

## **Fragen und Antworten zum Lastenrad- Sharing in Verden      Stand: 04/2023**

### **Welche Voraussetzungen muss ich für eine Ausleihe erfüllen?**

Um ein Lastenrad ausleihen zu können, müssen Sie einen festen Wohnsitz in Deutschland haben, denn an diesen Wohnsitz wird im Zuge des Registrierungsprozesses ein Anschreiben versendet, um Sie als Nutzer zu verifizieren.

### **Wo leihe ich ein Lastenrad aus?**

Das Lastenrad Sharing ist ein stationsbasiertes Angebot. Du kannst an den folgenden Standorten ein Lastenrad ausleihen:

- Parkplatz Untere Straße
- Parkplatz Bahnhof
- Parkpalette am Nordertor
- Dorfgemeinschaftshaus Eitze - Eitzer Dorfstraße 24
- Altes Schulhaus Dauelsen – Schulstraße 10
- Gemeinde- und Begegnungszentrum St. Nikolai- Plattenberg 20
- REWE- Markt Im Ohrt 5
- REWE- Markt Bremer Straße 50
- REWE- Markt Max-Planck-Straße 1

### **Wie registriere ich mich für die Nutzung des Lastenrades?**

Für die Nutzung laden Sie zunächst die 12Drive+ Bike Sharing App herunter und registrieren sich mit Namen, E-Mail-Adresse sowie persönlicher Anschrift. Nach der Registrierung erhalten Sie innerhalb einiger Tage einen Brief mit einem QR-Code, mit dem die Registrierung verifiziert wird abgeschlossen wird. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Registrierungsprozess finden Sie unter: <https://www.verden.de/leben-in-verden/verden-verbindet/lastenrad-sharing-der-stadt-verden/> oder an jeder Lastenrad-Leihstation

### **Wie oft darf ich das Lastenrad ausleihen?**

Grundsätzlich dürfen Sie das Lastenrad unbegrenzt oft ausleihen. Sie dürfen jedoch maximal 3 Zukunftsbuchungen vornehmen. Sobald eine Buchung abgelaufen ist, dürfen Sie erneut buchen. Die maximale Ausleihzeit für eine Buchung beträgt 72 Stunden.

### **Was kostet die Ausleihe des Lastenrades?**

Die Ausleihe des Lastenrades ist für Sie kostenlos.

## **Wie öffne ich die Abstellbox und das digitale Schloss des Lastenrades?**

Beide Schlösser, das von der Abstellbox und das vom Lastenrad, lassen sich ausschließlich über die App öffnen und schließen. Wichtig ist, dass die Bluetooth Funktion sowie die Standort-Ortung an Ihrem Smartphone eingeschaltet ist!

Nachdem Sie ein Lastenrad gebucht haben, gelangen Sie über den Check-in und die Auswahl des Lastenrades zur Schaltfläche: „Box öffnen“. Drücken Sie diese um die Box automatisch zu öffnen. Die Tür wird geöffnet und Sie können über die Schaltfläche „Schloss öffnen“ nun das rahmenschloss des Lastenrades öffnen. Über diese Schaltfläche lässt sich das Schloss auch wieder schließen.

## **Ich erhalte beim Betätigen des Schlosses eine Fehlermeldung. Was soll ich tun?**

Der allerhäufigste Grund: Bitte schauen Sie, ob beim Abschließen eine Speiche im Weg ist! Drehen Sie ggf. das Hinterrad wenige Zentimeter und probieren Sie es noch einmal.

Überprüfen Sie auch, ob Ihr Bluetooth eingeschaltet ist und eine Verbindung besteht.

## **Darf ich das Lastenrad an jeder beliebigen Station abstellen?**

Nein, jedes Lastenrad ist an seine eigene Abstellbox gebunden. Die Station, an der Sie das Lastenrad abholen, ist auch gleichzeitig die Rückgabestation.

## **Was darf ich mit dem Lastenrad alles transportieren?**

Sie können auf die Ladefläche alles packen, was hineinpasst und dabei ein Gesamtgewicht des Lastenrads (inkl. 40 kg Eigengewicht) von 190 kg nicht überschritten wird. Gegenstände dürfen seitlich nicht über die Ladefläche hinausragen. Bitte seien Sie vorsichtig mit Gegenständen, die nach oben ragen – Sie müssen beim Fahren immer einen freien Blick haben.

