

SO
EINFACH
GEHT'S!



Lastenrad Handbuch

Klimafreundlich unterwegs
mit stadtmobil

stadtmobil
carsharing

So einfach geht's

1

Buchen



App: stadtmobil carsharing



mein.stadtmobil.de



Buchungs- und Servicezentrale
0511 / 70 10 21 4

Bitte immer:

- Kundennummer und
- Passwort/PIN bereithalten
- gewünschte Station wählen

2

Schlüsseltresor öffnen / Schlüssel an Ausleihstation abholen



Tresor mit Karte/per App +
PIN öffnen,
Schlüssel entnehmen

oder



Schlüssel an der
Ausleihstation abholen und
sich mit Personalausweis/
Reisepass identifizieren
(Geschäftszeiten beachten!)

Bitte immer:

- Zugangskarte (falls vorhanden) oder
Smartphone + PIN bereithalten
- Anzeige im Display beachten



Fahren

Wichtig:

- Vor Fahrtbeginn Fahrzeug auf Schäden/ Fahrtüchtigkeit überprüfen
- Während der Buchungszeit Fahrzeug immer an festem Gegenstand anschließen
- Bei Lastenrad-Pedelecs:
Die Ausleihstationen kümmern sich um das Aufladen des Akkus

Lastenrad zurückbringen

Wichtig:

- Tresor: Fahrzeug mit Schloss am Fahrradbügel anschließen, Schlüssel zurück in den Tresor stecken
- oder**
- Fahrzeug anschließen und Schlüssel bei der Ausleihstation zurückgeben (Geschäftszeiten beachten!)

Buchungs- und Kontaktmöglichkeiten

- Online über mein.stadtmobil.de
- telefonisch über die Buchungs- und Servicezentrale unter **0511 / 7010214**
- App: **stadtmobil carsharing** (im AppStore und Playstore)

Buchung

Fahrzeug auswählen

Sie haben die Wahl zwischen Lastenrädern mit und ohne elektrischen Motor. In der Buchungsoberfläche können Sie sich über die Filtermöglichkeiten alle Lastenrad-Stationen anzeigen lassen und das passende Fahrzeug für sich auswählen.

Bitte halten Sie folgende Daten bei der telefonischen Buchung bereit:

- Teilnehmernummer, Name und PIN/Passwort
- Buchungszeitraum sowie gewünschte Station und gewünschtes Fahrzeug
- Alternativfahrzeug, falls Ihr gewünschtes Fahrzeug nicht verfügbar ist

Buchungszeiträume

Buchungen können entweder zur halben oder vollen Stunde beginnen und enden. Kalkulieren Sie einen **Zeitpuffer** ein, sodass Sie zum Buchungsende das Fahrzeug wieder rechtzeitig zurückstellen können.

Stornierungen

Eine gebuchte Fahrt kann auch storniert werden. Die Kosten hängen vom Zeitpunkt der Stornierung ab (siehe aktuelle Tarifordnung).

Verlängerungen

Eine Verlängerung des Buchungszeitraumes ist möglich, wenn das Fahrzeug im Verlängerungszeitraum nicht anderweitig gebucht ist und sofern es die Geschäftszeiten der Ausleihstationen zulassen. Über:

- telefonisch** (Buchungs- und Servicezentrale 0511/7010214), **mein.stadtmobil.de** oder **App**
- Sollte eine Verlängerung nicht möglich sein, kontaktieren Sie bitte die Buchungs- und Servicezentrale, um Ihre Verspätung anzukündigen**
- Achten Sie darauf, Ihre aktuelle Buchung zu verlängern und legen Sie keine neue Buchung direkt im Anschluss an**

Zugangsmöglichkeiten

Zugang über einen Schlüsseltresor

- Aktivieren Sie den Tresor per App oder, sofern vorhanden, mit Ihrer stadtmobil-Zugangskarte
 - Geben Sie Ihre PIN ein, nach erfolgreicher Eingabe können Sie den Tresor öffnen
 - Der Schlüssel des von Ihnen gebuchten Lastenrads wird Ihnen durch ein grün leuchtendes Lämpchen angezeigt
 - Entnehmen Sie den Schlüssel und schließen Sie den Tresor
 - Öffnen Sie das Fahrradschloss mit Ihrem Schlüssel
-
- Bei **Fahrzeugrückgabe** schließen Sie das Lastenrad an einem festen Gegenstand an und öffnen Sie den Tresor wieder mit der App oder, sofern vorhanden, mit Ihrer Zugangskarte
 - Stecken Sie den gelben Transponder des Schlüssels in einen freien Steckplatz und schließen Sie die Tresortür



Zugang über eine Ausleihstation

Bitte achten Sie auf die jeweiligen Geschäftszeiten!

Kommen Sie zum Buchungsbeginn zur Ausleihstation (Geschäftszeiten beachten!) und zeigen Sie Ihren Personalausweis oder Reisepass vor. Nach erfolgreicher Identifikation händigt Ihnen ein*e Mitarbeiter*in den Fahrzeugschlüssel für Ihr gebuchtes Lastenrad aus. Bei Fahrzeugrückgabe schließen Sie das Lastenrad an einem festen Gegenstand an und geben den Schlüssel wieder bei der Ausleihstation ab. Einige Ausleihstationen bewahren das Rad innerhalb ihrer Räumlichkeiten auf - informieren Sie sich bitte vor Ort.

