

INFOMAP



Bedienungsanleitung

MOBILIZE
SHARE
24/7 CAR SHARING

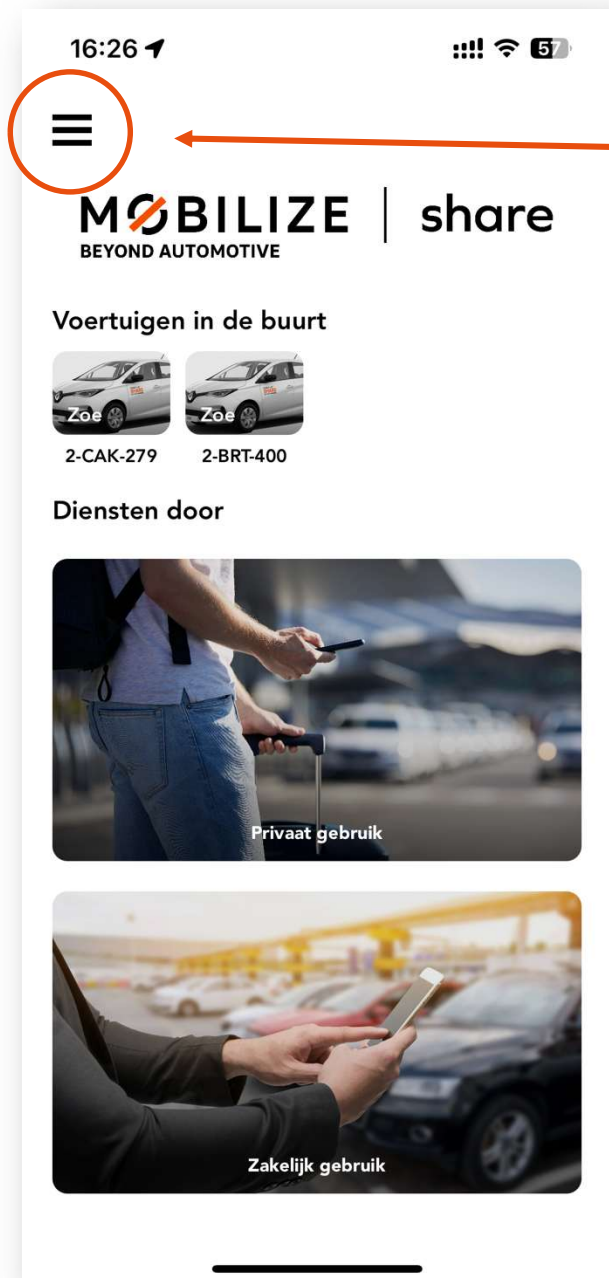
Liebe Nutzerin, lieber Nutzer,

vielen Dank, dass du dich für unseren Carsharing-Dienst entschieden hast. In dieser Infobroschüre geben wir dir einen vollständigen Überblick über alle Schritte und praktischen Hinweise, die für die Nutzung unserer Carsharing-Fahrzeuge nützlich sind.

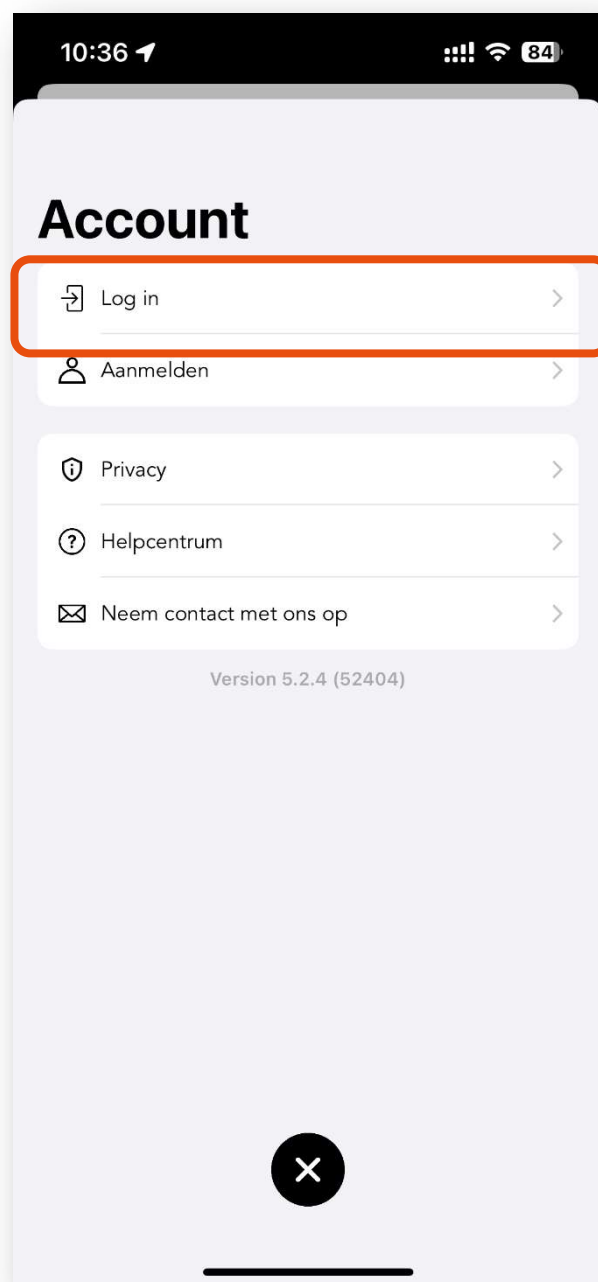
Inhaltsverzeichnis

ANMELDUNG UND HAUPTMENÜ DER APP.....	3
EIN CARSHARING-FAHRZEUG RESERVIEREN	4
DIE BUCHUNG BEARBEITEN	8
DIE RESERVIERUNG STORNIEREN	10
DIE RESERVIERUNG STARTEN	11
DAS CARSHARING-FAHRZEUG ENTSPERREN.....	12
DAS LADEKABEL MITNEHMEN.....	16
ELEKTROFAHREN.....	17
WIE WEIT KANN ICH FAHREN?	18
DIE RESERVIERUNG VERLÄNGERN	20
UNTERWEGS AUFLADEN.....	21
DIE BATTERIE AUFLADEN	23
DAS FAHRZEUG TANKEN.....	24
DIE RESERVIERUNG BEENDEN	25
TARIFE	27
ZAHLUNGSGARANTIE.....	28
DIE ZEITLICHEN RAHMENBEDINGUNGEN	29
VERSICHERUNG.....	30
UNFALL	31
PANNENHILFE	32
DEN HELPDESK KONTAKTIEREN	33

Anmeldung und Hauptmenü der App



HAUPTMENÜ



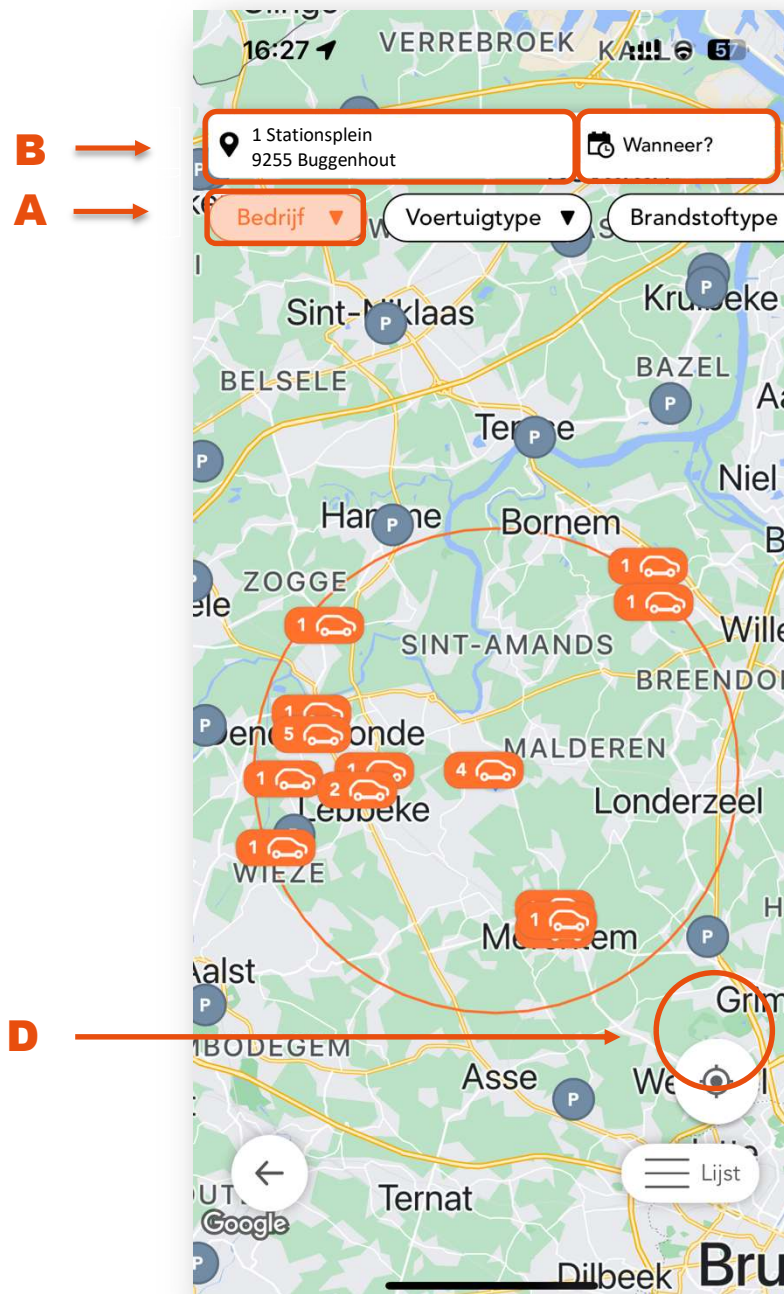
Neben der App ist unsere Plattform auch über einen Webbrowser auf einem Computer verfügbar. Dort kannst du dein Profil verwalten sowie Reservierungen vornehmen, bearbeiten oder stornieren. Rufe dazu die

Seite web.mobilizeshare.be auf und melde dich mit denselben Zugangsdaten wie für die **Mobilize Share** App an.

Ein Carsharing-Fahrzeug reservieren

Möchtest du gerne eines unserer Carsharing-Fahrzeuge reservieren? Dann befolge bitte die folgenden Schritte.

