

Leitfaden E-Roller



mümo
Landkarte



Wichtige Hinweise im Überblick



Bitte entsorge deinen Müll und gebe das Fahrzeug in einem sauberen Zustand zurück



Um die mümo-E-Roller nutzen zu dürfen, musst du mind. **16 Jahre** alt sein und einen **Führerschein der Klasse AM** besitzen!



Die Person, die die Fahrt bucht, muss auch der Fahrer sein. Eine Übertragung von gebuchten Fahrten auf andere Nutzer ist **nicht** zulässig!

Inhaltsverzeichnis

1 Wichtige Rufnummern und Kontaktdaten.....	1
2 Hygiene-Hinweise „Corona“.....	2
3 Abholung.....	3
4 E-Roller fahren.....	6
5 Während der Buchung.....	7
6 Fahrzeugrückgabe.....	8
7 Pannen & Unfälle.....	11
8 Gebührenkatalog.....	12

**Wir wünschen Dir eine gute und sichere Fahrt!
Viele Grüße
das mümo-Team**

1

Wichtige Rufnummern und Kontaktdaten

24 Stunden-Service für alle Probleme mit der App,
dem Fahrzeug oder bei Unfällen/Pannen:

Tel.: **02419/5788 366**
E-Mail: **support@moqo.de**

Allgemeine Rufnummern im Notfall:

Rettungsdienst 112
Polizei 110

Für weitere Fragen:

www.muemo.bayern
E-Mail: **kontakt@muemo.bayern**

2

Hygiene-Hinweise „Corona“



Husten und Niesen in die
Armbeuge oder ein
Einwegtaschentuch



Mit den Händen nicht in das
Gesicht fassen



Gründliches und regelmäßiges
Händewaschen (unterwegs
desinfizieren)



Mindestabstand einhalten

3 Abholung

Du kannst das Fahrzeug bereits bis zu 15 Minuten vor Reservierungsbeginn kostenlos abholen, wenn das Fahrzeug in dieser Zeit von keinem anderen Nutzer reserviert ist.

1. Schadenskontrolle

Kontrolliere das Fahrzeug vor Beginn der Fahrt immer auf Schäden und gleiche diese mit Hilfe der App mit den bereits gemeldeten Schäden ab. Eine nicht erfolgte Schadenskontrolle kann für dich zu zusätzlichen Gebühren führen. Falls du einen neuen Schaden am Fahrzeug entdeckst, melde diesen vor Fahrtantritt mithilfe der App oder der Hotline unter 02419/5788 366.

2. Sauberkeit

Bitte gib die Sauberkeit des Fahrzeugs in der App an. Sollte das Fahrzeug stark verschmutzt sein, kontaktiere bitte umgehend den Kundenservice unter 02419/5788 366.

3. Schlüsselkasten entriegeln

Nach Buchung kannst du den Schlüsselkasten über die MOQO-App entriegeln. Dabei öffnet sich der Riegel am Kasten automatisch.



4. Schlüssel entnehmen

Schwarzer Schlüssel =
Rollerschlüssel

Roter Schlüssel =
Schlüssel für die Helmbox



5. Ladekabel entfernen

Das Ladekabel wird unter dem Sitz angeschlossen. Um es abzustecken den schwarzen Schlüssel ins Zündschloss stecken und einmal nach links drehen. Der Sitz wird entriegelt.

Anschließend das Ladekabel nach oben abziehen und am Standort verstauen um Unfälle und Beschädigungen zu vermeiden.



6. Helm anziehen!

In der Helmbox findest du einen Helm. Gerne kannst du aber auch deinen eigenen Helm mitbringen. **Beachte:** Auch deine Beifahrer sind verpflichtet einen Helm zu tragen!



7. Roller starten

Schwarzen Schlüssel im Zündschloss nach rechts drehen, der Roller ist an. Anschließend den **grünen Knopf** am rechten Griff drücken. Im Display steht nun „Ready“ → der Roller ist startklar!



Dann kann es losgehen!

4

E-Roller fahren



Display
• Modus
• Geschwindigkeit

Modus ändern
• Stufe 1-3

Bremshebel
Gashebel

5

Während der Buchung

1. Verlängerung der Buchung

Wenn Du das Fahrzeug länger als ursprünglich geplant nutzen möchtest, kannst du – sofern keine nachfolgende Buchung betroffen ist – deine Buchung mit Hilfe der App verlängern. Du zahlst dann die Nutzung wie gewohnt entsprechend unserer Tarifordnung.

2. Verspätete Rückgabe

Falls du das Fahrzeug nicht rechtzeitig zurückgeben kannst und eine Verlängerung der Buchung aufgrund folgender Buchungen anderer Nutzer nicht möglich ist, kontaktiere bitte so bald wie möglich den Kundenservice unter 02419/5788 366. Falls dadurch nachfolgende Buchungen betroffen sind, wird eine Gebühr lt. Preistabelle erhoben.

3. Vorzeitige Rückgabe

Wenn Du das Fahrzeug früher als geplant zurückgeben magst, kannst du die Buchung wie gewohnt beenden. Der Preis wird jedoch für den vollen Mietzeitraum fällig.