Fahrtende

Zum Ende der Buchungszeit muss das Fahrzeug wieder an seinem Stellplatz stehen, denn eventuell wartet dort schon der*die nächste Nutzer*in. Mit Ihrer Abmeldung aus dem System wird die gebuchte Zeit automatisch an stadtmobil übermittelt. Am Anfang des folgenden Monats erhalten Sie eine detaillierte Aufstellung über die Nutzungszeiten sowie über den Betrag, der eine Woche nach Rechnungsstellung von Ihrem Konto abgebucht wird.

Hinweise und Bedingungen

Allgemeine Hinweise

- Verlängern Sie Ihr gebuchtes Lastenrad bei Bedarf rechtzeitig telefonisch, online oder per App und legen Sie keine Folgebuchung an
- Wir kümmern uns in regelmäßigen Abständen um die **Reinigung und Wartung** der Fahrzeuge. Es ist jedoch nicht möglich, jedes Fahrzeug nach jeder einzelnen Fahrt zu reinigen. Deshalb hinterlassen Sie bitte Ihr Fahrzeug nach der Nutzung so, wie Sie es selbst vorfinden möchten.
- Sollten Sie vor Fahrtantritt einen **Mangel oder Schaden** feststellen, sind Sie verpflichtet, den Schaden der **Buchungs- und Servicezentrale (0511/7010214)** vor Fahrtantritt zu melden.
- Der **Akku** der elektrischen Lastenräder wird durch die Ausleihstation nach Ihrer Nutzung aufgeladen

Versicherung

Haftpflichtschäden hat der*die Teilnehmer*in eigenverantwortlich abzusichern. Regressansprüche des Haftpflichtversicherers von stadtmobil gegenüber dem*der Teilnehmer*in bleiben hiervon unberührt.

Wir empfehlen den Abschluss einer privaten Haftpflichtversicherung.

Transportbedingungen

- Bitte beachten Sie das **zulässige Gesamtgewicht!** In der Buchungsoberfläche finden Sie für Ihr gebuchtes Lastenrad konkrete Hinweise dazu.
- Der Transport von Kindern ist mit unseren Lastenrädern bis zur Vollendung des siebten Lebensjahres möglich, sofern das Rad eine Sitzbank mit Sicherheitsgurt hat und dieser verwendet wird. Informationen zur Ausstattung des Rades finden Sie auf der Buchungsoberfläche.
- Befestigen Sie zu transportierende **Tiere und Gegenstände** ordnungsgemäß, bevor Sie die Fahrt antreten.



Unfall

Ziehen Sie bei einem Unfall immer die Polizei hinzu und melden Sie bitte direkt vom Unfallort folgende Daten an die **Buchungs- und Servicezentrale (0511 / 7010214)**:

- Wann und wo ist der Unfall passiert?
- Welches Stadtmobil ist betroffen?
- Sind Personen verletzt?
- Wer ist gefahren?
- Wer ist der Unfallgegner?
- Gibt es außer den Beteiligten weitere Zeugen (Passanten, Mitfahrer etc.)?
- Ist das Lastenrad fahrtüchtig? Wenn nein: Wo wird es hingbracht?

Die Polizei, die den Unfall aufnehmen muss, erstellt ein Protokoll. Sie erhalten die Info, wo das Protokoll angefordert werden kann. **Schreiben Sie zusätzlich zur Polizei mit**, sodass stadtmobil schnell an die benötigten Informationen kommt.

Notieren Sie sich ebenfalls folgende Daten des*der Unfallgegners*in: Kennzeichen, Fahrzeug-Typ, Fahrer*in, Adresse und Telefonnummer

Geben Sie keinesfalls eine Schuldanerkenntnis ab. Als Unfallbeteiligte*r ist Ihre Sicht naturgemäß eingeschränkt. Nach Ihrer Meldung erhalten Sie alsbald per Post einen Unfallfragebogen von unserer Schadenabteilung. Diesen braucht unsere Versicherung **zeitnah** ausgefüllt zurück.

Panne

Bei einer **Panne** kontaktieren Sie bitte die Buchungs- und Servicezentrale. Wir melden uns daraufhin schnellstmöglich zurück.

**Polizei bei Unfall grundsätzlich hinzuziehen!
In jedem Fall die Buchungs- und Servicezentrale noch vom
Unfallort aus informieren! (0511/7010214)**

Adresse und Öffnungszeiten

Stadtmobil Hannover GmbH
Karmarschstraße 30–32
30159 Hannover
(im üstra Kundenzentrum)

Buchungs- und Servicezentrale

0511/ 70 10 21 4

stadtmobil-Büro

0511/ 27 04 24 0

Fax

0511/ 71 00 46 1

E-Mail

hannover@stadtmobil.de

Öffnungszeiten

Montag + Freitag

10:00 bis 13:00 Uhr

14:00 bis 18:00 Uhr

Dienstag, Mittwoch, Donnerstag

10:00 bis 13:00 Uhr

Internet

www.hannover.stadtmobil.de

Blog

blog.stadtmobil-hannover.de

Kundenbereich / Onlinebuchung

<https://mein.stadtmobil.de>

Buchungs-App

[stadtmobil carsharing](#) (kostenlos)



Alle wichtigen Informationen finden Sie in diesem Handbuch, im Bordbuch und in der Bedienungsanleitung der Fahrzeuge.

Die Lastenräder und Lastenpedelec, die Sie bei stadtmobil ausleihen können, sind Teil einer Initiative zur Weiterentwicklung des Lastenradverleihs in Hannover.

Initiatoren sind

ADFC Hannover und velogold (hannah! - Lastenräder für Hannover)

Landeshauptstadt Hannover, VCD Niedersachsen
und die Metropolregion H-BS-GÖ-WOB (Pedsblitz)

stadtmobil Hannover



Stand: September 2020

stadtmobil
carsharing