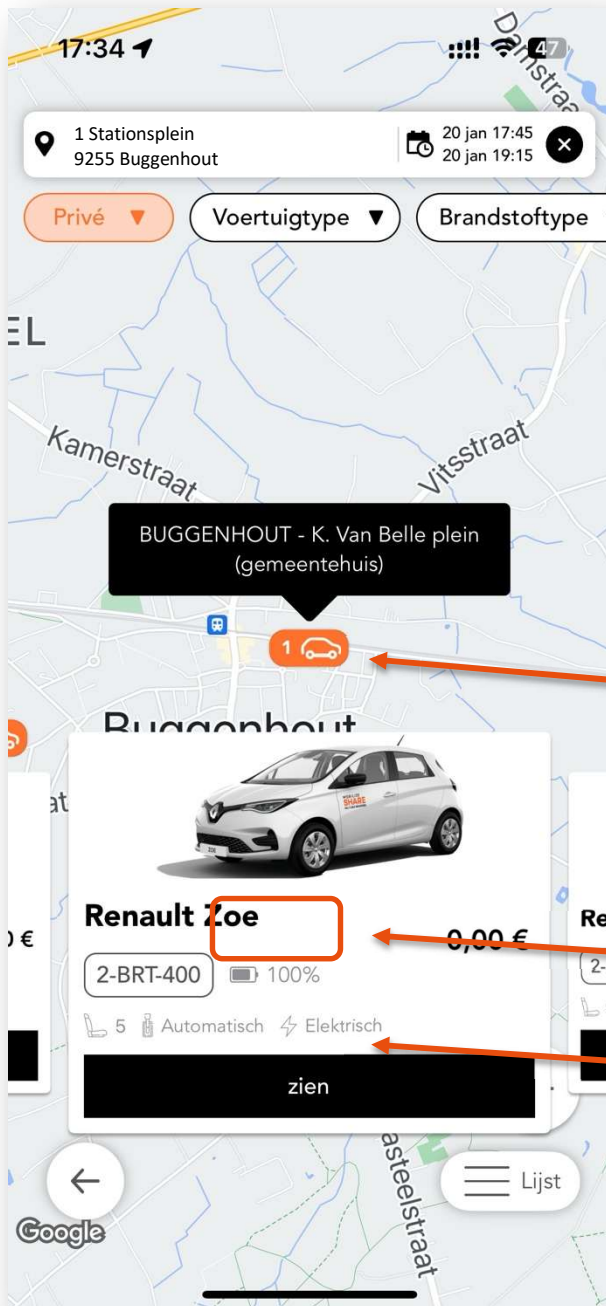
1. Wähle bei der Planung der Fahrt die **Art der Nutzung**, den **Standort** und den **Zeitpunkt** aus.



- Auswahl der Verwendungsart **(A)**
Privat: für eigenen Gebrauch
Geschäftlich: wenn du von vertraglichen Vereinbarungen für Mitarbeiter von Verwaltungen und Unternehmen profitieren kannst.
- Zentriere die Karte auf Ihren Standort, indem du auf den Kreis **(D)** tippst.
- Auswahl des **Standorts**, von dem aus du mit einem Fahrzeug losfahren möchtest. **(B)** Einer der vorgeschlagenen Orte ist „Dein Standort“.
- Auswahl des **Zeitraums**, in dem das Fahrzeug genutzt werden soll **(C)**: Datum und Uhrzeit der voraussichtlichen **Abfahrt** und **Ankunft**.

Standorte, an denen im ausgewählten Zeitraum keine Fahrzeuge verfügbar sind die den angegebenen Kriterien entsprechen, sind mit einem grauen Kreis gekennzeichnet.

2. Wähle dein **Fahrzeug** aus der vorgeschlagenen Liste aus.



Achte bei deiner Wahl vor allem auf den Fahrzeugtyp und den Stellplatz.

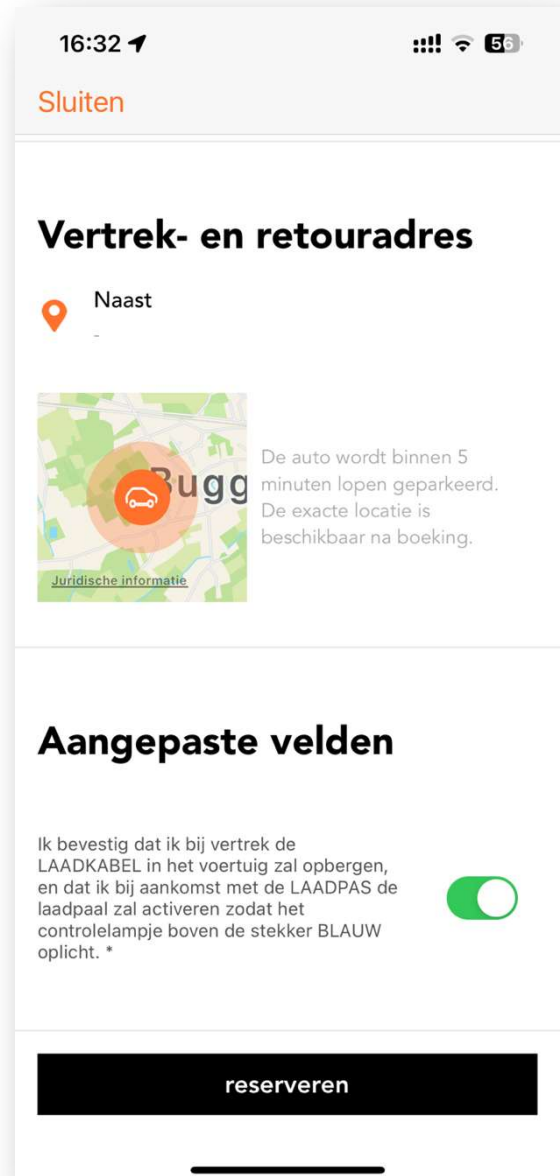
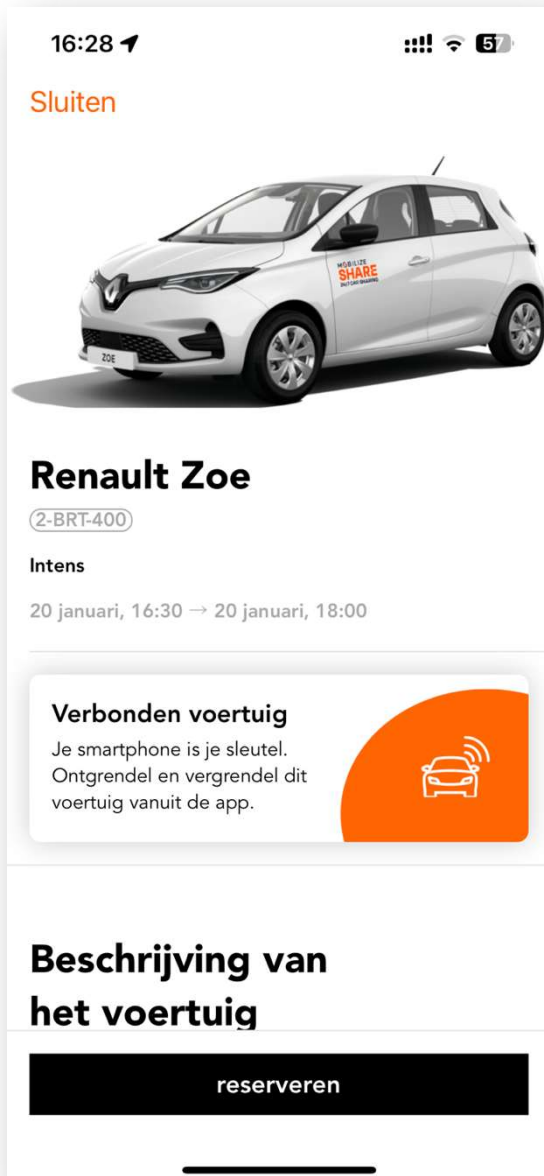
Der genaue Standort des Stellplatzes wird angezeigt, wenn du auf das orangefarbene Symbol **(D)** tippst.

Der angezeigte Preis basiert auf der gewählten Nutzungsdauer, wobei die Kilometerkosten nicht berücksichtigt werden (siehe Kapitel „Tarife“).

Wähle aus den verfügbaren **Fahrzeugen** und **Stellplätzen** aus, indem du auf die Schaltfläche „Anzeigen“ **(E)** tippst.

Beachte, dass du bei der Auswahl eines Carsharing-Fahrzeugs stets die aktuelle **Batteriekapazität (F)** einsehen kannst. Dies ist praktisch, wenn du in letzter Minute ein Carsharing-Fahrzeug suchst. Du kannst diese Angabe jedoch auch nutzen, um die Batteriekapazität des von dir reservierten Carsharing-Fahrzeugs kurz vor Beginn der Reservierung zu überprüfen. Sollte die Batteriekapazität aufgrund bestimmter Umstände für die geplante Nutzung nicht ausreichen, kannst du dich rechtzeitig an den Helpdesk wenden, um eine Lösung zu finden.

3. Sehe dir die Details zum **Fahrzeug** und zur **Reservierung** an und klicke auf „**Reservieren**“.



Scroll

Hinweise:

- 24 Stunden vor Beginn der Reservierung wird auf deiner Zahlungskarte ein Betrag in Höhe von 100 € zuzüglich der geschätzten Kosten der Reservierung, wie sie während des Reservierungsvorgangs angezeigt werden, reserviert. Stelle daher sicher, dass auf deiner Zahlungskarte **ein ausreichendes Guthaben** vorhanden ist.
- Bei unzureichendem Guthaben wird die Reservierung **automatisch (und kostenlos) storniert**. Fülle in diesem Fall das Guthaben deiner Zahlungskarte auf und nimm eine neue Reservierung vor.
- Du musst außerdem bestätigen, dass du das **Ladekabel bei der Abfahrt mitnimmst** und dass der Ladevorgang **mit der Ladekarte** gestartet werden muss, **bis die Kontrollleuchte blau leuchtet**.

4. Akzeptiere die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** und bestätige die Reservierung

16:32 16:32

< Vorige < Vorige

Renault Zoe
20 januari, 16:45 → 20 januari, 18:15

Prijs

Totale prijs 0,00 €

Ik heb een vouchercode toepassen **F**

Betaalmethode

VISA 4891 **** * 8424
Geldig tot 10/2026

Borg

Borg

Wanneer je de reservering bevestigt, wordt er een tijdelijke blokkering van 100,00 € op je kredietkaart geplaatst om de tijd- en kilometerkosten van je reservering te dekken. Zodra je reservering wordt beëindigd, wordt het verschuldigde bedrag van dit geblokkeerde bedrag afgehaald en wordt het resterende bedrag vrijgegeven. Deze correctie duurt gemiddeld 3 werkdagen.

