

swa Carsharing Fest

Nutzerhandbuch

Fest

Stations-
basiert



 swa Carsharing

**Reinlesen
& sparen**

Infos auf
[sw-augsburg.de/
Mobilitaet](http://sw-augsburg.de/Mobilitaet)

 [/swaMobilitaet](https://www.facebook.com/swaMobilitaet)

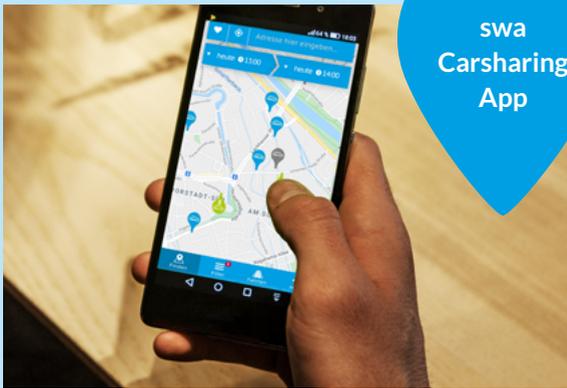
Immer an deiner Seite



Willkommen bei swa Carsharing Fest

Das Wichtigste im Überblick. Details findest du unter den angegebenen Seitenzahlen.

1 FAHRZEUG BUCHEN



swa
Carsharing
App

Per Telefon
0821 6500-5595
24 Stunden

Online unter
[www.sw-augsburg.de/
Mobilitaet](http://www.sw-augsburg.de/Mobilitaet)

Buche dein Wunschfahrzeug rund um die Uhr per App, im Internet oder am Telefon. → [Seite 7](#)

2 FAHRZEUG ÖFFNEN



Du öffnest das Auto mit der App unter „Fahrten“ oder deiner Kundenkarte. Bei Grün geht's los. → [Seite 10](#)

3 SCHLÜSSEL & PIN



Nimm den Bordcomputer aus dem Handschuhfach und gib deinen vierstellige PIN ein. Danach kannst du den Schlüssel aus dem Bordcomputer ziehen. → [Seite 11](#)

4 FAHRZEUG-CHECK VOR FAHRTANTRITT



Prüfe, ob das Fahrzeug einen Schaden hat. Falls ja, und dieser noch nicht im Bordbuch vermerkt ist, bitte bei der Buchungs-/ Störungshotline 0821 6500-5595 melden. → [Seite 12](#)

5 FAHRPAUSE



Wenn du das Auto während der Buchungszeit parkst, schließe dieses ganz einfach mit dem Schlüssel ab. → [Seite 13](#)

6 TANKEN/LADEN



Bezahle mit der Tank-/Ladekarte (in der Bordmappe) an DKV-Tankstellen/Ladesäulen; die PIN findest du am Fahrzeugschlüssel. → [Seite 14](#)

7 VERLÄNGERUNG



Ist das Auto im Anschluss nicht gebucht, kannst du per App oder bei der Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595 verlängern. → [Seite 17](#)

8 PANNE/UNFALL



Im Falle einer Panne/eines Unfalls sichere die Unfallstelle, hilf Verletzten und rufe 112 und unsere Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595 an. → [Seite 18](#)

9 FAHRTENDE/ABSTELLEN



Stecke den Schlüssel zurück in den Bordcomputer; gib den Schlüssel nicht an eine wartende Person weiter. → [Seite 20](#)

10 FAHRZEUG SCHLIESSEN



Verschließe das Fahrzeug mit der Karte oder der App. → [Seite 21](#)

Fragen?
0821 6500-5590

Gut zu wissen!

ALLGEMEINE HINWEISE ZUR FAHRZEUGNUTZUNG

(siehe Tarif-, Gebühren- und Standortübersicht)



Bevor es losgeht, informiere dich bitte über das Fahrzeug und den Standort per App

- Wie öffne ich das Verdeck, etc.?
- Gibt es eine Schranke? Wie öffnet diese?



Bitte **reinige** das Fahrzeug:

- Bei selbst verursachten Verschmutzungen
- Nach längeren Fahrten ab 5 Tagen



Wenn du das **Cabrio** verlässt, schließe bitte das Verdeck



Bitte **rauche** nicht im Fahrzeug



Wenn **Tiere** mitfahren:

- Benutze bitte Transportboxen
- Bitte entferne Tierhaare. Andernfalls können zusätzliche Reinigungskosten für dich entstehen



Bei Fahrten **über 1.000 Kilometer**:

- Überprüfe bitte in angemessenen Abständen die Betriebsflüssigkeiten, wie Öl oder Scheibenwischwasser und den Reifendruck
- Angaben zu Ölorte, Reifendruck usw. findest du im Fahrzeughandbuch unter der Rubrik „Fahrzeughinweise“

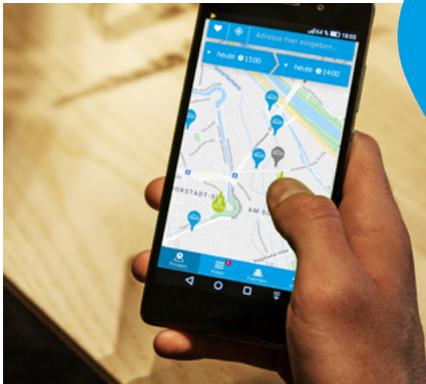
1 Fahrzeug buchen

BUCHUNGSMÖGLICHKEITEN PER TELEFON, APP ODER INTERNET

Buchungen, Buchungsänderungen, Stornierungen und Verlängerungen sind im Internet, per App oder telefonisch bei unserer Buchungs-/Störungshotline 24 Stunden möglich.

Buchungs-/Störungshotline	0821 6500-5595 (24 Stunden)
Infohotline	0821 6500-5590
swa Carsharing App	IOS / Google Play Store
Internet	www.sw-augsburg.de/Mobilitaet

Allgemeine Auskünfte zu Tarifen, Nutzungsbedingungen usw. erhältst du bei unserer Infohotline und in den swa Kundencentern am Königsplatz oder am Hohen Weg 1.



swa
Carsharing
App

Per Telefon
0821 6500-5595
24 Stunden

Online unter
www.sw-augsburg.de/Mobilitaet

BUCHUNGSZEITRÄUME

Wenn du deine Buchung planst, beachte bitte Folgendes:

- **Mindestbuchungsdauer:** 1 Stunde
- **Buchungsbeginn und -ende:** Volle oder halbe Stunde
- **Abrechnungsintervall:**
0,5 Stunden (z.B. Buchungszeit 1,5 Stunden/Rückgabe nach 1,1 Stunden = Berechnung 1,5 Stunden)
- **Buchungstag und -zeit:** Gib den Wochentag und das exakte Datum (z.B. Montag, den 30. September) an, Uhrzeit bitte im 24-Stunden-Format (20 Uhr statt 8 Uhr)
- **Zeitpuffer einkalkulieren:** Stelle das Fahrzeug wieder rechtzeitig zurück
- **Fahrzeugreinigung:** Bei Buchungen ab 5 Tagen Dauer reinige bitte das Fahrzeug von innen und außen. Die Kosten für eine Fahrzeugaußenwäsche kannst du mit der DKV-Tankkarte bezahlen. Falls du selbst verursachte Verschmutzungen nicht beseitigst, wird eine Reinigungsgebühr erhoben (siehe Tarif-, Gebühren- und Standortübersicht).

