registrierung angegebenen, Kreditkarte abgebogen. Die Abrechnung erfolgt einmal im Monat.

Ab wann erfolgt die Berechnung?

Die Berechnung startet, wenn das Fahrzeug geöffnet bzw. übernommen wurde. Wichtig! Machen Sie vor Fahrtbeginn eine Fahrzeugkontrolle - Bitte prüfen Sie das Fahrzeug auf Schäden und machen Sie gegebenenfalls eine Meldung über die Hotline. Die Berechnung endet, wenn das Fahrzeug an einem e-almuehltal Carsharing Standort abgestellt, 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 Buchung 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. Vor Beginn der Buchung können Sie Ihre Buchungsdaten jederzeit im Internet und über die AlpaGuide App einsehen, stornieren und ändern.

Wie wird das Fahrzeug geöffnet?

Ein Fahrzeugschlüssel ist nicht notwendig. Bei e-almuehltal wird das persönliche Smartphone mit der AlphaGuide-App und dem registrierten Benutzer zum Fahrzeugschlüssel. Das eCarsharing Fahrzeug wird mit der vorliegenden Buchung per App mit dem Smartphone mittels Bluetoothverbindung geöffnet. Eine Bild-Kurzanleitung ist auf der Internetseite im Bereich Information & Download zu finden.

Was passiert, wenn Smartphoneakku während der Fahrt leer wird?

Ohne die Bluetoothverbindung zur AlphaGuide App und zur Buchung kann das Fahrzeug nicht gestartet werden bzw. auch die Buchung nicht beendet werden. Im Fahrzeug kann das Smartphone geladen werden. Auch der Wechsel des Bluetooth-Medium/ Smartphones ist möglich! Es ist lediglich der Benutzer mit der Buchung auf einem Bluetooth-fähigem Endgerät in der App zu öffnen.

Bitte kontaktieren Sie die Hotline unter 0800 350 15 15 (kostenfrei)!

Während der Fahrt?

Parkgebühren: Für alle eventuell entstehenden Fahrzeugkosten ist der Nutzer 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-almuehltal 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 25,00 € inkl. MwSt. plus der entstandenen Verwaltungs- und Fernmeldekosten wie Telefon, Internet und Porto berechnet!

» Das Fahrzeug zurückgeben

Muss ich immer mein Smartphone nutzen, um das Fahrzeug zu verschließen?

Ja. Wenn die Fahrt unterbrochen oder beendet wird, muss der Start-Stopp-Knopf des Fahrzeugs gedrückt werden. Mit der AlphaGuide App im Bereich AlphaCity wird das Fahrzeug geöffnet, abgeschlossen und die Buchung beendet.

Muss das Fahrzeug wieder an den Abholort zurückgebracht werden?

e-almuehltal bietet das Multistandortsystem - hier kann jeder Nutzer von e-almuehltal, ohne bei der Buchung festzulegen, das eCarsharing Fahrzeug auch an jedem anderen e-almuehltal Standort abstellen und die Buchung beenden.

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

Je Fahrzeug besteht nur eine Buchung - erst mit der Rückgabe und dem Ende der Buchung kann ein Fahrzeug wieder gebucht werden. Eine Überschneidung der Buchung ist dadurch nicht möglich!

Wie erhalte ich im Fahrzeug vergessene Gegenstände zurück?

Bitte wenden Sie sich an e-almuehltal. 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. Bitte informieren Sie uns unmittelbar über gefundene Gegenstände im 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 uns bitte unmittelbar nach Auffinden des Gegenstands. 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?

Bitte überprüfen Sie das Auto vor Fahrtantritt auf Schäden (z.B. Kratzer, Dellen). Sind diese bisher nicht in der Buchungsmaske 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 Schuldanerkenntnis 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).

» Laden und Säuberung der Fahrzeuge

Muss ich für den Strom bezahlen? Wo kann aufgeladen werden?

Der Strom ist im Nutzungspreis enthalten. Die im Fahrzeug befindlichen Ladekarten sind zum Laden an allen e-almuehltal Ladestationen in der Region Naturpark Altmühltal freigeschaltet. Weitere Informationen zu den e-almuehltal Ladepunkten sind im Internet unter www.e-almuehltal.de im Bereich Standorte & Laden zu finden. Darüber hinaus ist die gelbe Ladekarte auf zum Laden an allen kompatiblen öffentlich zugänglichen Ladestationen freigeschaltet. Die Ladekosten sind im Nutzungspreis von e-almuehltal inkludiert. Der Nutzer hat für ausreichend Ladung 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!

Wer ist für das Befüllen von Scheibenwischwasser und Frostschutz verantwortlich?

Grundsätzlich werden auch die Verbrauchsstoffe im Fahrzeugreinigungszyklus aufgefüllt. Sollte sich der Füllstand während einer Buchung stark verringern, kann dies auch von Seiten des Nutzers erfolgen.

Was passiert, wenn nicht ausreichend Strom geladen wurde 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. (Stand 30. November 2020)