Voorwaarden

G ☒ Ik accepteer de gebruiksvoorwaarden van SHAREMOBILITY **i**

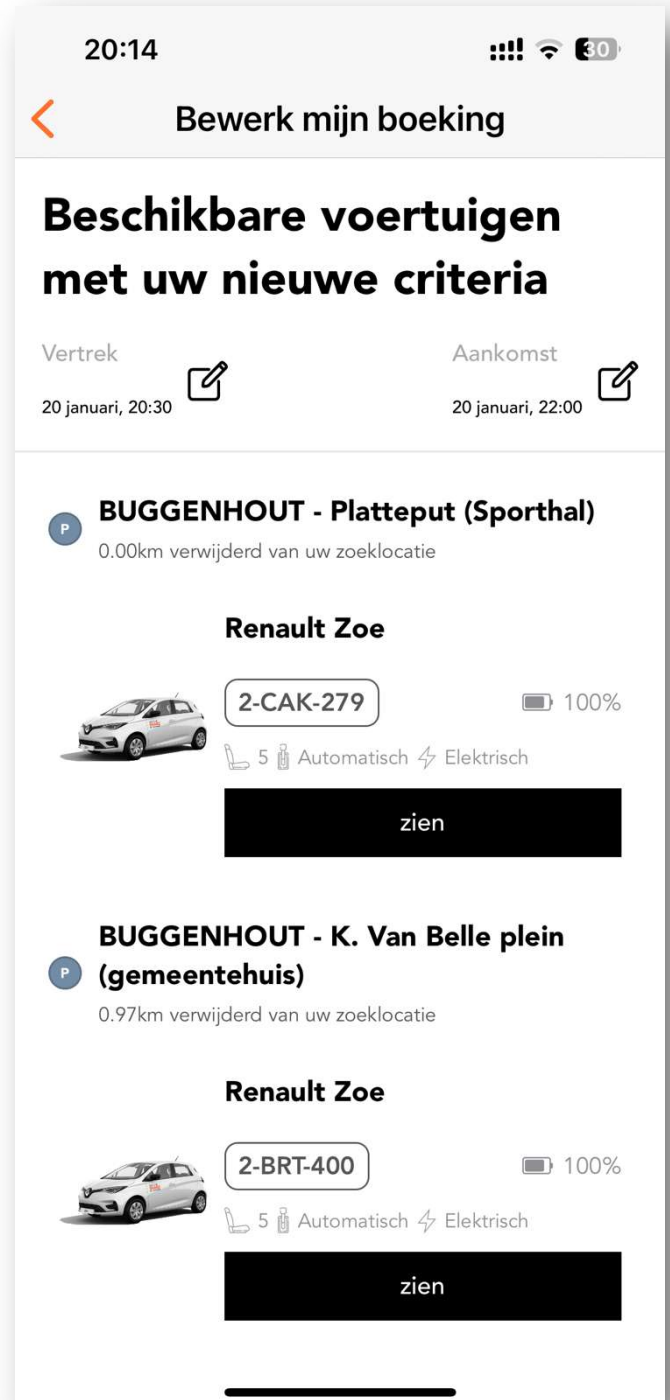
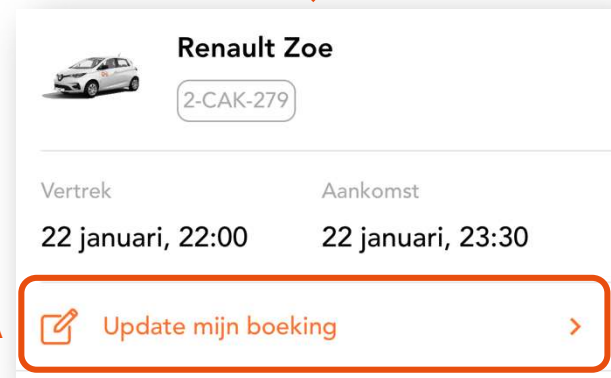
H bevestig en betaal 0,00 € bevestig en betaal 0,00 €

Hinweise:

- Wenn du über einen **Gutscheincode** verfügst, kannst du diesen in das Feld **(F)** eingeben.
- Bevor du die Reservierung bestätigst, musst du die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** akzeptieren **(G)**

Die Buchung bearbeiten

Klicke im Hauptmenü auf die Schaltfläche „**Ihre Buchungen**“ und wähle aus der angezeigten Liste die Buchung aus, die du bearbeiten möchtest. Was genau an der Buchung noch geändert werden kann, hängt von der verbleibenden Zeit bis zum geplanten Beginn der Buchung ab.

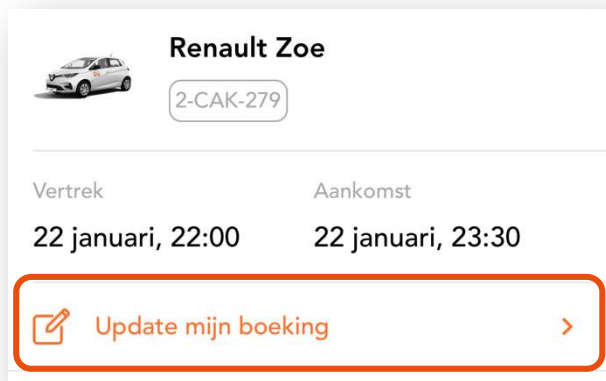


Bis zu 10 Minuten vor der Abfahrt kann die Reservierung noch **geändert** werden. Klicke dazu auf „Meine Buchung aktualisieren“ **(A)**. Nach Eingabe des neuen Beginns und/oder Endes deiner Reservierung werden dir alle verfügbaren Fahrzeuge **auf dem ausgewählten Standort** angezeigt bei dem du gebucht hast. Falls das ursprünglich ausgewählte Fahrzeug während des neuen Zeitraums noch verfügbar ist, wird es in der vorgeschlagenen Liste erneut zur Auswahl stehen. Klicke auf die Schaltfläche „**Anzeigen**“ und bestätige, um die Änderungen endgültig zu übernehmen. Überprüfe stets anhand der Liste unter „Ihre Buchungen“, ob die gewünschten

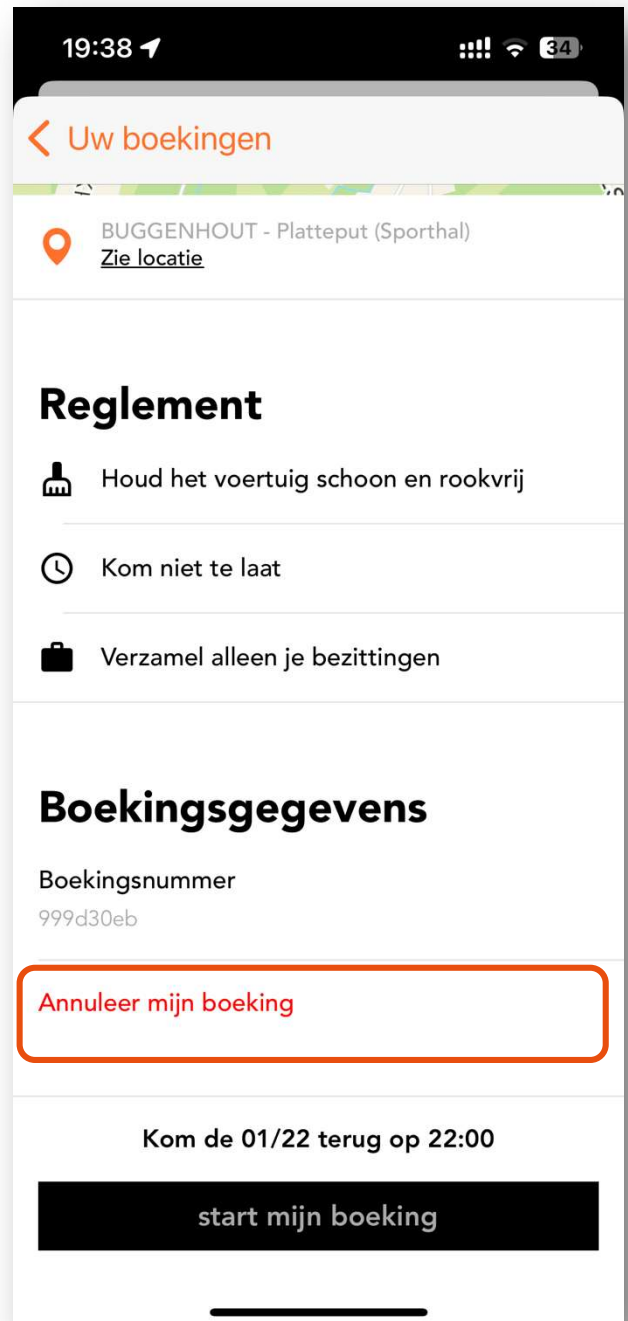
Änderungen korrekt berücksichtigt wurden.

Die Reservierung stornieren

Klicke im Hauptmenü auf die Schaltfläche „**Ihre Buchungen**“ und wähle aus der angezeigten Liste die Buchung aus, die du stornieren möchtest. Klicke anschließend auf „Meine Buchung aktualisieren“ **(A)**, scrolle nach unten und klicke dann auf „Meine Buchung stornieren“ **(B)**



Scroll



Bis kurz vor der Abfahrt kann die Reservierung noch **storniert** werden, danach erfolgt die Stornierung automatisch 90 Minuten nach der geplanten Abfahrt. Eine Reservierung kann bis zu 6 Stunden vor der geplanten Abfahrt **kostenlos** storniert werden. Zwischen 6 und 1 Stunde vor der geplanten Abfahrt werden **25 %** der Reservierungszeit in Rechnung gestellt, ab der letzten Stunde betragen die Kosten **50 %**.

Beispiel: Die Stornierung einer einstündigen Reservierung (Kosten für die Reservierungszeit = 3,99 €) etwa 2 Stunden vor der Abfahrt kostet 25 % x 3,99 € = 0,99 €.

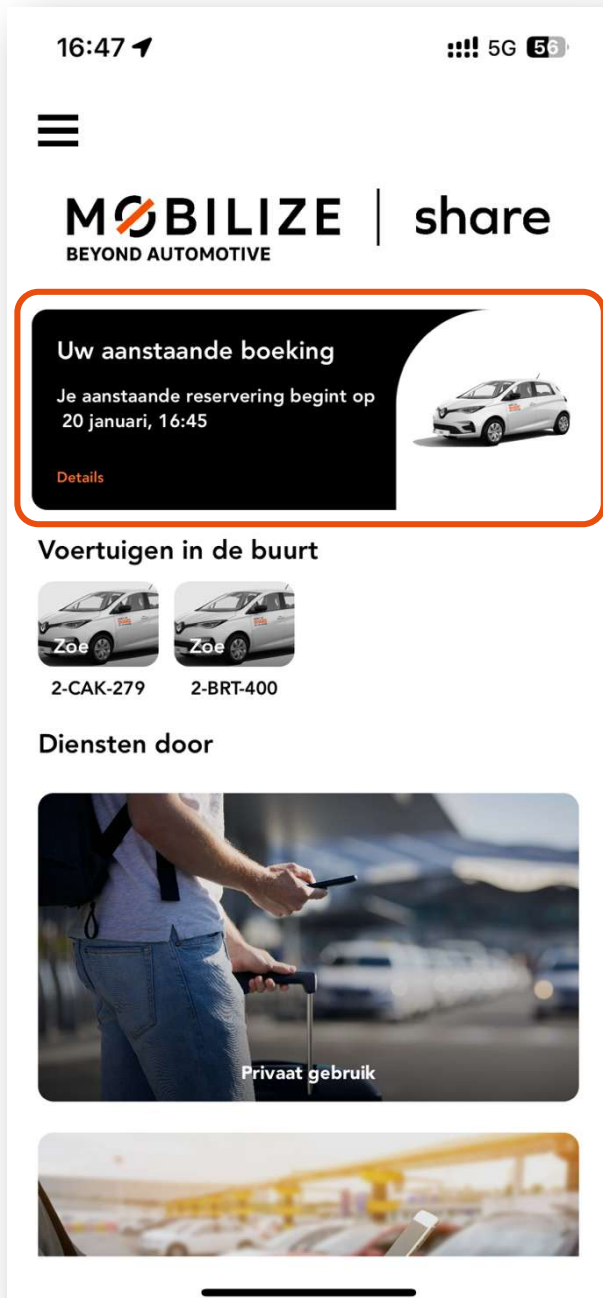
Die Reservierung starten

Auf dem Startbildschirm der App befindet sich oben ein direkter Link zu deiner nächsten Reservierung. Klicke auf diesen Link **(A)**, um die Reservierung zu öffnen. Kurz vor Beginn der Reservierung (siehe „Zeitparameter“) wird die Schaltfläche „Meine Reservierung starten“ **(B)** aktiv. Stelle sicher, dass dein Smartphone mit dem **Internet** verbunden ist, und drücke innerhalb von 90 Minuten nach dem geplanten Beginn deiner Reservierung auf diese Schaltfläche **(B)**, um die Reservierung zu starten. Wenn du deine

Reservierung nicht innerhalb von 90 Minuten startest, gehen wir davon aus, dass du das Fahrzeug nicht benötigst, und die Reservierung wird gemäß den geltenden Stornierungsbedingungen automatisch storniert. Um deine Reservierung zu starten, musst du dich nicht in der Nähe des Carsharing-Fahrzeugs befinden.