BUCHUNG AM TELEFON

Halte folgende Daten bei der Buchung bereit:

- Kundennummer
- Telefonkennwort
- Buchungszeitraum
- Standort und Fahrzeug (aktuelle Standorte und Fahrzeuge findest du im Internet unter www.sw-augsburg.de/Mobilitaet)
- Alternativfahrzeug für den Fall, dass dein gewünschtes Fahrzeug nicht verfügbar ist

Bitte deinen Berater von der Buchungs-/Störungszentrale am Ende deines Gesprächs die Buchungsdaten zu wiederholen. Nur die tatsächlich wiederholten Buchungsdaten sind maßgebend für deine Buchung und deren Abrechnung.

STORNIERUNGEN

Buchungsart	nach fehlerhafter Buchung	Buchungsdauer weniger als 72Std.	Buchungsdauer mehr als 72Std.	alle
Stornierungsfrist	innerhalb von 30 Min.	mindestens 24Std. vorher	mindestens 7 Tage vorher	außerhalb der Frist
Preis	kostenlos	kostenlos	kostenlos	halber Zeitpreis

DU WILLST LOSFAHREN – UND DAS FAHRZEUG IST NICHT DA?

Bitte warte etwa 10 Minuten. Bitte rufe anschließend unsere Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595 an, damit wir alles für dich regeln können.

Deine Möglichkeiten:

- Umbuchung auf ein anderes Fahrzeug (Abrechnung mit der ursprünglich gebuchten Preisklasse)
- Kostenlose Stornierung deiner gebuchten Fahrt
- Durch z.B. Fahrzeugschäden kann es betriebsbedingt zu Stornierungen oder Umbuchungen kommen. Auch hierbei kannst du jederzeit kostenlos stornieren.

② Fahrzeug öffnen

Du kannst das Fahrzeug entweder über die swa Carsharing App oder mit deiner Kundenkarte öffnen.



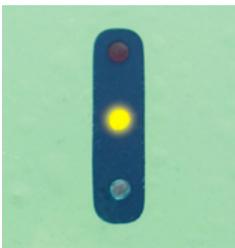
APP:

Öffne das Fahrzeug über den Menüpunkt „Fahrten“, Optionen „Tür öffnen“.

Tipp: Die Funktion wird erst angezeigt, wenn du dich in deiner Buchungszeit befindest.

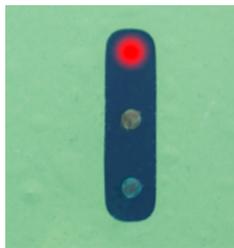
KUNDENKARTE:

Halte die Kundenkarte 2 Sekunden vor das Lesefeld an der Windschutzscheibe des Fahrzeuges.



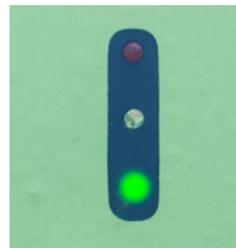
LED leuchtet Gelb:

Deine Kundenkarte wird gelesen.



LED leuchtet Rot:

Die Kundenkarte wurde noch nicht gelesen. Bitte versuche es nochmal.



LED leuchtet Grün:

Die Zentralverriegelung deines Fahrzeuges öffnet sich automatisch.

3 Schlüssel & PIN



SCHLÜSSEL UND PIN- EINGABE AM BORDCOMPUTER:

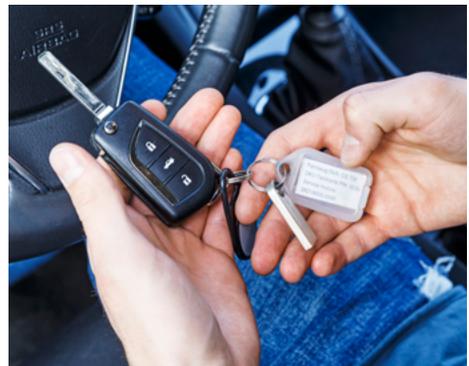
- Den Schlüssel findest du im Handschuhfach am Bordcomputer.
- Bitte gib innerhalb von 10 Minuten nach dem Öffnen deine persönliche vierstellige PIN, die du bei der Registrierung erhalten hast, ein.
- Tippfehler kannst du mit der Taste „C“ korrigieren.

BEI DREI FALSCHEN EINGABEN:

- Die Kundenkarte wird gesperrt.
- Beim Entsperren hilft die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

SCHLÜSSEL ENTFERNEN:

- Ziehe den Schlüssel aus dem Bordcomputer.
- Benötigst du mehr als 10 Sekunden, ertönt ein Warnsignal.



GUTE FAHRT!

Nun kannst du das Fahrzeug starten.

④ Fahrzeug-Check vor Fahrtantritt

- Ist das Fahrzeug frei von Mängeln und Schäden?
- Ist der Tank bei Fahrtbeginn mindestens 1/4 befüllt?
- Ist das Fahrzeug sauber?
- Liegen die Tankkarte und eine Kopie des Fahrzeugscheins in der Bordmappe?

Falls nein, melde dies bitte vor Fahrtantritt der Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

SCHÄDEN ODER MÄNGEL AM FAHRZEUG

Gehe bitte vor Beginn der Fahrt um das Fahrzeug. Siehst du Mängel und Schäden, etwa eine Beule oder einen fehlenden Heckscheibenwischer?

Falls ja, mache bitte Folgendes:

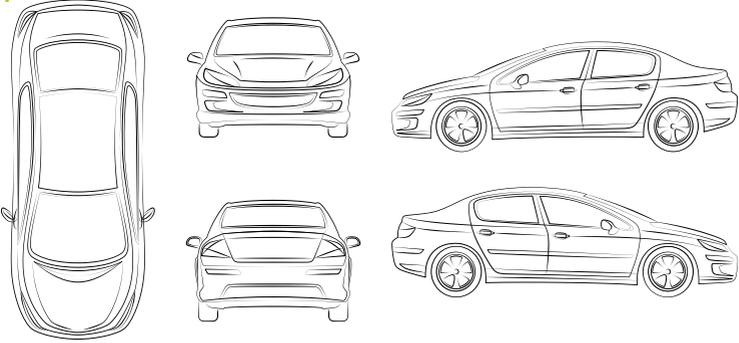
Ist der gefundene Mangel bereits in der Bordmappe in der Rubrik „Vorhandene Schäden“ aufgeführt?

