

# Nutzer- handbuch für swu2go



Verlass dich drauf.

SWU



**In dieser Anleitung finden Sie Informationen zur generellen Nutzung des Fahrzeugs, zu Fahrzeugbuchung, -zugang und -rückgabe, Meldung von Schäden und Betankung/Ladevorgang. Bitte lesen Sie die Anleitung, bevor Sie das Auto nutzen.**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Fahrzeugbuchung</b> .....	<b>4</b>	<b>7. Schäden oder Mängel</b> .....	<b>8</b>
Telefon und Internet .....	4	<b>8. Tankvorgang bei Fahrzeugen mit Elektroantrieb</b> .....	<b>9</b>
Buchungsmöglichkeiten .....	4	<b>9. Panne und Unfall</b> .....	<b>9</b>
Buchungszeiträume .....	4	<b>10. Fahrtende</b> .....	<b>10</b>
Buchungsvorgang bei telefonischer Buchung .....	5	<b>11. Abstellen des Fahrzeuges am CarSharing Standort</b> ...	<b>10</b>
Stornierungen .....	5	<b>12. Ladesäule</b> .....	<b>11</b>
Verlängerungen .....	5	<b>13. Auslandsfahrt</b> .....	<b>11</b>
Verspätung .....	5	<b>14. Parkgebühren</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Zugangsmedium RFID-Chip</b> .....	<b>5</b>	<b>15. Zubehör</b> .....	<b>11</b>
<b>3. Zugangssystem am eMobil</b> .....	<b>6</b>	<b>16. Preisblatt und AGB</b> .....	<b>11</b>
Buchung .....	6		
Fahrzeug öffnen .....	6		
<b>4. Fahrzeug nutzen</b> .....	<b>6</b>		
<b>5. Fahrzeug Rückgabe</b> .....	<b>7</b>		
<b>6. Nutzungsregelungen</b> .....	<b>7</b>		
Allgemeine Nutzungsregeln .....	7		
Fahrzeug trotz Reservierung nicht am Standort .....	8		
Prüfung des Fahrzeuges vor Fahrtbeginn .....	8		

# 1. Fahrzeugbuchung

## Telefon und Internet

Buchungen sind per Telefon, im Internet oder mit dem Smartphone möglich.

### Service-Hotlines:

<b>Buchungszentrale</b>	0731 166-2860*
<b>Notfall-Störungshotline/Ladesäule</b>	0731 60 000 (auch nach 18:00 Uhr)
<b>Buchungsportal</b>	<a href="https://ewi3-swu2go.cantamen.de/">https://ewi3-swu2go.cantamen.de/</a> **
<b>E-Mail</b>	swu2go@swu.de
<b>Info-Material</b>	<a href="http://www.swu.de/swu2go">www.swu.de/swu2go</a>

\* 24/7 Hotline (die telefonische Buchung ist kostenpflichtig)

\*\* Erhältlich im App Store unter dem Begriff „Carsharing Deutschland“

## Buchungsmöglichkeiten

Buchungen, Buchungsänderungen, Stornierungen und Verlängerungen sind im Buchungsportal unter dem Menüpunkt „Fahrten“ und telefonisch möglich. Am Ende der Buchung erhalten Sie per E-Mail eine Buchungsbestätigung. Die Buchungszentrale kann Ihnen keine allgemeinen Auskünfte zu Tarifen, Nutzungsbedingungen usw. erteilen. Derartige Informationen erhalten Sie unter [www.swu.de/swu2go](http://www.swu.de/swu2go).

## Buchungszeiträume

Bei der Festlegung des Buchungszeitraums beachten Sie bitte Folgendes:

- Der Buchungszeitraum beginnt und endet immer jeweils zur vollen Viertelstunde.
- Abgerechnet werden immer ganze 0,5 Stunden (Buchungszeit 2,75 Stunden/Rückgabe nach 2,4 Stunden = Berechnung 2,5 Stunden).
- Die Mindestbuchungsdauer beträgt 0,5 Stunden.
- Geben Sie bei Ihrer Buchung immer den Wochentag und das exakte Datum an.
- Geben Sie Uhrzeiten wie folgt an: 8:00 Uhr abends ist immer 20:00 Uhr.
- Kalkulieren Sie unbedingt einen Zeitpuffer ein, sodass Sie zum Buchungsende das Fahrzeug wieder rechtzeitig zurückstellen können.
- Bei Buchungen ab 7 Tagen reinigen Sie das Fahrzeug vor der Rückgabe, bitte auch innen.