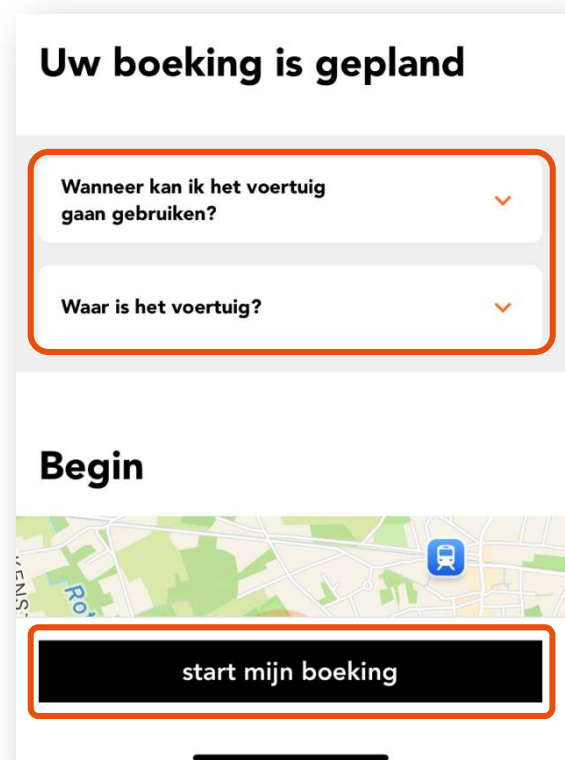
Über den Reservierungsbildschirm hast du außerdem

A



C

B



direkten Zugriff auf einige relevante Fragen **(C)** in dieser Phase, wie beispielsweise den aktuellen Standort des Fahrzeugs zu diesem Zeitpunkt.

Das Carsharing-Fahrzeug entsperren

Nach dem Start der Reservierung ändert sich der Status in der App von „Ihre Buchung ist geplant“ zu „Ihre Buchung hat begonnen“. Am unteren Bildschirmrand erscheint die Schaltfläche „Fahrzeug entriegeln“ (A). Bevor du die Türen entriegeln kannst,

stelle sicher, dass die Bluetooth-Verbindung deines Smartphones aktiv ist und du dich in einem Umkreis von **drei Metern** um das Auto befindest. Tippe anschließend auf die Schaltfläche „Fahrzeug entriegeln“ (A).

Der Reservierungsbildschirm bietet dir zu diesem Zeitpunkt erneut direkten Zugriff auf einige relevante Fragen (B).

TIPP: Bist du am vereinbarten Standort, kannst das Carsharing-Fahrzeug aber nicht finden? Dann suche seine geografische Position über den Link **„Wo befindet sich das Fahrzeug?“** oder wende dich an unseren **24/7-Helpdesk**.



Achtung: Nach dem Entriegeln der Türen hast du Zugang zum Fahrzeug, kannst den Motor jedoch noch nicht starten. Dieser bleibt gesperrt, bis die 3 Kontrollschritte, die von der App angeleitet werden, durchgeführt wurden.

1. Bewerte den **Sauberkeitszustand** des Carsharing-Fahrzeugs

Gebe anhand der Anzahl der Sterne an, wie zufrieden du mit der **Sauberkeit** des Carsharing-Fahrzeugs bist, sowohl innen als auch außen. Zögere nicht, einen Kommentar zu hinterlassen, wenn uns dies dabei helfen kann, einzuschätzen, wie dringend eine eventuelle Reinigung erforderlich ist. Klicke anschließend auf die Schaltfläche „Weiter“ **(A)**.

16:48 5G 54

Staat van het voertuig 1/3

Gelieve het schaderapport volledig in te vullen om het voertuig te kunnen starten.

Beoordeel eerst de netheid van het voertuig zoals je het aantrof

Reinheid binnen

★★★★★

Buiten netheid

★★★★★

Opmerkingen

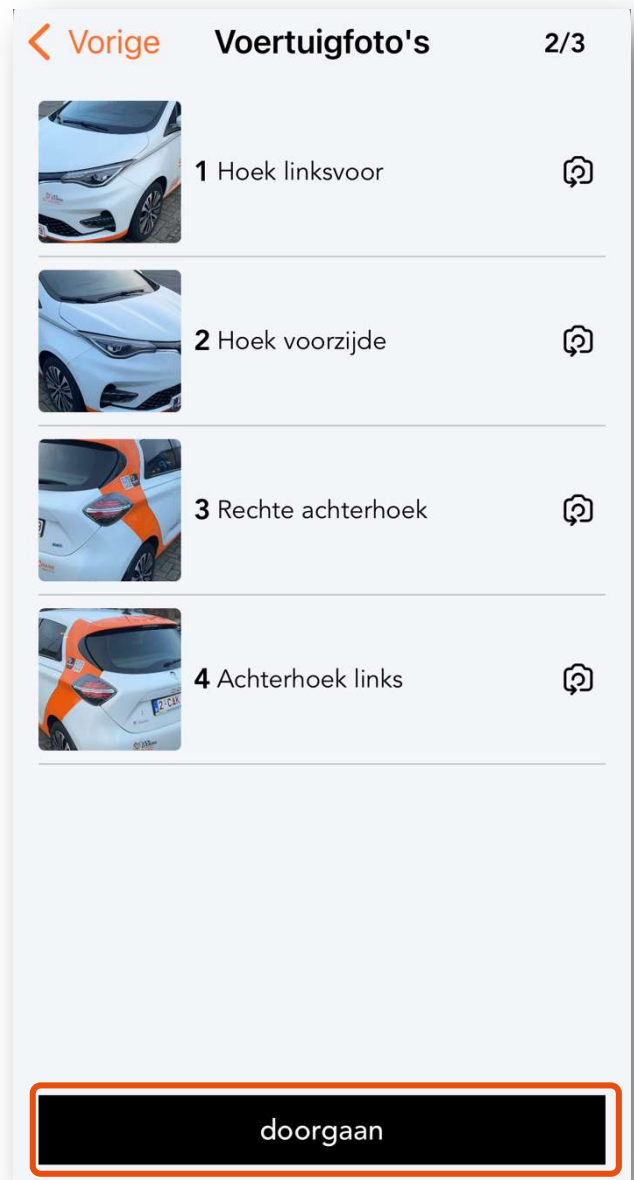
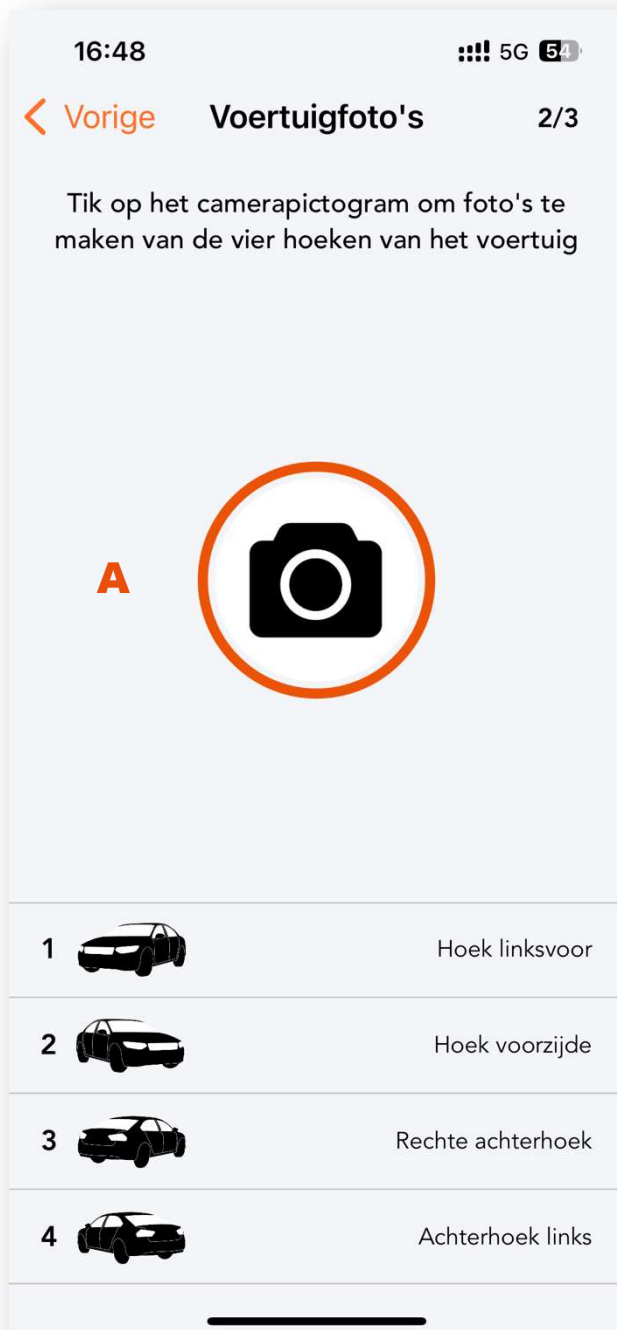
A doorgaan

Unsere Fahrzeuge werden ohnehin regelmäßig gereinigt. Sobald jedoch jemand anhand der Sterne angibt, dass das Carsharing-Fahrzeug bald eine erneute Reinigung benötigt, erhalten wir automatisch und sofort eine Benachrichtigung darüber.

In extremen Fällen kannst du jederzeit ein Foto über unseren WhatsApp-Kanal senden, wobei du den Abstellplatz und deinen Namen angeben solltest. So erhalten wir einen besseren Eindruck von der Art der Verschmutzung und können schneller Maßnahmen gegenüber dem vorherigen und dem nächsten Nutzer ergreifen.

2. Bewerte den **Zustand des Carsharing-Wagens**. Befolge die folgenden Schritte in der App.

Im ersten Schritt dokumentierst du den allgemeinen **Zustand des Fahrzeugs**, indem du von jeder Seite ein Foto machst. Dadurch lässt sich oft vermeiden, dass du fälschlicherweise für Schäden haftbar