Ja, du kannst losfahren.

Nein, dann melde bitte den Schaden vor Fahrtantritt bei der Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595 und vergewissere dich, dass das Fahrzeug fahrtüchtig ist. Sollte dies nicht der Fall sein, darfst du mit dem Fahrzeug nicht losfahren. Trage den Schaden oder Mangel in der Bordmappe unter „Schadensmeldung“ ein, wie es rechts im Muster beschrieben ist.

Wir können dich nur als Verursacher eines Schadens ausschließen, wenn du diesen vor Fahrtantritt gemeldet hast.

SCHADENSMELDUNG

Bitte kreise den Schaden auf einer der Skizzen ein, und kennzeichne diesen wie folgt: k = Kratzer / Schramme d = Delle / Beule st = Steinschlag (Glasschaden)	Kundennr.	123456	1
	Datum, Uhrzeit	1.9.20, 18 Uhr	2
4 	Angaben zum Schaden		
	Als ich zum Auto kam, war hinten eine Delle. Rote Lackspuren sind zu sehen.		
Der Schaden muss zusätzlich telefonisch an swa Carsharing gemeldet werden. Tel. 0821 6500-5595			

5 Fahrpause

- Unterbrich deine Fahrt wie gewohnt mit dem Ausschalten der Zündung.
- Das Schließen und Öffnen erfolgt während deiner Buchung mit dem Fahrzeugschlüssel. Bordcomputer oder Kundenkarte werden dafür nicht benötigt.

6 Tanken/Laden

6.1 Tanken

Die Kosten für das Tanken übernimmt swa Carsharing. Die Tankkarte findest du in der Bordmappe im Auto.

TANKEN BEI FAHRTENDE

Bitte bringe dein Fahrzeug mit mindestens 1/4 vollem Tank zurück, sonst musst du eine StrafbüÙr bezahlen (siehe Gebührenliste).

TANKEN BEI FAHRTBEGINN

Ist der Tank zu Fahrtbeginn unter 1/4 voll, erhältst du eine Gutschrift für den Tankvorgang. Bitte melde dies vor Beginn deiner Fahrt bei unserer Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

TANKEN MIT DER DKV-KARTE

- Tankkarte von DKV: in der Bordmappe im Fahrzeug.
- Tank-PIN: auf dem Schlüsselanhänger
- Tankkarte fehlt/funktioniert nicht: Benachrichtige bitte die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.
- Zahlbar mit der DKV-Karte: Außenwäsche, Frostschutzmittel und AdBlue. Lege bitte nach dem Auffüllen die restlichen Bestände (Frostschutzmittel, Wischwasserschutz, AdBlue) ins Auto.
- An allen Tankstellen in ganz Deutschland und Europa mit diesem Logo:
- Bundesweit gibt es etwa 13.000 Akzeptanzstellen wie Esso, Shell, Aral, JET, TOTAL und weitere.



BEZAHLEN MIT DER DKV-KARTE:

1. Tanken
2. An der Kasse Tankkarte am Kartenlesegerät durchziehen oder hineinstecken
3. Geheimzahl eingeben
4. Kilometerstand angeben
5. Summe kontrollieren und bestätigen
6. Den Tankbeleg musst du nicht aufbewahren

BEZAHLEN

Im Normalfall bezahlst du bitte mit der DKV-Karte. In Ausnahmefällen kannst du auch selbst bezahlen.

AUSNAHME: TANKEN BEI SELBSTZAHLUNG

Nur die Tankquittungen im Original werden ausgezahlt!

SELBSTZAHLUNG:

1. Tanken
2. Tankquittung **nicht** in die Bordmappe legen
3. Kundennummer und Kennzeichen auf die Original-Tankquittung schreiben
4. Original-Tankquittung per Post an die Stadtwerke Augsburg senden oder in den swa Kundencentern abgeben
 - per Post: Stadtwerke Augsburg Carsharing-GmbH, Hoher Weg 1, 86152 Augsburg oder
 - persönlich: swa Kundencenter am Königsplatz oder am Hohen Weg 1
5. Der ausgelegte Betrag kann nur mit der nächsten Abrechnung gutgeschrieben werden, wenn die richtige Kundennummer und das Kennzeichen angegeben sind

RICHTIGER KRAFTSTOFF

Achte darauf, dass du den richtigen Kraftstoff tankst.

- Bitte keine Hochleistungskraftstoffe tanken, da unsere Fahrzeuge nicht für Hochleistungskraftstoffe ausgelegt sind. Andernfalls berechnen wir dir die Differenz zum normalen Kraftstoffpreis
- Betanke unsere Fahrzeuge nicht mit Biodiesel und Bioethanol, da diese nicht dafür geeignet sind

FALSCHEN KRAFTSTOFF GETANKT?

- Motor nicht starten
- Informiere bitte die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595. Diese regelt das weitere Vorgehen für dich.
- Die Wahl des falschen Kraftstoffs ist ein Bedienungsfehler („Betriebsschaden“), der durch die Vollkaskoversicherung nicht gedeckt ist. Für die Kosten bei Tankfehlern haftest du daher in vollem Umfang.

6.2 Laden

Die Kosten für das Tanken übernimmt swa Carsharing. Die Ladekarte findest du in der Bordmappe im Auto.

LADEN BEI FAHRTENDE

Bitte bringe das stationsbasierte Elektrofahrzeug nach Fahrtende pünktlich an den Standort zurück und stecke es an die vorhandene Ladesäule am Stellplatz an.

LADEZUSTAND BEI FAHRTBEGINN

Hat das Fahrzeug eine ausreichende Restreichweite?

- Falls ja, öffne das Auto, stecke dieses ab und starte mit deiner Fahrt.
- Falls nein: Probleme mit dem Ladevorgang (Ladekabel nicht angeschlossen, Ladevorgang nicht gestartet) meldest du bitte unserer Störungs- und Buchungszentrale unter 0821 6500-5595.

LADEN WÄHREND DER FAHRT

- Bei notwendigen Ladevorgängen während der Buchungszeit nutze bitte unsere Ladekarte in der Bordmappe.
- Über eine Möglichkeit der Bezahlung und Handhabung an den jeweiligen Ladesäulen informiere dich bitte im Vorfeld.
- Falls du unsere Ladekarte nicht nutzen kannst, bewahre den Beleg des Ladevorgangs auf. Der ausgelegte Betrag kann nur mit der nächsten Abrechnung gutgeschrieben werden, wenn die richtige Kundennummer und das Kennzeichen angegeben sind.

7 Verlängerung



- Eine Verlängerung des Buchungszeitraums ist per App oder Telefon bei der Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595 möglich, wenn das Fahrzeug im Anschluss an deine Fahrt nicht bereits von jemand anderem gebucht ist. Außerdem musst du die Verlängerung vor Ablauf deiner Buchungszeit veranlassen.
- Falls du deinen gebuchten Zeitraum überschreitest, zahlst du eine Verspätungsgebühr (siehe Tarife und Gebühren).