Wenn Sie Kinder transportieren möchten, schnallen Sie diese bitte immer gut an. Idealerweise sollten die Kinder Helme tragen.

## **Wie lade ich den Akku des Lastenrades?**

Nach Beendigung Ihrer Fahrt stellen Sie das Lastenrad in der Abstellbox ab, verriegeln Sie das digitale Schloss mit Hilfe der App und schließen das magnetische Ladekabel an das Lastenrad an. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung finden Sie an der Innenseite der Tür sowie unter: [www.verden.de/lastenrad-sharing](http://www.verden.de/lastenrad-sharing)

### **Wie lang hält der Akku des Lastenrades?**

Wenn der Akku des Lastenrades vollgeladen ist, können Sie damit mindestens 50 km fahren. Selbstverständlich funktioniert das Lastenrad auch wenn der Akku leer ist. Es kann jedoch nicht garantiert werden, dass das Lastenrad vor jeder Fahrt vollständig aufgeladen ist.

Bitte bedenken Sie grundsätzlich: So ein Sharing System funktioniert nur unter Mithilfe ALLER an der Gemeinschaft beteiligten Personen! Sie möchten das Lastenrad gerne pünktlich, sauber, fahrtüchtig, verkehrssicher und aufgeladen zu der von Ihnen gebuchten Uhrzeit abholen. Also ermöglichen Sie genau das auch anderen Nutzern!

### **Kann ich den Akku unterwegs bzw. außerhalb der Abstellbox laden?**

Nein, die Ladung des Akkus ist nur in der Abstellbox und mit dem dort angebrachten Ladekabel vorgesehen.

### **Was mache ich, wenn der Akku des Lastenrades zu Beginn meiner Ausleihe leer ist?**

Diese Situation ist leider nicht auszuschließen und auch nicht immer zu vermeiden. Denn theoretisch kann Ihre Buchung direkt an eine vorherige Buchung anschließen und somit kann es vorkommen, dass die Ladezeit für einen von Ihrem Vorgänger leergefahrenen Akku nicht ausreicht. Sie können jederzeit Ihre Buchung stornieren und einen anderen Lastenrad-Standort buchen.

### **Wie fahre ich ein Lastenrad?**

Stellen Sie sich vor der ersten Fahrt die Sattelhöhe ungefähr passend ein. Setzen Sie sich dafür auf das stehende Rad und finden Sie Ihre Sattelhöhe, die später noch anpassen werden kann.

Dann gibt's zwei wichtige Tipps:

1. Schauen Sie dorthin, wo Sie hinfahren möchten und nicht auf das Vorderrad – das machen die allermeisten auf den ersten Metern.
2. Langsam fahren ist für Fortgeschrittene, also: kommen Sie in Gang! Zügig fahren ist einfacher als langsam!

Am besten drehen Sie Ihre erste Runde alleine, bevor Sie z.B. ein Kind oder sperrige Sachen zuladen. Sie sollen sich in jeder Situation sicher fühlen!

## **Der Elektroantrieb des Lastenrades funktioniert nicht, was kann ich tun?**

Hier gibt es zwei Optionen:

1. Der Stromanschluss an der Ladebuchse wurde nicht hergestellt. Nachdem das Ladekabel entfernt wurde muss die Ladebuchse mit der schwarzen Verschlusskappe am Lastenrad versehen werden, damit der Stromanschluss hergestellt ist.
2. Das Lastenrad wurde noch nicht angeschaltet: Um das Lastenrad zu starten, drücken Sie auf den Startknopf am Rahmen. Der Knopf leuchtet grün, wenn das Rad eingeschaltet ist.

## **Kann ich eine Einweisung für die Abstellbox und das Lastenrad bekommen?**

Ja! Bitte nehmen Sie dazu Kontakt mit der Stadt Verden über die E-Mail-Adresse [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de) auf. Die Mitarbeiter dort werden versuchen, kurzfristig einen vor-Ort-Termin mit Ihnen zu vereinbaren.