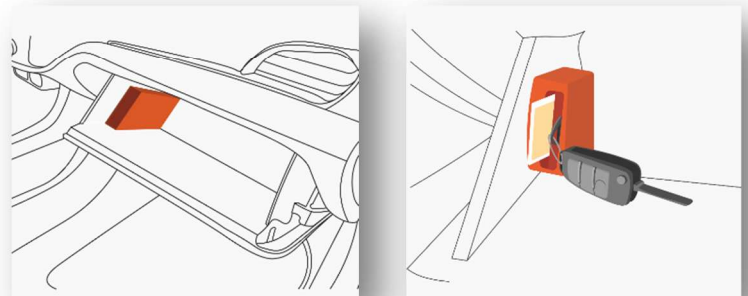
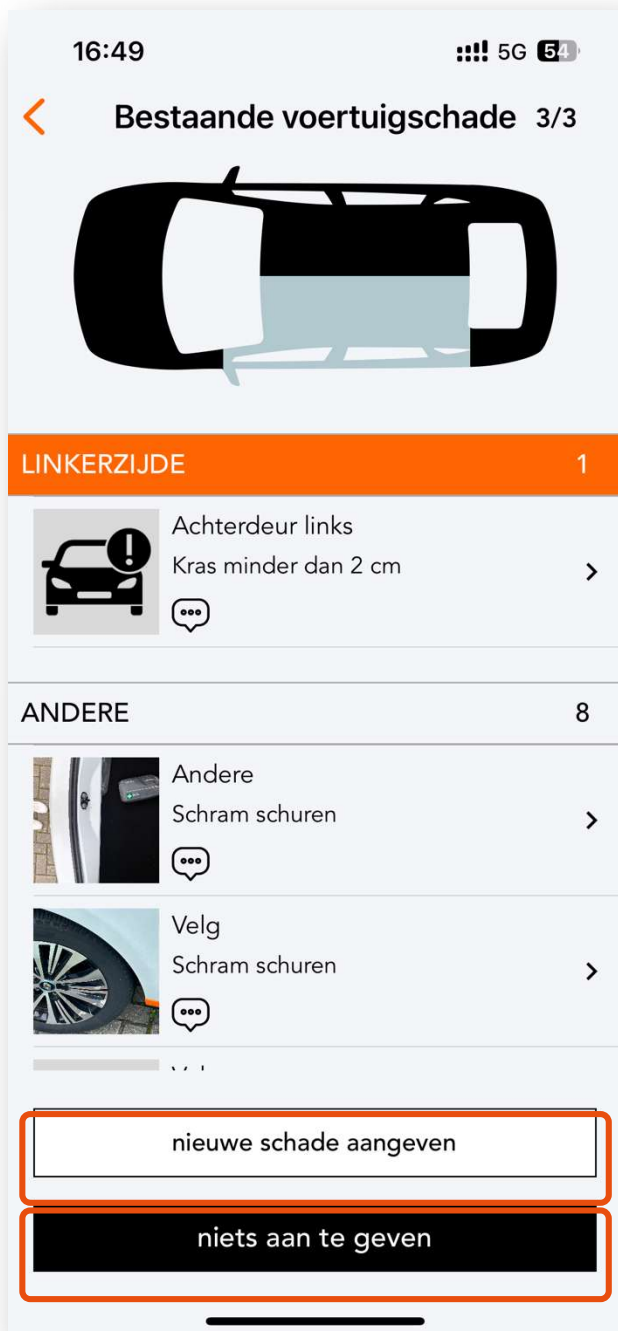
gemacht wirst, die nicht während deiner Reservierung entstanden sind.

Tippe auf das Symbol **(A)** und richte dein Smartphone so aus, dass der geforderte Winkel innerhalb der Umrisse sichtbar ist. Nimm das Foto über die dafür vorgesehene Schaltfläche auf und bestätige es mit dem Häkchen. Sobald alle 4 Fotos aufgenommen wurden, erhältst du eine Übersicht. Tippe auf die Schaltfläche „Weiter“ **(B)**, wenn die Fotos den Vorgaben entsprechen: Auf jedem Foto müssen das Kennzeichen und mindestens ein Rad des Fahrzeugs zu sehen sein.

3. Melde eventuelle **Schäden** am Carsharing-Fahrzeug.

Falls bereits Schäden am Fahrzeug gemeldet wurden, werden diese in der untenstehenden Übersicht angezeigt. Wenn du einen neuen Schaden feststellst, ist es wichtig, diesen in der App zu melden und über die Schaltfläche „Neuen Schaden melden“ **(A)** zu beschreiben. Die App fordert dich dann auf, den Schadensbereich und die Art des Schadens über Auswahllisten anzugeben und ein deutliches Foto hinzuzufügen. Beende die Schadensmeldung, indem du unten auf dem Bildschirm auf die schwarze Schaltfläche **(B)** tippst.

Danach ist dein Carsharing-Fahrzeug einsatzbereit. Die Ladekarte (oder Tankkarte) befindet sich in einer speziellen Halterung im Handschuhfach. Je nach Fahrzeug befindet sich auch der Fahrzeugschlüssel (oder die Startkarte) an einem Schlüsselanhänger in dieser Halterung. **Einige Fahrzeuge sind vollständig digital gesteuert, sodass kein Fahrzeugschlüssel (oder Startkarte) vorhanden ist.** In diesem Fall erscheinen unten in der App zwei Schaltflächen zum Ver- und Entriegeln.



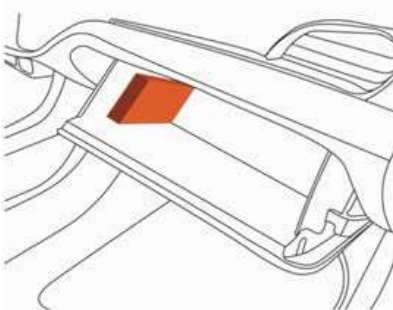
In einigen Carsharing-Fahrzeugen kann sich die Halterung mit der Ladekarte oder Tankkarte und dem eventuellen Schlüssel oder der Startkarte im Ablagefach unter der Mittelarmlehne befinden.

Das Ver- und Entriegeln der Türen Ihres Carsharing-Fahrzeugs erfolgt je nach Fahrzeug entweder mit dem Schlüssel (oder der Startkarte) oder über Schaltflächen, die in der App erscheinen, falls es sich um einen digitalen Schlüssel ohne physischen Schlüssel handelt.

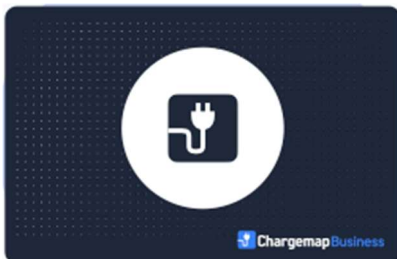
Das Ladekabel mitnehmen



Bei einem Elektro-Carsharing-Fahrzeug musst du das Fahrzeug vor der Abfahrt von der Ladestation trennen. Das Ladekabel ist unser Eigentum und gehört zum Carsharing-Fahrzeug. Nimm das Ladekabel daher immer mit, indem du es **im Kofferraum verstaust**. So hast du außerdem die Möglichkeit, die Batterie des Fahrzeugs bei Bedarf aufzuladen.



Lese die Fahrzeugbeschreibung des von dir gebuchten Modells, um zu erfahren, wie das Ladekabel vom Auto gelöst werden kann. Bei den meisten Modellen reicht es aus, den Entriegelungsknopf auf dem Schlüssel oder der Startkarte des Fahrzeugs zu drücken. Du hast dann etwa 30 Sekunden Zeit, das Ladekabel aus dem Fahrzeug zu ziehen, bevor der Stecker wieder verriegelt wird. Bei vielen ist der Entriegelungsknopf direkt in der Ladeklappe neben dem Kabel.



Trenne das Ladekabel vom Fahrzeug, indem du den Stecker gerade nach hinten ziehst. Drücke die Ladeklappe zu bis sie einrastet. Nach einigen Sekunden entriegelt sich auch der Stecker an der Ladestation automatisch. Trenne das Ladekabel von der Ladestation und verstau es im Kofferraum.

Achtung: Sollte die Ladestation nach dem Trennen des Ladekabels auf der Fahrzeugseite weiterhin verriegelt bleiben, nimm bitte die Ladekarte aus dem Handschuhfach und halte diese an die dafür vorgesehene Stelle an der Ladestation, bis du ein akustisches Signal hörst. Kurz darauf wird der Stecker entriegelt.

Achtung: Ohne das Ladekabel ist das Elektro-Carsharing-Fahrzeug nicht nutzbar. Im Falle eines Verlusts sind wir gezwungen, die Kosten für den Ersatz dieses Kabels in Rechnung zu stellen.

Elektrofahren

Die Funktionsweise der Elektrofahrzeuge verschiedener Marken und Modelle ist im Großen und Ganzen gleich und wird im Folgenden beschrieben. In den Fahrzeugdatenblättern auf unserer Website findest du bei Bedarf weitere Details zu einem bestimmten Modell.

Starten des Motors

Um den Motor zu starten, musst du gleichzeitig das Bremspedal betätigen und – je nach Fahrzeugmodell – einen herkömmlichen Schlüssel im Zündschloss drehen („Starten“) oder bei Verwendung eines schlüssellosen Schlüssels/einer Karte die Taste „Start/Stop“ drücken. Der Motor ist aktiv, wenn die Meldung „READY“, „Fahrbereit“ oder ein entsprechendes grünes Fahrzeugsymbol auf dem Armaturenbrett erscheint.

Verwendung des Schalthebels

Das Display auf dem Armaturenbrett zeigt die Position des Schalthebels an:



P: Parkstellung (nicht immer vorhanden)

R: Rückwärtsgang

N: Leerlauf

D: Normaler Vorwärtsgang

B: Vorwärtsgang mit starker regenerativer Bremswirkung durch den Motor (= Energierückgewinnung)

Um einen Gang einzulegen, musst du das Bremspedal betätigen, bevor du eine andere Position (R, D oder B) wählst. Falls die (elektrische) Handbremse noch angezogen ist, wird sie automatisch gelöst, sobald du das Bremspedal loslässt und leicht auf das Gaspedal drückst. Bei gelöster Handbremse rollt das Fahrzeug in den Gängen R, D oder B vorwärts oder rückwärts an, sobald du das Bremspedal loslässt (auch ohne das Gaspedal zu betätigen).



Abstellen des Motors

Bei stehendem Fahrzeug und eingelegtem Gang P (falls vorhanden) musst du je nach Fahrzeugmodell den klassischen Schlüssel zurückdrehen und aus dem Zündschloss ziehen oder bei einem schlüssellosen Schlüssel/einer Schlüsselkarte auf die Taste „Start/Stop“ drücken.

Wie weit kann ich fahren?

Was ist Reichweite?

Die Reichweite eines Elektroautos ist die Strecke, die du mit der aktuellen Ladekapazität der Batterie noch zurücklegen kannst, ohne aufzuladen. Es handelt sich um einen berechneten Wert, der auf dem Durchschnittsverbrauch der letzten Kilometer basiert.



Wie groß ist die Reichweite?

Die tatsächliche Reichweite hängt von der (verbleibenden) Kapazität der Batterie ab. Darüber hinaus wird sie stark von der Geschwindigkeit (Nebenstraßen vs. Autobahn), dem Fahrstil (sparsam vs. sportlich) und den klimatischen Bedingungen (Sommer vs. Winter) beeinflusst. Informiere dich in den Fahrzeugdatenblättern auf unserer Website, welche Reichweite für ein bestimmtes Modell zu erwarten ist.

Wo kann ich die Reichweite einsehen?

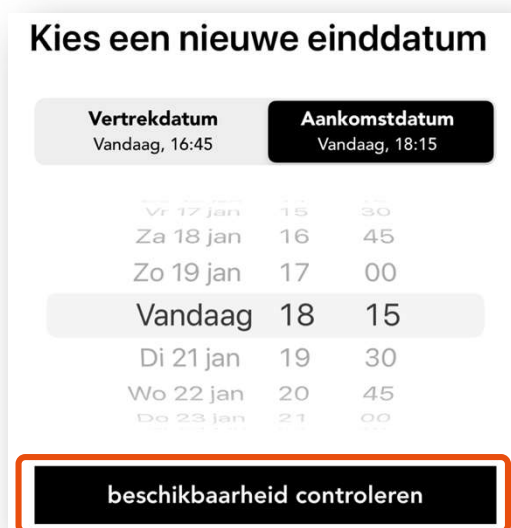
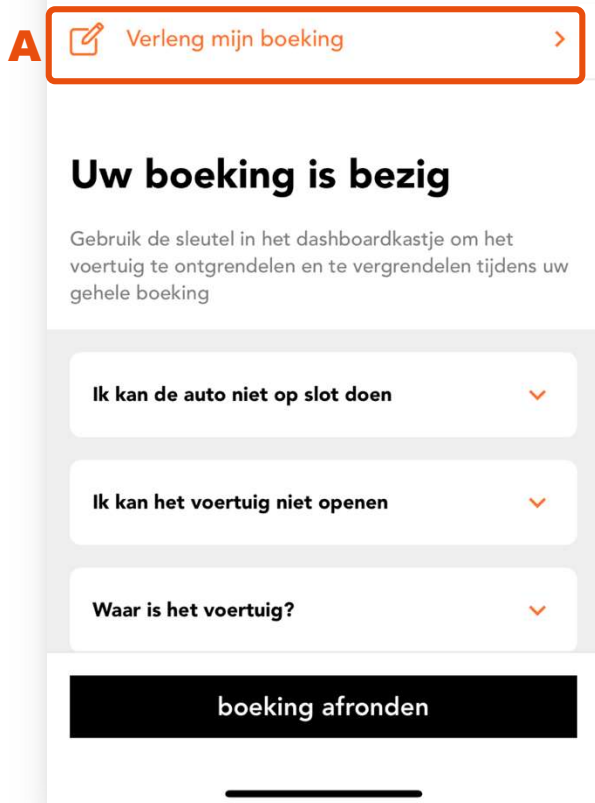
Deine verbleibende Reichweite findest du auf dem Armaturenbrett. (A) Zum einen wird ein Prozentsatz angezeigt, der angibt, wie stark deine Batterie geladen ist. Zum anderen wird angezeigt, wie viele

Kilometer du damit noch zurücklegen kannst.