8 Panne/Unfall

Panne



FALLS DEIN FAHRZEUG NICHT MEHR FAHRTÜCHTIG IST:

- Warnblinker einschalten
- Warnweste anziehen
- Warndreieck mit mindestens 100 Metern Abstand zum Fahrzeug aufstellen
- Informiere die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.
- Es gibt eine Schutzbriefversicherung, die wir einschalten, wenn Pannenhilfe vor Ort nötig ist. Schutzbriefleistungen und Reparaturaufträge können nur mit vorheriger Zustimmung von swa Carsharing in Anspruch genommen werden.

Unfall

Rufe auch bei Minimalunfällen die Polizei unter 110 an und lasse den Unfall aufnehmen.

Falls du an einem Verkehrsunfall beteiligt bist:

UNFALLSTELLE ABSICHERN

- Warnblinklicht einschalten
- Warnweste anziehen
- Warndreieck mit einem Mindestabstand von 100 Metern zum Unfallort aufstellen
- Bei kleinem Schaden: Fahrzeug aus der Gefahrenzone entfernen

VERLETZTE VERSORGEN UND RETTUNGSKRÄFTE INFORMIEREN

- Leiste Erste Hilfe bei verletzten Personen.
- Notrufnummer 112 anrufen. Nenne deinen Namen (Wer?), den Unfallort (Wo?) und erläutere kurz das Unfallgeschehen (Was?).

DOKUMENTATION AM UNFALLORT

- Fotografiere die Unfallstelle, Bremsspuren und Unfallfahrzeuge.
- Protokolliere den Unfall mit Hilfe des Unfallberichts aus der Bordmappe (persönliche Daten, Kfz-Daten, Unfallhergang etc.).
- Informiere die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

VERSICHERUNG

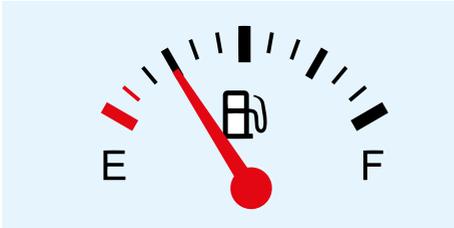
- Es gibt eine Schutzbriefversicherung, die von swa Carsharing eingeschaltet wird, wenn Unfallhilfe vor Ort nötig ist. Schutzbriefleistungen und Reparaturaufträge können nur mit vorheriger Zustimmung von swa Carsharing in Anspruch genommen werden.

KEIN SCHULDANERKENNTNIS

- Gib an der Unfallstelle auf keinen Fall ein Schuldanerkenntnis, eine Haftungsübernahme oder vergleichbare Erklärungen ab. Dies kann zum Verlust des Versicherungsschutzes führen.

9 Fahrtende/Abstellen

Wichtig! Der Fahrzeugschlüssel darf nicht an eine an der Station wartende Person weitergegeben werden.



TANK:

- Der Tank muss mindestens 1/4 voll sein, ansonsten wird eine Gebühr erhoben (siehe Tarif-, Gebühren- und Standortübersicht).



SCHLÜSSEL:

- Chip des Fahrzeugschlüssels in den Bordcomputer stecken.
- Deine Buchung ist nun automatisch beendet.



INNENRAUM:

- Licht, Radio und Innenraumbeleuchtung ausschalten
- Ersten Gang einlegen
- Handbremse betätigen
- Lenkradschloss einrasten
- Schließe Türen und Fenster sowie die Heckklappe.

DER STELLPLATZ IST BESETZT?

- Parke das Fahrzeug in einem „erlaubten“ Bereich, möglichst nahe an der Station.
- Informiere die **Buchungs-/ Störungs-hotline 0821 6500-5595** umgehend. Wir informieren den Nachnutzer über den Standort des Fahrzeuges.
- Wenn du das Auto in einem unerlaubten Bereich abstellst, musst du eventuelle Strafzettel und Abschleppkosten selbst bezahlen.

FRÜHER ZURÜCK?

Du hast das Fahrzeug früher abgestellt? Für die restliche gebuchte Zeit bezahlst du nur noch den halben Zeitpreis.

10 Fahrzeug schließen



APP:

- Steige aus
- Schließe das Fahrzeug über den Menüpunkt „Fahrten“, Optionen „Tür abschließen“.



KUNDENKARTE:

- Steige aus
- Kundenkarte vor das Lesefeld an der Windschutzscheibe halten. Die Zentralverriegelung schließt das Fahrzeug automatisch ab.

ABRECHNUNG

- Die Rechnungsstellung erfolgt im Folgemonat. Die Rechnung beinhaltet eine Auflistung aller einzelnen Fahrten mit Kilometern und Zeit.



Bitte kontaktiere die **Buchungs-/ Störungshotline 0821 6500-5595**. Das Fahrzeug wird kostenfrei für dich gebucht, sodass du dir nochmal Zugang verschaffen kannst.

Du vermisst bereits seit längerer Zeit etwas? Schreibe uns eine E-Mail an kundenservice@sw-augsburg.de.

Gut zu wissen!

FAHRTEN IN EUROPA

FAHRZEUGSCHEIN

Wenn du die Auslandsfahrt mindestens drei Werktage vorher bei der **Infohotline unter 0821 6500-5690** anmeldest, kannst du den Original-Fahrzeugschein im swa Kundencenter am Hohen Weg 1 abholen.

GRÜNE VERSICHERUNGSKARTE

Die Versicherungskarte findest du in der Bordmappe im Fahrzeug.

LÄNDERSPEZIFISCHE VORSCHRIFTEN:

Für die Einhaltung länderspezifischer Vorschriften ist jeder Fahrer selbst verantwortlich. Informiere dich daher vorab über mögliche Besonderheiten deines Reiseziels.

REISEKOSTEN

Straßen- und Citymaut, Strafzettel, Parkgebühren zahlst du selbst.

ERLAUBTE REISELÄNDER

Italien (I), Kroatien (HR), Schweiz (CH), Tschechische Republik (CZ), Österreich (A), Polen (PL), Niederlande (NL), Albanien (AL), Andorra (AND), Belgien (B), Bulgarien (BG), Bosnien-Herzegowina (BIH), Weissrussland (BY), Dänemark (DK), Spanien (E), Estland (EST), Frankreich (F), Finnland (FIN), Grossbritannien (GB), Griechenland (GR), Ungarn (H), Irland (IRL), Island (IS), Lichtenstein (LIE), Luxemburg (L), Litauen (LT), Lettland (LV), Malta (M), Moldawien (MD), Montenegro (MNE), Norwegen (N), Portugal (P), Rumänien (RO), Schweden (S), Slowakische Republik (SK), Slowenien (SLO), Ukraine (UA)

ZUBEHÖR

- Sitzerrhöhung für Kinder (mit Ausnahme von 9-Sitzern und Transportern). Bitte beachte hierzu die gesetzlichen Regelungen.
- Eiskratzer
- Schneebesen
- Parkscheibe

Sollte etwas fehlen, informiere bitte unsere Buchungs-/Störungszentrale unter 0821 6500-5595.

