

## FAQ für das öffentliche E-Carsharing im Hochschwarzwald

(Stand 16.08.2018)

### Allgemeines

#### **Wer kann das öffentliche E-Carsharing nutzen?**

Das Angebot können Übernachtungsgäste mit und ohne Hochschwarzwald Card, Tagesgäste und Einheimische nutzen. Inhaber der Hochschwarzwald Card haben pro vollem Urlaubstag eine dreistündige Nutzung inklusive. Alle Nutzergruppen müssen eine gültige Fahrerlaubnis sowie eine gültige Kreditkarte besitzen. In Deutschland gelten für das Mindestalter und den Führerscheinbesitz folgende Regelungen: 20 Jahre / 2 Jahre. Personen für die Teilnahme am „Begleiteten Fahren ab 17“ dürfen das Fahrzeug grundsätzlich nicht führen.

#### **Wie viele Fahrzeuge und Ladesäulen stehen zur Verfügung?**

Insgesamt stehen 6 Fahrzeuge im öffentlichen E-Carsharing den Gästen und Einheimischen im Hochschwarzwald zur Verfügung. An 6 Ladesäulen in Schluchsee, Titisee, Hinterzarten, Todtnau, St. Blasien und St. Märgen wird je ein BMW i3 stehen. Weitere Ladesäulen befinden sich in den Orten Breitnau, Eisenbach, Grafenhausen, Lenzkirch, Löfingen und Ühlingen-Birkendorf.

#### **Wo findet die Fahrzeugübergabe statt?**

Das Fahrzeug wird direkt an der gebuchten Ladesäule abgeholt und kann auch nur an dieser wieder zurückgegeben werden, wenn der Tankstutzen der Ladesäule das Auto lädt. Ein Zwischenladen an anderen Ladesäulen ist natürlich möglich.

#### **Wer ist Alphabet? Und 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 E-Carsharing ab.  
Die Hotline ist von Alphabet an sieben Tagen rund um die Uhr über die Telefonnummer +49 (0) 800 350 15 15 zu erreichen. Die Hotline kann ebenfalls vom Fahrzeug über die On-Board-Unit erreicht werden.

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

Die On-Board-Unit ist der Bildschirm - das Display - im Auto über welchen der PIN, als auch der Zustand des Fahrzeugs eingegeben werden kann. Die Daten werden direkt an Alphabet übermittelt. Über die OBU können Sie ebenfalls die Hotline erreichen.

#### **Wo findet die Fahrzeugübergabe und Rückgabe statt?**

Die Fahrzeugübergabe und Rückgabe findet an der Ladesäule 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 Sie 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 über die Hochschwarzwald 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 Ihre Nutzung beendet.

## **Registrierung**

### **Wie registriere ich mich für das E-Carsharing im Hochschwarzwald?**

Füllen Sie einfach das Online-Registrierungsformular auf [www.hochschwarzwald.de/carsharing](http://www.hochschwarzwald.de/carsharing) unter „neu registrieren“ aus und legitimieren Sie sich anschließend mit Ihrem Führerschein, Personalausweis (oder Reisepass) und Ihrer Kreditkarte. Bei der Registrierung definieren Sie Ihre eigene persönliche PIN, welche bei Fahrantritt im Fahrzeug nochmals eingegeben werden muss. Danach findet in der Tourist Information die Führerscheinkontrolle statt. Sie erhalten gegen eine geringe Service-Fee von € 4,90 eine eigene Chipkarte für die Nutzung des E-Carsharings.

### **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 für die Fahrzeugnutzung.

## **Fahrzeugschlüssel**

### **Wo befindet sich der Fahrzeugschlüssel?**

Ein Fahrzeugschlüssel ist nicht notwendig. Das Fahrzeug wird mit Hilfe der Chipkarte geöffnet.

## **Buchungen**

### **Wie buche ich ein Fahrzeug?**

Das Fahrzeug kann ausschließlich online über [www.hochschwarzwald.de/carsharing](http://www.hochschwarzwald.de/carsharing) gebucht werden.

### **Wie lange vor Fahrantritt kann ich das Fahrzeug buchen?**

Fahrzeuge können ab 10 Tage vor Fahrantritt gebucht werden. Aber auch kurz vor Vorantritt, sofern Fahrzeuge noch zur Verfügung stehen.

### **Gibt es eine Mindestnutzungsdauer?**

Es gibt eine 60 minütige Mindestnutzungsdauer.

### **Wie und wann können Buchungen geändert und storniert werden?**

Buchungen können jederzeit storniert werden, ggf. entstehen Kosten dafür. Eine Verlängerung der Buchungszeit ist während der Fahrt in Notfällen über die Hotline möglich, sofern keine Anschlussbuchung besteht. Sie können Ihre Buchungen jederzeit im Internet einsehen, stornieren und ändern.

### **Wie lässt sich das reservierte Auto finden?**

Die Fahrzeuge stehen auf ausgewiesenen Parkplätzen an Stromtankstellen im Hochschwarzwald. Eine Übersicht der Stellplätze finden Sie unter: [www.hochschwarzwald.de/carsharing](http://www.hochschwarzwald.de/carsharing).