## **Muss ich das Lastenrad reinigen oder reparieren?**

Bitte bedenken Sie grundsätzlich: So ein Sharing System funktioniert nur unter Mithilfe ALLER an der Gemeinschaft beteiligten Personen! Sie möchten das Lastenrad gerne pünktlich, sauber, fahrtüchtig, verkehrssicher und aufgeladen zu der von Ihnen gebuchten Uhrzeit abholen. Also ermöglichen Sie genau das auch anderen Nutzern!

Das soll heißen: Wenn Sie aus Versehen durch ein großes Schlammloch fahren oder wenn Ihnen die eingekaufte Milchtüte auf der Ladefläche ausläuft, dann möchten wir Sie um Beseitigung dieser Verunreinigungen bitten. Ansonsten müssen Sie nach der Fahrt natürlich nicht alle Bauteile des Lastenrades reinigen.

Bei den Reparaturen verhält es sich anders: Wir erwarten von Ihnen KEINE Reparatur kleinerer oder gar größerer Schäden. Aber ganz wichtig ist: Teilen Sie der Stadt Verden einen Schaden mit: [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de). Denn nur so können wir kurzfristig reagieren, Schäden beseitigen und dem nachfolgenden Nutzer das Lastenrad fahrtüchtig und verkehrssicher zur Verfügung stellen.

Und am Rande erwähnt: Die Wartung des Lastenrades übernimmt ebenfalls die Stadt Verden. Einmal jährlich wird jedes Lastenrad einer Inspektion unterzogen, in der alle Bauteile und Komponenten auf Verkehrssicherheit und Funktionstüchtigkeit überprüft werden.

## **Was soll ich machen, wenn das Lastenrad zu Beginn meiner Ausleihe einen Schaden aufweist?**

Bitte prüfen Sie vor Fahrtbeginn das Lastenrad sorgfältig auf Fahrtüchtigkeit und Verkehrstauglichkeit. Denn Sie sind als Nutzer für die Dauer des Buchungszeitraumes für das Lastenrad verantwortlich. Sollten Sie vor Fahrtbeginn einen Schaden feststellen, der die Verkehrssicherheit beeinflusst, dann ist das Lastenrad NICHT nutzbar und der Schaden ist unverzüglich mitzuteilen. Informieren Sie bitte die hepster-Pannenhilfe vor Fahrtantritt. Diese ist täglich 24 Stunden unter der Telefonnummer +49 381-36445819 (es fallen die üblichen Telefongebühren Ihres Telefonanbieters an) erreichbar. Alternativ kann der Schadenlink <http://buchung.hepster.com/pannenhilfe-online> genutzt werden. Im Anschluss ist ebenfalls die Stadt Verden über die Panne oder den Unfall zu unterrichten. (E-Mail: [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de)).

## **Wie kann ich einen Schaden melden?**

Tritt vor oder während der Fahrt ein Schaden oder Defekt auf, melden Sie sich bitte unverzüglich bei der hepster-Pannenhilfe. Diese ist täglich 24 Stunden unter der Telefonnummer +49 381-36445819 (es fallen die üblichen Telefongebühren Ihres Telefonanbieters an) erreichbar. Alternativ kann der Schadenlink <http://buchung.hepster.com/pannenhilfe-online> genutzt werden. Im Anschluss unterrichten Sie bitte ebenfalls die Stadt Verden über den Schaden (E-Mail: [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de)).

Schäden an den Lastenrädern oder an der Abstellbox sollten Sie grundsätzlich nach der Buchung in der 12DRIVE+-App unter Schadensmeldung eintragen.

## **Was mache ich bei einem Unfall?**

Bitte rufen Sie im Zweifelsfall die Polizei mit 110 – und wenn es Verletzungen gibt, natürlich auch 112. Zusätzlich melden Sie sich bitte per Email an [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de) bei der Stadt Verden.

Tritt vor oder während der Fahrt ein Schaden oder Defekt auf, melden Sie sich bitte unverzüglich bei der hepster-Pannenhilfe. Diese ist täglich 24 Stunden unter der Telefonnummer +49 381-36445819 (es fallen die üblichen Telefongebühren Ihres Telefonanbieters an) erreichbar. Alternativ kann der Schadenlink <http://buchung.hepster.com/pannenhilfe-online> genutzt werden. Im Anschluss unterrichten Sie bitte ebenfalls die Stadt Verden über den Schaden (E-Mail: [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de)).