CARSHARING DEUTSCHLANDWEIT

Städtetour mal anders: Als swa Carsharing-Kunde kannst du in **237 Städten und Gemeinden** (s. Blatt „Carsharing deutschlandweit“ unter „Downloads“ auf www.sw-augsburg.de/mobilitaet/swa-carsharing/) Fahrzeuge buchen.

- Vertragspartner bleibt die Stadtwerke Augsburg Carsharing-GmbH.
- Abgerechnet wird über deinen swa Tarif.
- Es gilt der bestehende Versicherungsschutz.

Da es sich um standortbasierte Carsharing-Angebote handelt, gib bitte dein Fahrzeug am Abholort zurück. Nach Augsburg fahren und das Fahrzeug hier abstellen geht also nicht.



swa Kundencenter am Kö
Montag – Freitag: 8.00 – 17.00 Uhr

swa Kundencenter Hoher Weg
Montag – Freitag: 8.00 – 17.00 Uhr



Energie & Trinkwasser: 0821 6500-6500
Fahrplanauskunft & Tarife: 0821 6500-5888
Abo-Service: 0821 6500-5391
Bus & Tram Lob & Kritik: 0821 6500-5757
Carsharing: 0821 6500-5590



www.sw-augsburg.de



kundenservice@sw-augsburg.de



swa City App
swa Mobil App
swa Carsharing App
swaxi App



Herausgeber: Stadtwerke Augsburg Carsharing-GmbH, Hoher Weg 1, 86152 Augsburg, www.sw-augsburg.de
Stand: Februar 2021 | Irrtümer, Änderungen und Druckfehler vorbehalten.

Bilder: Thinkstock/iStock/chrupka, Andrew_Mayovskyy, bluejayphoto, karambol, KarSol, kerkla, Mapics, Sasa Komlen, sborisov, Sean Pavone, SeanPavonePhoto, SebastianHamm, vichie81, Zoonar/cleo

swa Carsharing Flex

Nutzerhandbuch



Flex

Stations-
unabhängig

**Reinlesen
& sparen**

Infos auf
[sw-augsburg.de/
Mobilitaet](http://sw-augsburg.de/Mobilitaet)

 [/swaMobilitaet](https://www.facebook.com/swaMobilitaet)



Immer an deiner Seite



Willkommen bei swa Carsharing Flex

Das Wichtigste im Überblick. Details findest du unter den angegebenen Seitenzahlen.

1 FAHRZEUG SPONTAN ÖFFNEN ODER VORAB BUCHEN



swa Carsharing App

Per Telefon
0821 6500-5595
24 Stunden

Online unter
www.sw-augsburg.de/Mobilitaet





Du erkennst ein stationsunabhängiges Elektroauto am grünen Branding an der Fahrzeugtür und an den grünen Standortmarkern auf der App.

Du siehst ein freies Elektroauto (ohne festen Standort) und öffnest es mit deiner Kundenkarte. Einsteigen, losfahren und deine Buchung beginnt. Oder: Du buchst eines der Elektroautos maximal eine Stunde vorher über unsere App. → [Seite 7](#)

2 SCHLÜSSEL & PIN



Nimm den Bordcomputer aus dem Handschuhfach und gib deine vierstellige PIN ein. Du kannst den Schlüssel aus dem Bordcomputer ziehen. → [Seite 10](#)

3 FAHRZEUG-CHECK VOR FAHRTANTRITT



Prüfe, ob das Fahrzeug einen Schaden hat. Falls ja, und dieser noch nicht im Bordbuch vermerkt ist, bitte bei der Buchungs-/ Störungshotline 0821 6500-5595 melden. → [Seite 11](#)

4 FAHRPAUSE



Wenn du das Auto während der Buchungszeit parkst, schließe dieses ganz einfach mit dem Schlüssel ab. → [Seite 12](#)

5 LADEN



Wenn der Ladezustand nach Fahrtende weniger als 1/4 beträgt, stecke das Auto an einer swa eLadestation an. Die Ladekarte findest du in der Bordmappe. → [Seite 13](#)

6 VERLÄNGERUNG



Du nutzt unsere swa Carsharing Flex Elektroautos ohne Endzeitpunkt (Open-End-Buchung) – somit ist keine Verlängerung notwendig.

→ [Seite 16](#)

7 PANNE/UNFALL



Im Falle einer Panne/eines Unfalls sicherst du die Unfallstelle, hilfst Verletzten und rufst 112 und unsere Buchungs-/Störungshotline

0821 6500-5595 an. → [Seite 16](#)

8 FAHRTENDE/ABSTELLEN



Du kannst die Fahrt entweder auf einem öffentlichen kostenfreien Parkplatz/ Anwohnerparkplatz innerhalb des Stadtgebietes Augsburg oder an einer swa eLadestation beenden – wenn Du die Buchung an einer Ladesäule beendest, muss das Fahrzeug zwingend angesteckt sein. → [Seite 18](#)

9 FAHRZEUG SCHLIESSEN



Das Fahrzeug mit der Karte oder der App verschließen. → [Seite 19](#)



Gut zu wissen!

ZUBEHÖR

- Sitzerhöhung für Kinder
Bitte beachte hierzu die gesetzlichen Regelungen.
- Eiskratzer
- Schneebesens
- Parkscheibe.

Sollte etwas fehlen, informiere bitte die Buchungs-/Störungshotline unter 0821 6500-5595.

ALLGEMEINE HINWEISE ZUR FAHRZEUGNUTZUNG

(siehe Tarif-, Gebühren- und Standortübersicht)



Bevor es losgeht, informiere dich bitte über das Fahrzeug per App



Bitte **reinige** das Fahrzeug:
→ Bei selbst verursachten Verschmutzungen
→ Nach längeren Fahrten



Bitte **rauche** nicht im Fahrzeug



Wenn **Tiere** mitfahren:
→ Benutze bitte Transportboxen
→ Bitte entferne Tierhaare. Andernfalls können zusätzliche Reinigungskosten für dich entstehen

1 Fahrzeug spontan öffnen oder vorab buchen

BUCHUNGSMÖGLICHKEITEN PER TELEFON, APP ODER INTERNET

Buchungen, Buchungsänderungen, Stornierungen und Verlängerungen sind im Internet, per App oder telefonisch bei unserer Buchungs-/ Störungszentrale 24 Stunden möglich.