Falls Sie bei selbst verursachter Verschmutzung versäumen, das Fahrzeug zu reinigen, wird eine Reinigungsgebühr erhoben (siehe weitere Gebühren unter [www.swu.de/swu2go](http://www.swu.de/swu2go)).

## Buchungsvorgang bei telefonischer Buchung

Halten Sie folgende Daten bereit:

- Kundennummer, Name und Führerscheindaten
- Buchungszeitraum
- Standort, an dem Sie das Fahrzeug buchen möchten

Am Ende der telefonischen Buchung werden Ihnen die Buchungsoptionen nochmal zusammengefasst und Sie erhalten per E-Mail eine Buchungsbestätigung. Für eine telefonische Buchung wird eine Gebühr erhoben. (siehe weitere Gebühren unter [www.swu.de/swu2go](http://www.swu.de/swu2go)).

## Stornierungen

Stornierungen sind kostenfrei, wenn die Stornierung mindestens 24 Stunden vor Buchungsbeginn erfolgt. Erfolgt die Stornierung zu spät, ist die Hälfte des Mietpreises (max. eine Tagesrate) zu entrichten.

## Verlängerungen

Eine Verlängerung des Buchungszeitraums ist jederzeit möglich, sofern das Fahrzeug im Anschluss an Ihre Fahrt nicht bereits anderweitig gebucht ist. Wichtig ist, dass Sie die Verlängerung vor Ablauf Ihrer Buchungszeit veranlassen.

## Verspätung

Falls Sie es versäumen, das Fahrzeug pünktlich zum Buchungsende wieder an seinen Standort zurückzustellen, wird eine Verspätungsgebühr erhoben (siehe Preisblatt auf [www.swu.de/swu2go](http://www.swu.de/swu2go)).

# 2. Zugangsmedium RFID-Chip



Als zentrales Zugangsmedium zu unserem eCarSharing haben Sie von Ihrer Kommune ein Lapid-Siegel erhalten. Dieses wurde auf Ihrem Führerschein rechts oben angebracht. Dieses Siegel dient zugleich als regelmäßige Führscheinkontrolle. Achtung: Ohne Führerschein und Lapid-Siegel können Sie kein Fahrzeug buchen und nutzen.

### 3. Zugangssystem am eMobil:



- Kundenkarte noch nicht gelesen wurde. Bitte informieren Sie die Service Hotline.
- Die Zentralverriegelung des Fahrzeuges öffnet sich automatisch, sobald die grüne LED blinkt. Jetzt können Sie die Fahrertür öffnen.
- Bevor Sie den Schlüssel/Keycard entnehmen können, müssen Sie noch den PIN auf dem beiliegenden Handy im Handschuhfach eingeben. Diesen PIN können Sie sich in Ihrem Kundenkonto selbst vergeben. Falls Sie dies nicht getan haben, ist der PIN immer 0000.
- Entnehmen Sie den Fahrzeugschlüssel aus der Halterung des Bordcomputers im Handschuhfach des Fahrzeugs.

### 4. Fahrzeug nutzen

#### Fahren und Fahrtunterbrechung

- Starten Sie das Fahrzeug mit dem Fahrzeugschlüssel/Keycard.
- Unterbrechen Sie die Fahrt wie gewohnt mit dem Ausschalten der Zündung. Schließen und Öffnen erfolgt immer mit dem Fahrzeugschlüssel.
- Setzen Sie die Fahrt mit dem Einschalten der Zündung fort. Nach Einschalten der Zündung wird der Bordcomputer aktiviert und schaltet innerhalb von 2 Sekunden die Wegfahrsperrung frei.
- Eine Kurzanleitung zur Nutzung der Fahrzeuge können Sie unter Downloads [www.swu.de/swu2go](http://www.swu.de/swu2go) einsehen.