## **Was verhalte ich mich, wenn ich unterwegs eine Panne habe?**

Im Falle einer Panne, überprüfen Sie zuerst, ob das Lastenrad noch fahrtauglich ist. Sollte dies der Fall sein, können Sie weiterfahren und das Lastenrad auf dem kürzesten Weg zur Abstellbox zurückbringen. Informieren Sie die Stadt Verden bitte über die Schadensmeldung in der App.

Sie können nicht weiterfahren? In diesem Fall können Sie sich bei der hepster-Pannenhilfe melden. Diese ist täglich 24 Stunden unter der Telefonnummer +49 381-36445819 (es fallen die üblichen Telefongebühren Ihres Telefonanbieters an) erreichbar. Alternativ kann der Schadenlink <http://buchung.hepster.com/pannenhilfe-online> genutzt werden. Im Anschluss unterrichten Sie bitte ebenfalls die Stadt Verden über den Schaden (E-Mail: [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de)).

## **Was muss ich tun, wenn ich das Lastenrad nicht rechtzeitig zurückbringen kann?**

Das wichtigste in diesem Fall: Informieren! Bitte schreiben Sie eine E-Mail an [lastenrad@verden.de](mailto:lastenrad@verden.de)! Über diesen Weg werden alle Beteiligten informiert. Geben Sie dazu bitte den Grund für die verspätete Rückgabe sowie eine ungefähre Uhrzeit für Ihre Rückgabe an, damit der Nutzer mit einer Anschlussbuchung möglichst schnell und präzise darüber informiert wird.

Bitte bedenken Sie grundsätzlich: So ein Sharing System funktioniert nur unter Mithilfe ALLER an der Gemeinschaft beteiligten Personen! Sie möchten das Lastenrad gerne pünktlich, sauber, fahrtüchtig, verkehrssicher und aufgeladen zu der von Ihnen gebuchten Uhrzeit abholen. Also ermöglichen Sie genau das auch anderen Nutzern, indem Sie ausreichend Zeit für die Rückfahrt zur Station und für das Abstellen in der Abstellbox einplanen.

## **Wer haftet für Schäden?**

Die Nutzer sind für einen ausreichenden persönlichen Versicherungsschutz im Falle von Haftpflichtschäden verantwortlich.

Die Haftung der Stadt Verden ist mit Ausnahme von Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit nicht die Deckung im Rahmen der für das Lastenrad geschlossenen Versicherung besteht.

Der Nutzer haftet für alle Veränderungen oder Verschlechterungen am Lastenrad und dessen Zubehör, sofern diese auf nicht-sachgemäßem bzw. nichtvertragsgemäßigem Gebrauch beruhen. Darüber hinaus haftet der Nutzer auch für Verlust und Untergang des Lastenrades oder einzelner Teile davon. Zudem haften die Nutzerinnen und Nutzer bei Verkehrs- und Ordnungswidrigkeiten, Besitzstörungen und Schadenersatzansprüchen Dritter.

Es besteht eine Unfallversicherung durch die Stadt Verden im Rahmen der Nutzung des Lastenrad-Sharings.

### **Darf jemand anderes das Lastenrad nutzen, auch wenn ich die Buchung vorgenommen habe?**

In dem Moment, wo Sie unter Angabe Ihrer persönlichen Daten eine Lastenrad-Buchung vornehmen gilt: **Sie allein übernehmen die Verantwortung für Ihre gebuchte Fahrt.** Wenn Sie jemand anderes ans Steuer lassen, geschieht dies ebenfalls auf Ihre Verantwortung. Im Schadensfall haften Sie demnach trotzdem Sie selbst.

### **Ist das Lastenrad versichert?**

Im Falle eines Unfalls oder einer Panne sind die Lastenräder durch die ROLAND Schutzbrief Versicherung AG versichert. Es gelten die Allgemeinen Schutzbrief-Bedingungen der hepster-Pannenhilfe 2020 DE. Diese können unter folgenden Adresse eingesehen werden: <https://hepster.com/de-de/avb>