Buchungs-/Störungshotline	0821 6500-5595 (24 Stunden)
Infohotline	0821 6500-5590
swa Carsharing App	IOS / Google Play Store
Internet	www.sw-augsburg.de/Mobilitaet

Allgemeine Auskünfte zu Tarifen, Nutzungsbedingungen usw. erhältst du bei unserer Infohotline und in den swa Kundencentern am Königsplatz oder am Hohen Weg 1.



swa
Carsharing
App

Per Telefon
0821 6500-5595
24 Stunden

Online unter
www.sw-augsburg.de/Mobilitaet

BUCHUNGSZEITRÄUME

Nach der Buchung hast du maximal eine Stunde Zeit, um das Fahrzeug zu öffnen. Andernfalls wird die Buchung danach automatisch kostenpflichtig beendet. Du kannst unsere swa Carsharing Elektroautos ohne Endzeitpunkt nutzen (Open-End-Buchung). Daher wird das Auto vorsorglich sieben Tage für dich gebucht.

BUCHUNG AM TELEFON

Halte folgende Daten bei der Buchung bereit:

- Kundennummer
- Telefonkennwort
- Buchungszeitraum
- Standort und Fahrzeug

Bitte deinen Berater von der Buchungs-/Störungszentrale am Telefon am Ende deines Gesprächs die Buchungsdaten zu wiederholen. Nur die tatsächlich wiederholten Buchungsdaten sind maßgebend für deine Buchung und deren Abrechnung.

STORNIERUNGEN

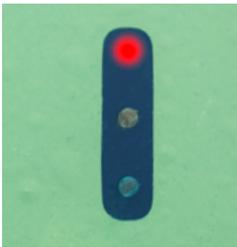
Falls du die Fahrt nicht innerhalb von 60 Minuten antrittst, wird die Buchung automatisch kostenpflichtig beendet.

FAHRZEUG ÖFFNEN

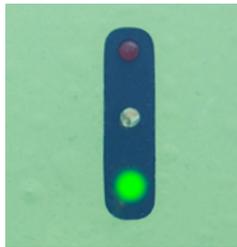


APP:
 Öffne das Fahrzeug über den Menüpunkt „Fahrten“, Optionen „Tür öffnen“.
 Tipp: Die Funktion wird erst angezeigt, wenn du das Fahrzeug vorher gebucht hast.

KUNDENKARTE:
 Halte die Kundenkarte 2 Sekunden vor das Lesefeld an der Windschutzscheibe des Fahrzeuges.



LED leuchtet Rot:
 Das Auto ist gebucht oder bereits in Benutzung.



LED leuchtet Grün:
 Das Auto ist nicht gebucht und du kannst direkt einsteigen.

2 Schlüssel & PIN



SCHLÜSSEL UND PIN- EINGABE

AM BORDCOMPUTER:

- Den Schlüssel findest du im Handschuhfach am Bordcomputer.
- Bitte gib innerhalb von 10 Minuten nach dem Öffnen deine persönliche vierstellige PIN, die du bei der Registrierung erhalten hast, ein.
- Tippfehler kannst du mit der Taste „C“ korrigieren.

BEI DREI FALSCHEN EINGABEN:

- Die Kundenkarte wird gesperrt.
- Beim Entsperren hilft die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

SCHLÜSSEL ENTFERNEN:

- Ziehe den Schlüssel aus dem Bordcomputer.
- Benötigst du mehr als 10 Sekunden, ertönt ein Warnsignal.



GUTE FAHRT!

Nun kannst du das Fahrzeug starten.

3 Fahrzeug-Check vor Fahrtantritt

- Ist das Fahrzeug frei von Mängeln und Schäden?
- Ist der Ladezustand bei Fahrtbeginn mindestens 1/4??
- Ist das Fahrzeug sauber?
- Liegen die Ladekarte und eine Kopie des Fahrzeugscheins im Bordbuch?
- Ist das Ladekabel im Kofferraum?

Falls nein, melde dies bitte vor Fahrtantritt der Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

SCHÄDEN ODER MÄNGEL AM FAHRZEUG

Gehe bitte vor Beginn der Fahrt um das Fahrzeug. Siehst du Mängel und Schäden, etwa eine Beule oder einen fehlenden Heckscheibenwischer?

Falls ja, mache bitte Folgendes:

Ist der gefundene Mangel bereits in der Bordmappe in der Rubrik „Vorhandene Schäden“ aufgeführt?

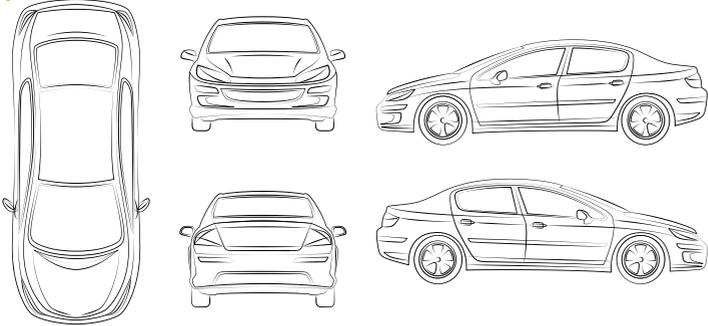
Ja, du kannst losfahren.

Nein, dann melde bitte den Schaden vor Fahrtantritt bei der Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

Trage den Schaden oder Mangel in der Bordmappe ein, wie es rechts im Muster beschrieben ist.

Wir können dich nur als Verursacher eines Schadens ausschließen, wenn du diesen vor Fahrtantritt gemeldet hast.

SCHADENSMELDUNG

Bitte kreise den Schaden auf einer der Skizzen ein, und kennzeichne diesen wie folgt: k = Kratzer / Schramme d = Delle / Beule st = Steinschlag (Glasschaden)	Kundennr.	123456	1
	Datum, Uhrzeit	1.8.18, 18 Uhr	2
4 	Angaben zum Schaden		
	Als ich zum 3 Auto kam, war hinten eine Delle. Rote Lack- spuren sind zu sehen.		
Der Schaden muss zusätzlich telefonisch an swa Carsharing gemeldet werden. Tel. 0821 6500-5595			

4 Fahrpause

- Unterbrich die Fahrt wie gewohnt mit dem Ausschalten der Zündung.
- Das Schließen und Öffnen erfolgt während deiner Buchung mit dem Fahrzeugschlüssel. Bordcomputer oder Kundenkarte werden dafür nicht benötigt.
- Sobald du die Fahrt beendest, indem du den Schlüssel in den Bordcomputer steckst, kann das Elektroauto jederzeit von einem anderen Nutzer gebucht werden.

5 Laden

Die Kosten für das Laden übernimmt swa Carsharing.
Die Ladekarte findest du in der Bordmappe im Auto.

Unter www.ladenetz.de findest du deutschlandweit alle Ladesäulen, die du mit unserer Ladenetz-Karte kostenlos nutzen kannst.

WANN MUSS ICH DAS AUTO LADEN?