Die Reservierung verlängern

Schaffst du es nicht mehr rechtzeitig zu deinem Stellplatz? Dann verlängere deine Reservierung sofort über den Bildschirm „Aktive Reservierungen“ in der **Mobilize Share** App. So vermeidest du Zuschläge für

eine verspätete Rückgabe. Um die Reservierung zu verlängern, tippe auf den Link „Meine Reservierung verlängern“ **(A)** oben auf dem Reservierungsbildschirm, gib das neue gewünschte Enddatum deiner Reservierung ein und tippe auf „Verfügbarkeit prüfen“ **(B)**.



Sollte eine Verlängerung möglich sein, bestätige die Änderung. Ist dies nicht der Fall, wende dich bitte umgehend an unseren Helpdesk (siehe Ende dieser Informationsbroschüre). Möglicherweise wurde das Fahrzeug bereits nach deiner Fahrt reserviert. Indem du den Helpdesk informierst, können wir den nächsten

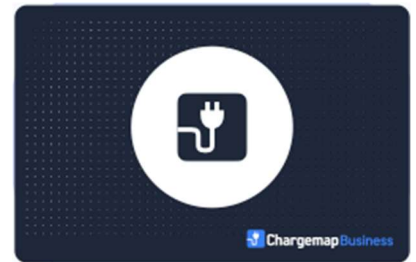
Nutzer kontaktieren und nach einer Lösung suchen.

Achtung: Die Einhaltung des Zeitplans ist wichtig für den reibungslosen Ablauf unseres Dienstes. Sollte der Zeitplan gefährdet sein, zählen wir darauf, dass du uns unverzüglich darüber informierst.

Achtung: Eine Verlängerung wird separat und sofort abgerechnet. Stelle sicher, dass auf deiner Zahlungskarte ausreichend Guthaben vorhanden ist.

Unterwegs aufladen

Unsere Elektro-Carsharing-Fahrzeuge müssen nach jeder Reservierung an der Ladestation aufgeladen werden, die an jedem Stellplatz vorhanden ist. Diese Ladestationen sind in jedem Fall mit der im Fahrzeug vorhandenen **Chargemap-Ladekarte** kompatibel. (Vorgehensweise: siehe nächstes Kapitel „Die Batterie aufladen“). In Ausnahmefällen kann es erforderlich sein, die Batterie unterwegs oder am Zielort aufzuladen. Die Energiekosten für das Aufladen eines Carsharing-Fahrzeugs, auch unterwegs oder am Zielort, sind im Kilometertarif unserer Carsharing-Fahrzeuge enthalten, sofern:



- die zum Fahrzeug gehörende Ladekarte verwendet wird.
- an einer öffentlich zugänglichen Wechselstrom-Ladestation aufgeladen wird (weitere Erläuterungen findest du auf der nächsten Seite)

Bitte beachten: Neben den oben beschriebenen Energiekosten, die mit unserer Ladekarte bezahlt werden, können nachträglich zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt werden. Dazu zählen unter anderem die Rotationsgebühr (die zeitabhängige Gebühr, die anfällt, wenn das Carsharing-Fahrzeug nach dem Laden weiterhin an die Ladestation angeschlossen bleibt) sowie alle Kosten (einschließlich Energiekosten) im Zusammenhang mit dem Gleichstrom-Schnellladen. (vorbehaltlich unserer vorherigen Zustimmung)

Um herauszufinden, an welchen Ladestationen du unsere **Chargemap-Ladekarte** nutzen kannst, lade einfach die dazugehörige **Chargemap-App** (verfügbar für [iOS](#) oder [Android](#)) herunter. Auf einer Karte kannst du alle öffentlichen Ladestationen feststellen:

- ob die Chargemap-Ladekarte akzeptiert wird
- wie hoch die Ladegeschwindigkeit ist (Leistung in kW)
- ob ein Stecker frei ist.

Für weitere Details kannst du unten in der Chargemap-App auf „Legende“ tippen.



Obwohl die App zuverlässige Informationen zu verschiedenen Merkmalen aller Ladestationen anzeigt, lassen sich physische Hindernisse nie ganz ausschließen. Wir empfehlen daher, vor allem Ladestationen der größten öffentlichen Netzwerke in unserem Land auszuwählen, wie Allego, Engie und Totalenergies. Außerdem ist es sinnvoll, in der Chargemap-App einen Filter auf den Stecker „Typ 2“ für Wechselstrom-Ladestationen und „Combo CCS EU“ für Gleichstrom-Ladestationen einzustellen.

Wir unterscheiden zwei Arten von Ladestationen:

- **Wechselstrom-Ladestationen** mit „Typ 2“-Stecker finden Sie in den meisten Städten und Gemeinden entlang öffentlicher Straßen. **Alle Carsharing-Fahrzeuge können mit Wechselstrom** über das Kabel **aufgeladen** werden, das auch zum Aufladen am Stellplatz verwendet wird. Am Fahrzeug verwendest du lediglich den oberen Teil der Ladeanschlussbuchse.
- **DC-Ladestationen** mit einem „Combo CCS EU“-Stecker oder Schnellladestationen findest du auf Parkplätzen entlang der Autobahnen oder an anderen strategisch günstigen Orten. Bei Schnellladestationen ist das Kabel fest mit dem Ladegerät verbunden. Am Fahrzeug öffnest du eine zusätzliche Klappe, wodurch du auch Zugang zum unteren Teil der Ladeanschlussöffnung erhältst und der gesamte Stecker dort hineinpasst.



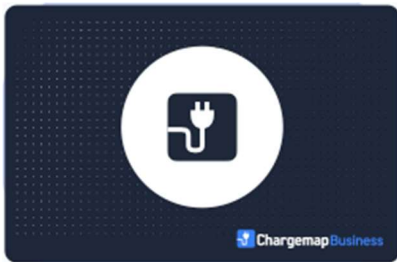
Achtung: Nicht alle unsere Fahrzeuge können an Schnellladestationen aufgeladen werden. Außerdem sind die Kosten für das Gleichstrom-Schnellladen nicht im Kilometertarif enthalten und können gegebenenfalls nachträglich zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

Tipp: Unter „Fahrzeugbeschreibung“ in der **Mobilize Share** App findest du neben der Reichweite und der Ladezeit an Wechselstrom-Ladestationen auch Informationen zu den Lademöglichkeiten. Das Fahrzeug aus dem nebenstehenden Beispiel kann an Wechselstrom-Ladestationen mit bis zu 22 kW aufgeladen werden und unterstützt zudem Gleichstrom-Laden mit bis zu 50 kW.

Beschrijving van het voertuig

Rijbereik tussen 250km en 350km // Opladen tussen 3u en 5u ----- Autonomie entre 250km et 350km // Recharge ente 3h et 5h ----- AC22 - DC50

Die Batterie aufladen



Um die Batterie aufladen zu können, muss das Carsharing-Fahrzeug stillstehen und die Zündung ausgeschaltet sein. Befolge anschließend die folgenden Schritte:

1. Nimm die Ladekarte aus der Halterung im Handschuhfach (oder im Staufach unter der Mittelarmlehne) und hole das Ladekabel aus dem Kofferraum des Fahrzeugs.
2. Öffne die Ladeklappe. Weitere Details entnimmst du bei Bedarf dem Fahrzeugdatenblatt des jeweiligen Fahrzeugs.
3. Schließe den dicksten Stecker des Kabels an das **Auto** an. Die Kontrollleuchte in der Nähe des Steckers auf der Fahrzeugseite blinkt. Nachdem du ein Klicken gehört hast, überprüfe ob das Ladekabel fest sitzt. Überprüfe die Verriegelung, indem Sie vorsichtig am Griff ziehst.
4. Starte den Ladevorgang, indem du die **Ladekarte** an die dafür vorgesehene Stelle **(6)** an der Ladestation hältst, bis du ein akustisches Signal hörst. Die grüne Leuchte an der Ladestation beginnt zu blinken.
5. Warte etwa **fünf Sekunden** und stecke dann den anderen (dünnen) Stecker des Ladekabels in die **Ladestation**. Die Kontrollleuchte an der Ladestation leuchtet nach maximal 10 Sekunden **BLAU** auf, wenn der Ladevorgang erfolgreich gestartet wurde.

Achtung: Wenn die Ladestation mit einem Bildschirm ausgestattet ist, befolge bitte genau die dort angezeigten Anweisungen und nicht die allgemeine Vorgehensweise aus dieser Informationsbroschüre.

Das Fahrzeug tanken

Der Kraftstoff ist im Kilometertarif enthalten, der am Ende jeder Reservierung automatisch abgerechnet wird. Es kann jedoch vorkommen, dass du das Fahrzeug während der Nutzung auftanken musst.



Verwende dazu bitte die Tankkarte, die sich im Fahrzeug befindet. In den meisten unserer Fahrzeuge befindet sich eine Fleetpass-Tankkarte. Diese Tankkarte findest du an derselben Stelle, an der sich auch der Fahrzeugschlüssel und (bei Elektrofahrzeugen) die Ladekarte befinden.

Mit einer Fleetpass-Tankkarte kannst du an über 2.000 bis 2.600

Tankstellen **in Belgien** tanken. Es handelt sich um eine markenunabhängige Karte, die von einer Vielzahl bekannter Marken und unabhängiger Tankstellen akzeptiert wird. Mit der Fleetpass-Karte kannst du unter anderem an folgenden Tankstellen tanken: **Q8, Esso, Texaco, Avia, Gulf, Maes, ...**



Um herauszufinden, wo sich Tankstellen befinden, an denen du mit unserer **Fleetpass-Tankkarte** tanken kannst, lade einfach die dazugehörige **e-route-App** (verfügbar für [iOS](#) oder [Android](#)) herunter. Auf einer Karte kannst du die kompatiblen Tankstellen in deiner Nähe oder auf deiner Route finden.

Achtung: Wir bitten alle Nutzer, das Fahrzeug niemals mit einem Kraftstoffstand von weniger als 25 % zurückzugeben. Andernfalls können Tankkosten in Rechnung gestellt werden.