## **Muss der volle Preis gezahlt werden, auch wenn das Fahrzeug früher zurück gebracht wird?**

Nein, eine Verkürzung der Buchungszeit nach Fahrtantritt ist jederzeit möglich. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der tatsächlichen Fahrtzeit. Pro neuer angefangener, nicht gebuchter Mietzeit 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 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 Kunde erhält eine Rechnung / Abrechnung. Der Betrag wird seiner, bei der Registrierung angegebenen und selbstverständlich gültigen Kreditkarte, belastet.

### **Ab wann erfolgt die Berechnung des Tarifs?**

Die Berechnung startet erst, wenn Sie das Fahrzeug übernommen haben. Dazu muss im Fahrzeug die von Ihnen bei Registrierung definierte PIN eingegeben werden, die Sauberkeit beurteilt und die Schadensfreiheit muss von Ihnen vor Fahrantritt bestätigt werden. Jetzt beginnt die Berechnung. Sie endet dann wieder, wenn das Fahrzeug am Übergabeort abgestellt wird, der Tankstutzen zur Betankung des Fahrzeugs angebracht und die Buchung beendet wird.

## **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 Chipkarte 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, werden wir Ihnen Ihre PIN oder eine neue PIN per SMS schicken.

**Achtung:** Geben Sie Ihre PIN drei Mal falsch ein, sperren wir Ihre ID. Auch in diesem Fall rufen Sie bitte unsere 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 ist selbst für Geschwindigkeitsübertretungen und sonstige Verstöße gegen die STVO und die daraus resultierten Kosten verantwortlich. Als Ausgleich für den Verwaltungsaufwand, der der HTG für die Bearbeitung von Anfragen entstehen, die Verfolgungsbehörden zur Ermittlung von während der Nutzungszeit begangener Ordnungswidrigkeiten und Straftaten an Sie richtet, wird Ihnen pro Fall eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15,00 EURO inkl. MwSt. berechnet.

### **Können auch andere das Fahrzeug fahren?**

Nutzer welche das Fahrzeug auf ihren Namen gebucht haben und ihren Führerschein zum Öffnen nutzen dürfen das Fahrzeug fahren. Ebenfalls sind weitere Personen („Fahrer“) berechtigt das Fahrzeug zu führen, welche im selben Haushalt des registrierten Nutzers wohnen welcher das Fahrzeug gebucht hat, solange der registrierte Nutzer mit im Fahrzeug sitzt. Der Nutzer, welcher das Fahrzeug gebucht hat, muss des Weiteren dafür Sorge tragen, dass der „Fahrer“ im Besitz einer zur Führung des Fahrzeugs erforderlichen, in Deutschland gültigen Fahrerlaubnis ist und nicht unter Alkohol- oder Drogeneinfluss steht. Weiterhin hat der Mitarbeiter dafür Sorge zu tragen, dass der „Fahrer“ die in den AGB beschriebenen Bedingungen entsprechend erfüllt bzw. einhält. Personen für die Teilnahme am „Begleiteten Fahren ab 17“ dürfen das Fahrzeug grundsätzlich nicht führen.

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

Sie haben für eine ausreichende Aufladung des Fahrzeuges Sorge zu tragen; etwaige Bergungskosten gehen zu Ihren Lasten und werden der Kreditkarte berechnet.

## **Das Fahrzeug zurückgeben**

### **Muss ich immer meine Chipkarte 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 müssen Sie die entsprechende Option auswählen und dann die Chipkarte 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 werden sich die Hochschwarzwald Tourismus GmbH 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.

**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 Tel. 0800 350 15 15 (kostenfrei). 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, lassen Sie sich über eine OBU Eingabe mit der Hotline verbinden und melden Sie den Schaden nach. Schäden, welche durch Sie nachgemeldet werden, 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) oder über die OBU. Die Fahrzeuge sind Vollkasko versichert. Bei einem durch Sie verschuldetem Schaden haften Sie aber in Höhe der Selbstbeteiligung mit € 500,00. Die Selbstbeteiligung wird ihrer Kreditkarte belastet.

**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 Schuldnerkenntnis 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 eine 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 € 500,00 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 über "Service anrufen"-Button im Display des Bildschirms oder unter Tel. 0800 350 15 15 (kostenfrei).

**Betankung und Säuberung der Fahrzeuge****Muss ich für den Treibstoff bezahlen? Wo kann aufgetankt werden?**

Der Treibstoff ist im Nutzungspreis enthalten.

An jeder definierten Ladesäule im Hochschwarzwald. Alle Ladesäulen sind mit zwei Zapfhähnen ausgestattet.

**Ist Rauchen im Fahrzeug gestattet?**

Nein, um Rücksicht auf andere Nutzer zu nehmen, ist Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet. Bei Nichteinhaltung werden 150,00 Euro Reinigung berechnet.

**Wer ist für die Reinigung der Fahrzeuge verantwortlich?**

Die Fahrzeuge werden durch einen Servicepartner 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 an Tankstellen der Verbundräume mit der im Fahrzeug befindlichen Karte Frostschutzmittel gekauft werden.

**Sonstiges****Was tun beim Verlust der Chipkarte? Oder beschädigtem Chip?**

In diesem Fall rufen Sie bitte umgehend die Hotline unter Tel. 0800 350 15 15 (kostenfrei) an. Ihre Chipkarte wird gesperrt und auf Wunsch kann in der Tourist Information eine neue Chipkarte gekauft werden.

**Druckfehler, Änderungen und Irrtümer vorbehalten.**