4. Zwischenstopp

Bei Zwischenstopps, z.B. zum Einkaufen, kann das Fahrzeug wie gewohnt mit dem Fahrzeugschlüssel verriegelt werden.

6

Fahrzeug-Rückgabe

1. Sharing-Standort

Da es sich bei mümo um ein stationsgebundenes Sharing-Angebot handelt, können die Fahrzeuge immer nur am gleichen Standort zurückgegeben werden.

2. Helm zurück in die Helmbox

Lege nach der Fahrt den Helm zurück in die Helmbox und schließe diese bis sie einrastet.

3. Roller anstecken

Der Roller wird unter dem Sitz zum Laden angeschlossen. Drehe den schwarzen Schlüssel im Zündschloss nach links, der Sitz wird entriegelt. Stecke das Ladekabel in die Ladebuchse. Achte darauf, dass das Kabel in der vorgesehenen Kerbe läuft und nicht „eingezwickt“ wird! Sitz wieder schließen und fest drücken, bis er auch wirklich eingerastet ist.



4. Schlüssel zurück in den Schlüsselkasten

Hänge den Schlüsselbund zurück in den Schlüsselkasten.



5. Schlüsselkasten verriegeln

Schließe den Kasten und verriegele über die App das angebrachte Schloss („Fahrzeug zurückgeben“). Das Schloss schließt daraufhin automatisch.



Außerordentliche Rückgabe

Sollte auch nach mehrmaligen Versuchen und Kontrollieren der Anforderung für die Fahrzeug-Rückgabe eine Fehlermeldung erscheinen kann die Option „Fahrzeug trotzdem zurückgeben“ angewandt werden. Hierbei wird die Buchung beendet, auch wenn eine oder mehrere Anforderungen nicht erfüllt sind. Anschließend erscheint ein Freitextfeld, indem beschrieben werden muss, warum das Fahrzeug nicht ordentlich zurückgegeben werden konnte inkl. Fotos. Das Fahrzeug wird anschließend automatisch für weitere Buchungen gesperrt, da davon ausgegangen wird, dass ein schwerwiegender Fehler aufgetreten ist.

Bevor du diese Option nutzt, wende dich immer zuerst an den Kundenservice unter 02419/5788 366

7

Pannen & Unfälle

1. Achte auf deine eigene Sicherheit!
2. Ruf, falls notwendig, den Rettungsdienst (112) und leiste erste Hilfe.
- 3. Benachrichtige in jedem Fall (auch bei Unfällen mit geringen Schäden) die Polizei (110) und den Kundenservice (02419/5788 366).** Gib ohne Rücksprache mit dem Kundenservice kein Schuld- eingeständnis ab.
4. Dokumentiere den Unfall mittels der bereitgestellten Unfallprotokolle und wenn möglich mit Fotos. Notiere die Namen und Anschriften aller Unfallbeteiligten, eventueller Zeugen sowie die Kennzeichen der beteiligten Fahrzeuge.
5. Für die weitere Abwicklung leite bitte unverzüglich das polizeiliche Aktenzeichen und das Unfallprotokoll an den

landmobile e.V.
Postfach 216
83089 Bad Endorf

weiter oder sende es per Mail an
kontakt@muemo.bayern

8

Gebührenkatalog

Stornierung bzw. Verkürzung bis 2 Stunden vor Buchungsbeginn	kostenlos
Stornierung bzw. Verkürzung weniger als 2 Stunden vor Buchungsbeginn	3,00 EUR pauschal
Stornierung nach Buchungsbeginn bzw. Nichterscheinen	100% des Zeittarifs
Verspätete Rückgabe, wenn eine nachfolgende Buchung betroffen ist (ab 5 Min.)	10,00 EUR + Nutzungsgebühr
Pfand Hinterlegung für die Ausstellung einer persönliche RFID-Karte	5,00 EUR
Technikereinsatz (pro Stunde)	70 EUR pro Stunde
Sonderreinigung	400 EUR
Rauchen im Fahrzeug	100,00 EUR
Nichtordnungsgemäße Fahrzeugrückgabe (z.B. Fahrzeug nicht an Ladesäule angeschlossen)	35,00 EUR
Verlust, Beschädigung, Ersatz der Ladekarte oder Tankkarte	25,00 EUR
Vertragswidrige Verwendung der Ladekarte oder Tankkarte	50,00 EUR
Verlust, Beschädigung, Ersatz des Fahrzeugschlüssels	400,00 EUR
Schadenspauschale, falls Verursacher aufgrund einer nicht durchgeführten Schadenskontrolle vor Fahrtbeginn nicht ermittelt werden kann	350,00 EUR
Bearbeitungspauschale bei Unfällen und selbstverursachten Schäden	25,00 EUR
Überlassung an Nichtberechtigte und Fahren ohne Führerschein	500,00 EUR
Lastschrift konnte nicht eingelöst werden	15,00 EUR
Mahngebühren je Mahnung	2,50 EUR
Bearbeitung von Bußgeld und Ordnungswidrigkeiten	25,00 EUR
Kundendetailrecherche (unterlassene Information)	25,00 EUR

¹ inkl. der aktuell in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Mehrwertsteuer