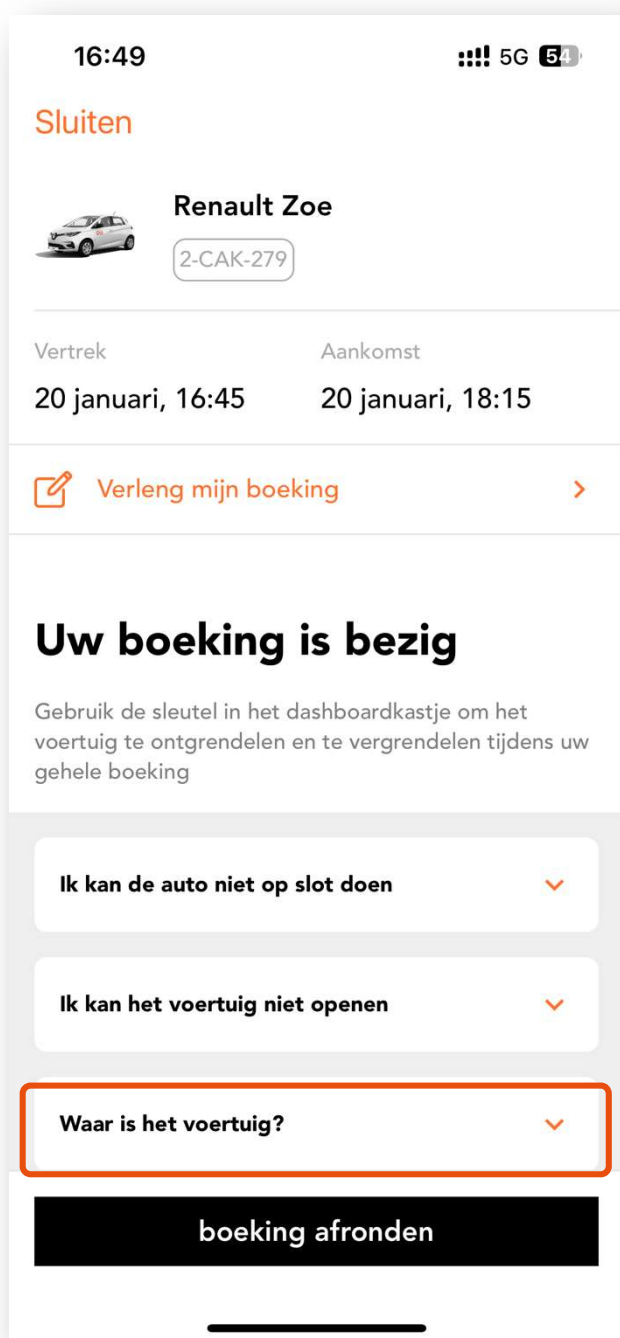
Achtung: Wenn du tankst, fülle bitte den Tank vollständig auf.

Achtung: Es ist verboten, die Karte für andere Zwecke als das vollständige Betanken des betreffenden Fahrzeugs zu verwenden.

Achtung: Tankkosten, die mit einem anderen Zahlungsmittel beglichen wurden, werden nicht erstattet.

Die Reservierung beenden

Um die Reservierung zu beenden, musst du das Fahrzeug wieder auf dem ursprünglichen Stellplatz abstellen. Schließe das Fahrzeug zunächst an die Ladestation an und stelle sicher, dass die Batterie aufgeladen wird. Die Vorgehensweise findest du im vorangegangenen Kapitel „Die Batterie aufladen“.

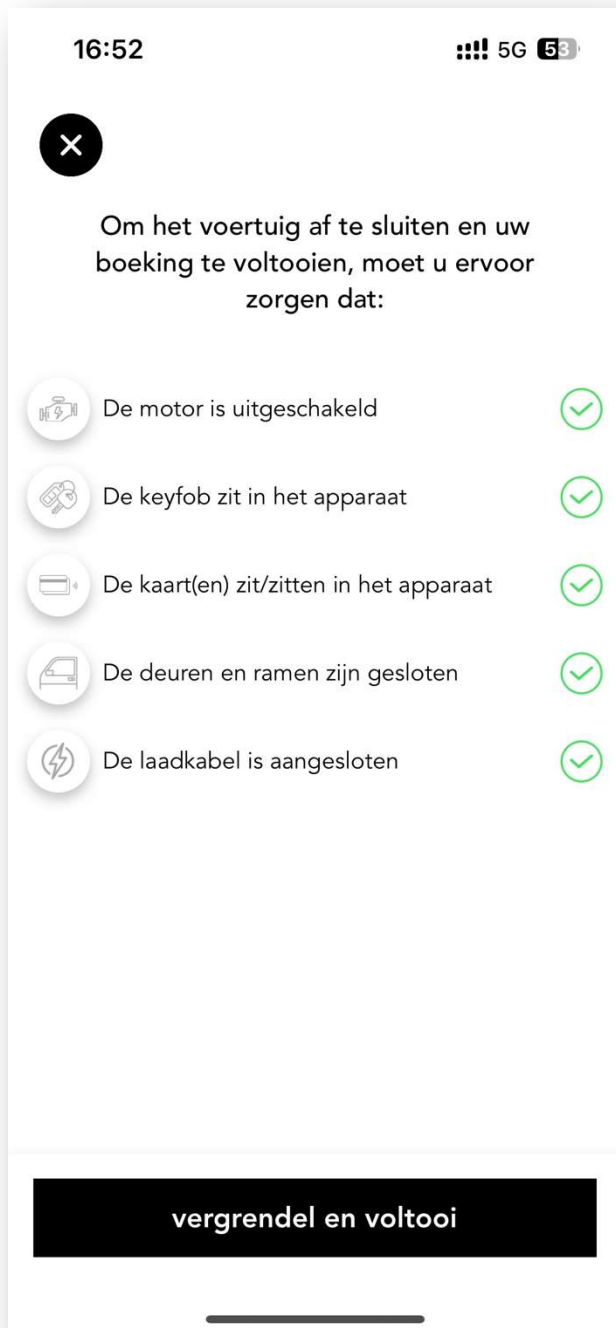


Stecke, sobald das Fahrzeug aufgeladen wird, die Ladekarte wieder in das Modul im Handschuhfach (oder in das Staufach unter der Mittelarmlehne). Stecke außerdem den Schlüssel/die Startkarte wieder an seinen/ihren Platz, indem du den Schlüsselanhänger (= Schlüsselanhänger mit weißem Kreis, der am Schlüssel/an der Startkarte hängt) in den breiten Schlitz dieses Moduls schiebst.

Um die Reservierung in der **Mobilize** Share-App zu beenden, tippe auf die Schaltfläche „Buchung abschließen“ **(A)** am unteren Rand des Bildschirms deiner aktiven Reservierung.

Genau wie zu Beginn der Reservierung musst du auch bei deren Beendigung die **Sauberkeit** des Carsharing-Fahrzeugs bewerten, den Zustand des Fahrzeugs anhand von **Fotos** dokumentieren und eventuelle zusätzliche **Schäden** melden. Eine genaue Beschreibung dieser Schritte findest du im Kapitel „Die Reservierung starten“.

Nachdem der Zustand des Fahrzeugs festgehalten wurde, zeigt die **Mobilize** Share-App eine **Checkliste** mit Parametern an, die das System selbst im Carsharing-Fahrzeug überprüft.



Die Reservierung kann nicht abgeschlossen werden, wenn noch einer oder mehrere der Parameter rot markiert sind:

- Der Motor ist ausgeschaltet.
- Der Schlüsselanhänger befindet sich im Modul im Handschuhfach.
- Die Ladekarte/Tankkarte befindet sich im Modul im Handschuhfach.
- Die Türen und Fenster sind geschlossen.
- Das Ladekabel ist angeschlossen.

Achtung:

Bei dieser automatischen Überprüfung wird lediglich geprüft, ob das Ladekabel angeschlossen wurde. Nur die **blaue** Farbe der Kontrollleuchte hinter der Heckklappe des Fahrzeugs bestätigt, dass die Batterie geladen wird. Bitte überprüfe dies stets, bevor du das Fahrzeug verlässt. Falls weder die Kontrollleuchte am Fahrzeug noch eine Kontrollleuchte an der Ladestation **blau** leuchtet, wende dich bitte an unseren Helpdesk. (am Ende dieser Informationsbroschüre)

Tarife

Wir erheben keine Einrichtungs- und keine Abonnementgebühren. Du zahlst lediglich für die reservierte Zeit und die zurückgelegten Kilometer. Unsere Nutzungsgebühren können je nach Modell und Standort variieren. Nachfolgend findest du eine Auswahl aus unserem Angebot:



Elektro-Stadtswagen

Zeit: Stundensatz: 4 € pro Stunde

Zeitpaket: 29 € pro 12 Stunden ODER 45* € pro 24 Stunden
(*PLUS-Tarif 29 €)

Entfernung: Kilometerpauschale: 0,27 € pro km



Hybrid-/Benzin-Stadtswagen

Zeit: Stundensatz: 4 € pro Stunde (*ODER 3,5 € für ehemalige Stapp.in-Kunden*)

Zeitpaket: 29 € pro 12 Stunden ODER 45* € pro 24 Stunden
(*PLUS-Tarif 29 €)

Entfernung: Kilometerpauschale: 0,30 € pro km

Elektro-Familienauto oder Lieferwagen

Zeit: Stundensatz: 4 € pro Stunde

Zeitpaket: 29 € pro 12 Stunden ODER 45* € pro 24 Stunden
(*PLUS-Tarif 29 €)

Entfernung: Kilometerpauschale: 0,30 € pro km

Die erste Stunde wird immer vollständig berechnet. Danach berechnen wir pro angefangener Viertelstunde. Außerdem wählt die App automatisch den günstigsten Tarif aus. Der „PLUS“-Tarif ist für Nutzer gedacht, die unsere Fahrzeuge regelmäßig und für kurze Zeit nutzen, unter Berücksichtigung aller anderen Carsharing-Nutzer. Die Zugangsbedingungen hierfür sind:

- Mindestens durchschnittlich 2 Reservierungen pro Monat
- 75 % der Reservierungen haben eine Dauer von weniger als 12 Stunden
- Rücksichtnahme auf die anderen Nutzer: Achte auf die Sauberkeit des Innenraums, lade das Fahrzeug nach Ende jeder Reservierung auf, halte dich an den Zeitplan usw.

Zahlungsgarantie



Ab 24 Stunden vor Beginn jeder Reservierung werden als Zahlungsgarantie 100 € sowie der geschätzte Mietbetrag, wie er bei der Erstellung deiner Reservierung in der **Mobilize Share** App angezeigt wird, vorübergehend auf deiner Zahlungskarte gesperrt. Du solltest daher sicherstellen, dass auf deiner Karte ein Guthaben von 250 € verfügbar ist, um Probleme zu vermeiden. Sollte dennoch ein Zahlungsproblem auftreten, wende dich bitte an deine Bank.

Bitte beachte:

- Unser System führt die Sperrung des oben genannten Betrags auf deiner Zahlungskarte **24 Stunden vor Beginn der Reservierung** durch. Sollte das Guthaben nicht ausreichen, wird die Reservierung automatisch storniert. Du wirst darüber **per E-Mail und/oder SMS** benachrichtigt, je nach der gewählten Benachrichtigungseinstellungen.
- Die Zahlungsgarantie hat nichts mit der Selbstbeteiligung (Franchise) der Versicherung zu tun. Diese Selbstbeteiligung beträgt 750 € (1.250 €, wenn du jünger als 23 Jahre sind) und wird von uns nur im Bedarfsfall nachträglich eingezogen.