- Wenn der Batteriestand nach Fahrtende weniger als 1/4 beträgt, musst du das Auto an einer swa eLadestation anstecken.
- Bitte achte hier trotzdem auf die Zonen. Das Anschließen und Abstellen in der Parkzone Elektroautos ist gebührenfrei. Außerhalb dieser Zone ist das Abstellen kostenpflichtig. Die detaillierte Karte findest du in der App oder in der „Anleitung swa Carsharing Elektroautos“ in der Bordmappe im Fahrzeug.

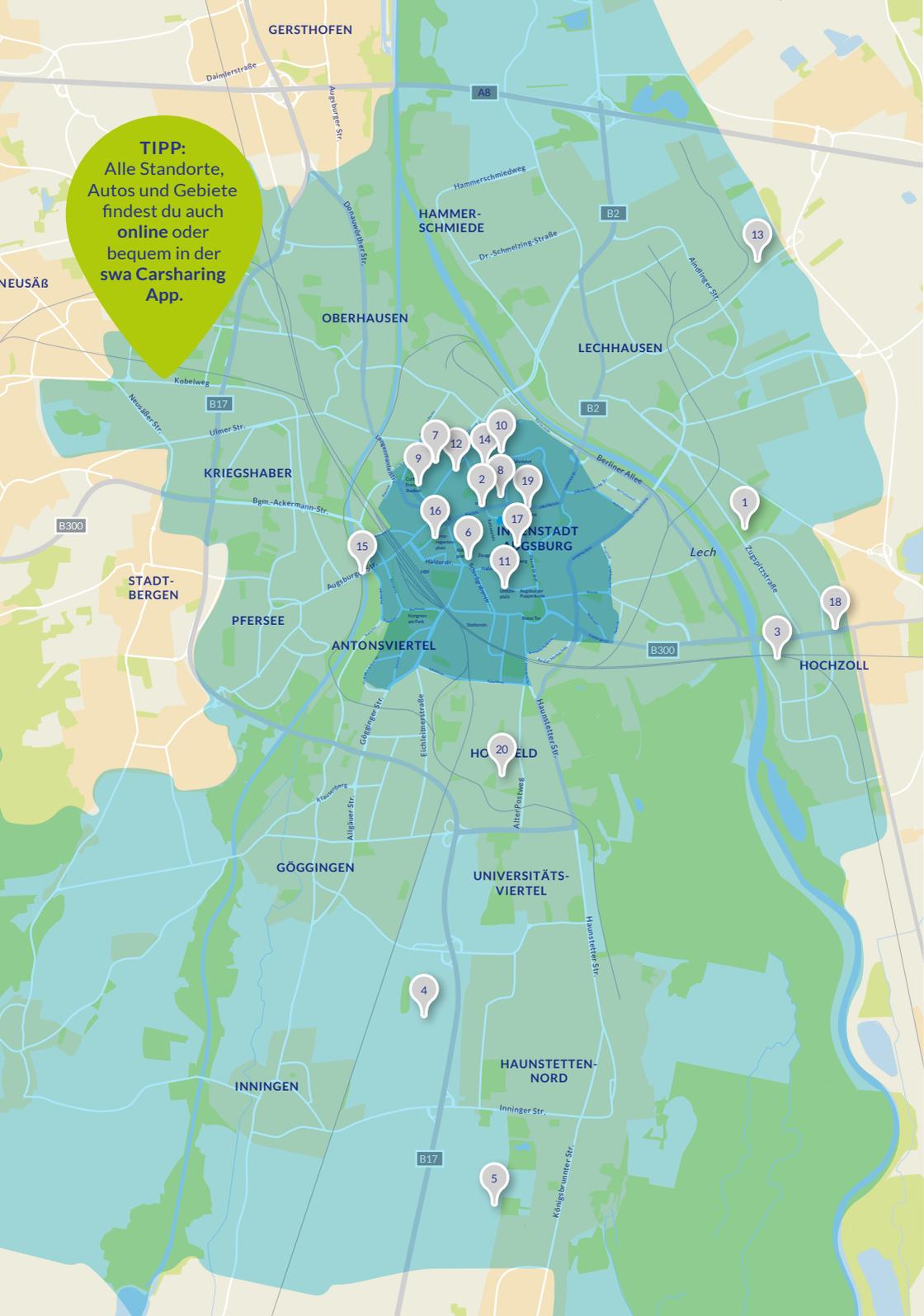
WELCHES KABEL MUSS ICH VERWENDEN?

- Bei Schnellladern (blaue Säulen) steckst du das Kabel der swa eLadestation in die Ladebuchse des Autos.
- Bei Normalladern (hellgrüne Säulen), steckt teilweise kein Kabel in der Ladestation. Dafür hast du im Kofferraum der Elektroautos ein extra Kabel.

WIE LADE ICH DAS AUTO?

- Ladekarte aus der Bordmappe im Fahrzeug an den Sensor der swa eLadestation halten und Ladevorgang starten. Bitte lege die Ladekarte wieder zurück in die Bordmappe.
- Ladekabel mit Säule und Auto verbinden – der Ladevorgang beginnt.
- Zum Beenden eines laufenden Ladevorgangs die Ladekarte wieder an den Sensor halten und Ladekabel abziehen. Sobald ein Ladevorgang abgeschlossen ist, wird keine Ladekarte zum Beenden benötigt.
- Die Ladeanleitung findest du auch auf jeder Säule der Schnell-Lader und in der App.

TIPP:
Alle Standorte,
Autos und Gebiete
findest du auch
online oder
bequem in der
swa Carsharing
App.



STANDORTE SWA ELADESTATIONEN

- | | | |
|--|--|--|
| 1 KUKA
Zugspitzstr. 140 | 7 An der Blauen Kappe 18 | 15 Augsburger Str. 9 |
| 2 swa Verwaltungsgebäude
Hoher Weg 1 | 8 Henisiusstr. 6 | 16 Prinzregentenplatz |
| 3 P+R Bahnhof Hochzoll Süd
Hochzoller Straße | 9 Klinkerberg Brunntal | 17 Am Schwall |
| 4 FCA-Stadion
Bgm.-Ulrich-Str. 90 | 10 Pfärrle 30 | 18 Friedberger Str. 155 |
| 5 P+R Haunstetten West
Inninger Straße | 11 Ulrichsplatz 15 | 19 Pilgerhausstr. 31 |
| 6 Zeugplatz | 12 Volkhartstr. 9 | 20 Sigma Technopark
Werner-von-Siemens-Str. 6
Parken gebührenpflichtig,
Fahrtende hier nicht möglich |
| | 13 UTG Augsburg
Am Mittleren Moos 48 | |
| | 14 Obstmarkt 4 | |



swa eLadestationen

Es gibt Schnell-Lader und Normal-Lader:
Unter www.ladenetz.de sind alle Ladesäulen aufgeführt, die mit unserer ladenetz-Karte kostenfrei genutzt werden können.
(Produkte → Lademap)



Parkzone swa Carsharing Flex

Innerhalb dieser Zone kann die Buchung eines stations-unabhängigen Elektroautos kostenfrei beendet werden.