Die zeitlichen Rahmenbedingungen

Achtung: Die unten aufgeführten Parameter können sich ändern. Bitte überprüfe stets die Parameter in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Parameter		Erläuterungen/Beispiele
Zeiteinheit einer Reservierung	5 Min.	Die Start- und Endzeiten der Reservierung sind Vielfache von 5 Minuten. 10:05 Uhr, 10:10 Uhr, 10:15 Uhr, 10:20 Uhr usw.
Minstdauer einer Reservierung	15 Min.	Du musst ein Fahrzeug für mindestens 15 Minuten mieten.
Maximale Dauer einer Reservierung	72 Stunden	Standardmäßig kannst du ein Fahrzeug nicht länger als 72 Stunden mieten.
Mindestzeit zwischen zwei Reservierungen	15 Min.	Wenn du ein Fahrzeug von 10:00 bis 11:00 Uhr reserviert hast, kann die nächste Person dieses Fahrzeug ab 11:15 Uhr reservieren.
Maximale Vorlaufzeit für zukünftige Reservierungen	100 Tage	Du kannst dein Fahrzeug maximal 100 Tage im voraus reservieren. Beispiel: Es ist 15:00 Uhr am 15. April, du kannst eine Reservierung vornehmen, die am 24. Juli um 13:00 Uhr beginnt. Um 15:30 Uhr im Juli stehen noch keine Fahrzeuge zur Verfügung.
Mindestzeitlimit für eine nächste Reservierung	0 Min.	Du kannst dein Fahrzeug sofort reservieren. Beispiel: Es ist 15:11 Uhr. Du kannst ein Fahrzeug für 15:15 Uhr reservieren. (Die Reservierungseinheit beträgt 5 Minuten.)
Frist für die Änderung der Startzeit der Reservierung	10 Min.	Wenn du eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit um 18:00 Uhr geplant hast, kannst du die Abfahrtszeit der Reservierung bis 17:50 Uhr vorverlegen oder verschieben, je nach Verfügbarkeit des Fahrzeugs.
Frist für die Änderung der Endzeit der Reservierung	10 Min.	Wenn du eine Reservierung mit einer Endzeit um 19:00 Uhr hast, kannst du die Endzeit der Reservierung bis 18:50 Uhr verschieben, je nach Verfügbarkeit des Fahrzeugs.
Frist für die Stornierung einer Reservierung vor der Abfahrtszeit	0 Min.	Wenn du eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit um 13:00 Uhr vorgenommen hast, kannst du die Reservierung bis kurz vor 13:00 Uhr stornieren.
Frist für den Zugang zum Fahrzeug vor Beginn der Reservierung	5 Min.	Wenn du eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit um 7:00 Uhr vorgenommen hast, hast du ab 6:55 Uhr Zugang zum Fahrzeug, sofern das Fahrzeug verfügbar ist.
Frist für die automatische Stornierung der Reservierung bei Nichterscheinen	90 Min.	Beispiel: Du hast eine Reservierung mit einer Abfahrtszeit um 15:00 Uhr vorgenommen. Diese Reservierung wird automatisch storniert, wenn du die Reservierung nicht vor 16:30 Uhr begonnen hast.
Automatische Verkürzung der Reservierung bei vorzeitiger Rückgabe	NEIN	Wenn du ein Fahrzeug zwischen 10:00 und 18:00 Uhr reserviert hast und es um 15:00 Uhr zurückgibst, wird das Fahrzeug im Reservierungssystem wieder freigegeben und die Miete wird für die ursprünglich geplante Dauer der Reservierung in Rechnung gestellt.
Automatische Verlängerung der Reservierung bei Verspätung	NEIN	Wenn du das Fahrzeug zu spät zurückgibst, wird die Reservierung nicht automatisch verlängert.
Kosten bei Nichtantritt einer Reservierung	JA	Wenn du ein Fahrzeug reserviert hast und die Reservierung automatisch storniert wird, musst du eine Gebühr zahlen.

Versicherung

Haftpflichtversicherung

Sofern du bei der Nutzung unserer Carsharing-Fahrzeuge die Verpflichtungen und Bedingungen unserer Allgemeinen Nutzungsbedingungen sowie die Vorschriften der Straßenverkehrsordnung einhältst, genießt du den Schutz der von uns abgeschlossenen, gesetzlich vorgeschriebenen Haftpflichtversicherung.

Unser Versicherer ist jedoch berechtigt, von dir die Entschädigung zu verlangen, die in den in unseren Allgemeinen Nutzungsbedingungen genannten Fällen an geschädigte Parteien gezahlt wurde. Nachstehend findest du einige (aber nicht alle) dieser Fälle:

- Vorsätzlich verursachte Schadensfälle,
- Schadensfälle, die durch Trunkenheit oder einen ähnlichen Zustand aufgrund anderer Produkte als alkoholischer Getränke verursacht wurden,
- Schadensfälle, die sich aus der Teilnahme an einem Rennen oder einem ähnlichen Wettbewerb ergeben,
- Schadensfälle, die eintreten, während du die örtlichen gesetzlichen und behördlichen Voraussetzungen für das Führen des Fahrzeugs nicht erfüllst oder während dir die Fahrerlaubnis in Belgien entzogen war,

Vollkasko-Versicherung

Unsere Fahrzeuge sind durch eine Vollkaskoversicherung abgesichert. Für alle Schäden an unserem Fahrzeug, für die du gemäß unserer Allgemeinen Nutzungsbedingungen haftbar gemacht werden kannst, sowie für Diebstahl oder versuchten Diebstahl unseres Fahrzeugs beträgt die Selbstbeteiligung 750 € (1.250 €, wenn du jünger als 23 Jahre sind) pro Vorfall. Der angegebene Betrag ist der Höchstbetrag, den wir von dir zur Deckung der Kosten für die Reparatur und/oder den Ersatz des Fahrzeugs einfordern können. Jeder Schaden an unserem Fahrzeug, dessen Reparaturkosten unter dieser Selbstbeteiligung liegen, wird dir in Höhe der Reparaturkosten in Rechnung gestellt. Dieser Vollkaskoschutz gilt unter der Voraussetzung, dass du alle Bestimmungen der Allgemeinen Nutzungsbedingungen eingehalten hast und nicht unter die in Artikel 8.2.2 vorgesehenen Ausschlussgründe wie Alkohol- oder Drogenrausch sowie unsachgemäße Nutzung des Fahrzeugs fällst.

Unfall

Alle Unfälle oder Zwischenfälle mit einem Fahrzeug musst du unverzüglich melden. Wende dich dazu stets **zuerst** an **unseren Helpdesk** (siehe hinten in dieser Informationsmappe).

Bei **Körperverletzungen** benachrichtigst du bitte die Polizei und die Rettungsdienste (rufe die 112 an). Stelle sicher, dass die Rettungsdienste darüber informiert werden, dass es sich um ein **Elektrofahrzeug** handelt.

Was ist zu tun?

1. Begebe dich an Straßenrand und schalte die Warnblinkanlage des Fahrzeuges ein.
2. Steige vorsichtig aus und ziehe die Warnweste an.
3. Nehme das Warndreieck aus dem Kofferraum und stelle es auf einer normalen Straße in einem Abstand von mindestens 30 Metern und auf der Autobahn in einem Abstand von 100 Metern auf.
4. Sind andere Fahrzeuge beteiligt? Mache ein Foto vom Kennzeichen und einige Fotos von den Unfallumständen. Sende diese per E-Mail an **unseren Helpdesk** (siehe Ende dieser Informationsbroschüre).
5. Fülle das europäische Unfallprotokoll korrekt aus. Tu dies gemeinsam mit den beteiligten Fahrern oder allein, falls du der einzige Beteiligte an dem Unfall bist.
 - Nehme dir Zeit, alle erforderlichen Angaben zu notieren.
 - Erstelle eine sorgfältige Skizze des Unfalls. Bestimme die Fahrbahn und die Position der Fahrzeuge zum Zeitpunkt des Zusammenstoßes, kennzeichne mit Pfeilen die Fahrtrichtung der Fahrzeuge zum Zeitpunkt des Zusammenstoßes, gebe Verkehrszeichen an und trage die Straßennamen und Hausnummern ein.
 - Wenn ein anderer beteiligter Fahrer die Skizze anfertigt, prüfe diese sorgfältig und unterschreibe sie nur, wenn du damit einverstanden bist. Wenn du NICHT einverstanden bist, vermerke dies in den Anmerkungen oder auf der Skizze.
6. Rufe die **Notrufnummer 101** an und lasse dich von der Polizei helfen, wenn es zu einer Auseinandersetzung über die Umstände des Unfalls kommt, wenn die Gegenpartei betrunken ist oder Fahrerflucht begeht.
7. Reiche uns das Unfallformular innerhalb von 24 Stunden nach dem Unfall ein. Andernfalls riskierst du dass eine eventuelle Selbstbeteiligungsbefreiung erlischt und der Schaden vollständig von dir ersetzt werden muss.

Pannenhilfe

Alle zur Verfügung gestellten Fahrzeuge sind durch einen Pannendienst versichert, der auf belgischem Staatsgebiet gültig ist.

Wende dich bei einer Panne immer **zuerst** an **unseren Helpdesk** (siehe Rückseite dieser Informationsbroschüre). Dort wird man dich bei den zu unternehmenden Schritten begleiten und den Vorfall mitverfolgen. Sollte es ausnahmsweise nicht möglich sein, den Helpdesk sofort zu erreichen, kannst du dich an die folgende Pannenhilfe-Nummer des Fahrzeugs wenden: **0800/15 0 51** (in Belgien) oder **+32 2 370 64 60** (aus dem Ausland). Halte unbedingt die Nummer des Kennzeichen des Fahrzeugs bereit, da dies das Erste ist, wonach der Pannendienst fragen wird.

Alle Arten von Pannen sind abgedeckt, u. a. mechanische, elektrische und elektronische Pannen, Reifenpannen, leere Batterien, Unfälle, Diebstahl sowie selbstverschuldete Pannen (z. B. bei Verlust der Schlüssel).

Unsere Pannenhelfer konzentrieren sich voll und ganz darauf, das Fahrzeug vor Ort zu reparieren. Ist eine Reparatur vor Ort nicht möglich? Dann wird das Fahrzeug zur nächstgelegenen Werkstatt abgeschleppt und dafür gesorgt, dass du wieder nach Hause kommst.

Den Helpdesk kontaktieren

Benötigst du Hilfe bei der Reservierung oder der Nutzung eines unserer Carsharing-Fahrzeuge oder hast du einfach eine Frage oder eine Anmerkung? Zögere nicht und wende dich an unseren **Helpdesk**!



Schaue dir sich unbedingt alle Informationen auf unserer nationalen [Webseite](#) von **Mobilize Share** an, von der du auch zur Webseite **unseres lokalen Partners in Ihrer Region** weiterklicken kannst.



Du bist natürlich jederzeit in eine unserer Zweigstellen willkommen. Schau dir unsere Zweigstellen auf der Webseite **unseres lokalen Partners in Ihrer Region** an.



Hast du eine Frage, eine Anmerkung oder Informationen zu einem laufenden Vorgang? Dann sende uns bitte eine **E-Mail** an info@mobilizeshare.be



Für **nicht dringende** kurze Rückmeldungen zu deiner bevorstehenden oder vergangenen Reservierung kannst du eine **WhatsApp-Nachricht** an die Nummer **0471/27 13 09** senden. Unter dieser Nummer können wir jedoch **keine Sprachanrufe** entgegennehmen.



Benötigst du **dringende** Unterstützung? **Rufe** unseren Helpdesk rund um die Uhr unter der **03/55 000 54** an.