Stadtgebiet

Innerhalb dieser Zone ist das Abstellen kostenpflichtig.
(Siehe Tarif-, Gebühren- und Kostenübersicht)

6 Verlängerung

→ Du nutzt unsere swa Carsharing Flex Elektroautos ohne Endzeitpunkt (Open-End-Buchung) – somit ist keine Verlängerung notwendig.

7 Panne/Unfall

Panne

FALLS DEIN FAHRZEUG NICHT MEHR FAHRTÜCHTIG IST:

- Warnblinker einschalten
- Warnweste anziehen
- Warndreieck mit mindestens 100 Metern Abstand zum Fahrzeug aufstellen
- Informiere die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.
- Es gibt eine Schutzbriefversicherung, die wir einschalten, wenn Pannenhilfe vor Ort nötig ist. Schutzbriefleistungen und Reparaturaufträge können nur mit vorheriger Zustimmung von swa Carsharing in Anspruch genommen werden.

Unfall

Rufe auch bei Minimalunfällen die Polizei unter 110 an und lasse den Unfall aufnehmen.

Falls du an einem Verkehrsunfall beteiligt bist:

UNFALLSTELLE ABSICHERN

- Warnblinklicht einschalten
- Warnweste anziehen
- Warndreieck mit einem Mindestabstand von 100 Metern zum Unfallort aufstellen
- Bei kleinem Schaden: Fahrzeug aus der Gefahrenzone entfernen

VERLETZTE VERSORGEN UND RETTUNGSKRÄFTE INFORMIEREN

- Leiste Erste Hilfe bei verletzten Personen.
- Notrufnummer 112 anrufen. Nenne deinen Namen (Wer?), den Unfallort (Wo?) und erkläre kurz das Unfallgeschehen (Was?).

DOKUMENTATION AM UNFALLORT

- Fotografiere Unfallstelle, Bremsspuren und Unfallfahrzeuge.
- Protokolliere den Unfall mit Hilfe des Unfallberichts aus der Bordmappe (persönliche Daten, Kfz-Daten, Unfallhergang etc.).
- Informiere die Buchungs-/Störungshotline 0821 6500-5595.

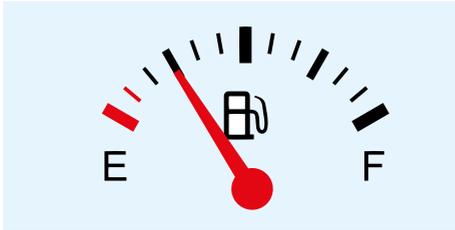
VERSICHERUNG

- Es gibt eine Schutzbriefversicherung, die von swa Carsharing eingeschaltet wird, wenn Unfallhilfe vor Ort nötig ist. Schutzbriefleistungen und Reparaturaufträge können nur mit vorheriger Zustimmung von swa Carsharing in Anspruch genommen werden.

KEIN SCHULDANERKENNTNIS

- Gib an der Unfallstelle auf keinen Fall ein Schuldanerkennnis, eine Haftungsübernahme oder vergleichbare Erklärungen ab. Dies kann zum Verlust des Versicherungsschutzes führen.

8 Fahrtende/Abstellen



BATTERIE

→ Wenn der Batteriestand nach Fahrtende weniger als 1/4 beträgt, musst du das Auto an einer swa eLadestation anstecken. Siehe **5** Laden.



INNENRAUM

→ Licht, Radio und Innenraumbeleuchtung ausschalten
 → Handbremse betätigen
 → Lenkradschloss einrasten
 → Schließe Türen und Fenster sowie die Heckklappe



ABSTELLEN AN SWA eLADESÄULE

→ Du kannst das Fahrzeug jederzeit an einer eLadesäule abstellen und die Fahrt beenden – das Auto muss dafür zwingend angesteckt sein. Siehe **5** Laden.



SCHLÜSSEL

→ Chip des Fahrzeugschlüssels in den Bordcomputer stecken.
 → Deine Buchung ist nun automatisch beendet.

ABSTELLEN AUF PARKPLATZ

→ Du kannst das Fahrzeug auf einem öffentlichen kostenfreien Parkplatz oder Anwohnerparkplatz im ganzen Stadtgebiet Augsburg abstellen. Im Fahrzeug befindet sich ein Anwohnerparkausweis für alle Zonen. Stelle das swa Carsharing Flex Elektroauto nur auf zeitlich unbegrenzten Parkplätzen ab, um mögliche Strafzettel zu vermeiden.

9 Fahrzeug schließen



APP:

- Steige aus
- Schließe das Fahrzeug über den Menüpunkt „Fahrten“, Optionen „Tür abschließen“.

KUNDENKARTE:

- Steige aus
- Kundenkarte vor das Lesefeld an der Windschutzscheibe halten. Die Zentralverriegelung schließt das Fahrzeug automatisch ab.
- Versichere dich, ob alle Türen tatsächlich verschlossen sind.

Upps! Ich hab etwas im Auto vergessen!

ABRECHNUNG

- Die Rechnungsstellung erfolgt im Folgemonat. Die Rechnung beinhaltet eine Auflistung aller einzelnen Fahrten mit Kilometern und Zeit.

Bitte kontaktiere die **Buchungs-/ Störungshotline 0821 6500-5595**.

Das Fahrzeug wird kostenfrei für dich gebucht, sodass du dir nochmal Zugang verschaffen kannst.

Du vermisst bereits seit längerer Zeit etwas? Schreibe uns eine E-Mail an kundenservice@sw-augsburg.de.



swa Kundencenter am Kö
Montag – Freitag: 8.00 – 17.00 Uhr

swa Kundencenter Hoher Weg
Montag – Freitag: 8.00 – 17.00 Uhr



Energie & Trinkwasser: 0821 6500-6500
Fahrplanauskunft & Tarife: 0821 6500-5888
Abo-Service: 0821 6500-5391
Bus & Tram Lob & Kritik: 0821 6500-5757
Carsharing: 0821 6500-5590



www.sw-augsburg.de



kundenservice@sw-augsburg.de



swa City App
swa Mobil App
swa Carsharing App
swaxi App



Herausgeber: Stadtwerke Augsburg Carsharing-GmbH, Hoher Weg 1, 86152 Augsburg, www.sw-augsburg.de
Stand: Februar 2021 | Irrtümer, Änderungen und Druckfehler vorbehalten.

Bilder: Thinkstock/iStock/chrupka, Andrew_Mayovskyy, bluejayphoto, karambol, KarSol, kerkla, Mapics, Sasa Komlen, sborisov, Sean Pavone, SeanPavonePhoto, SebastianHamm, vichie81, Zoonar/cleo