### 5. Fahrzeug Rückgabe

- Schalten Sie die Zündung aus und stecken Sie den Fahrzeugschlüssel in die Halterung des Bordcomputers im Handschuhfach zurück.
- Hier werden Ihnen wieder Fragen gestellt, die Sie mit „ja“ oder „nein“ beantworten müssen.
- Steigen Sie aus dem Fahrzeug aus. Bitte das Fahrzeug nach jeder Nutzung aufladen. (Siehe hierzu auch unter 12. Ladesäule)
- Schließen Sie das Fahrzeug mit Ihrem Führerschein durch das Vorhalten am Lesegerät ab.
- Das Fahrzeug schließt automatisch ab. Versichern Sie sich aber, ob alle Türen tatsächlich verschlossen sind.

#### Haben Sie noch was im Fahrzeug vergessen?

- Solange Ihre Buchung noch gültig ist, können Sie auch nach dem Fahrtende das Fahrzeug erneut mit Ihrem Führerschein öffnen.
- Nach Buchungsende kontaktieren Sie bitte die Buchungszentrale.

### 6. Nutzungsregelungen

#### Allgemeine Nutzungsregeln

- Es gilt ein absolutes Rauchverbot im Fahrzeug.
- Prüfen Sie vor Fahrtbeginn die Außenbeleuchtung am Fahrzeug.
- Bei der Nutzung von Elektrofahrzeugen ist das Ladekabel stets im Fahrzeug mitzuführen. Sollten Sie dies oder den Ladestand und die daraus resultierende Restreichweite nicht beachten, behalten wir uns vor, Ihnen die dadurch entstehenden Aufwände in Rechnung zu stellen.
- Falls Sie das Fahrzeug länger benötigen, denken Sie rechtzeitig an die Buchungsverlängerung unter 1. Fahrzeugbuchung.
- Reinigen Sie das Fahrzeug bei selbst verursachten Verschmutzungen und nach längeren Fahrten.
- Wenn Tiere mitgefahren sind, denken Sie auch an Allergiker und entfernen Sie im Anschluss auf jeden Fall die Tierhaare.

#### Prüfung des Fahrzeuges vor Fahrtbeginn

- Prüfen Sie, ob die Bordmappe im Fahrzeug vorhanden und vollständig ist. Die Bordmappe besitzt folgende Rubriken:
  - Kurzanweisung bei Pannen und Unfällen inkl. Unfallbericht
  - Schadensmeldung für verursachte Schäden
  - Wichtige Fahrzeughinweise
  - Nutzerhandbuch

- Prüfen Sie, ob die Tankkarte für die Ladesäule und eine Kopie des Fahrzeugscheins vorhanden sind.
- Überprüfen Sie das Fahrzeug auf etwaige Schäden.
- Sollten Sie das Fahrzeug in obigen Punkten nicht ordnungsgemäß vorfinden, melden Sie dies der Buchungszentrale.

### Fahrzeug trotz Reservierung nicht am Standort

- Falls das gebuchte Fahrzeug nicht am Standort ist, warten Sie bitte noch etwa 10 Minuten. Ist das Fahrzeug auch dann noch nicht zurück, benachrichtigen Sie die Buchungszentrale.
- Als kleine Entschädigung erhalten Sie von uns eine Gutschrift.

## 7. Schäden oder Mängel

- Überprüfen Sie das Fahrzeug. Gehen Sie um das Fahrzeug herum, und achten Sie vor der Nutzung auf sichtbare Mängel und Schäden. Sollten Sie Mängel oder Schäden feststellen, gehen Sie bitte wie folgt vor:
- Loggen Sie sich in Ihrer Carsharing-Deutschland-App ein. Dort ist es Ihnen möglich, sich über den Button „Fahrten“ bei einer laufenden Buchung die Schadensskizze anzeigen zu lassen. Dort sind alle bereits bestehenden Schäden eingetragen.
- Ist ein Schaden dort nicht eingetragen, sind Sie verpflichtet, diesen vor Fahrtantritt zu melden. Bitte rufen Sie bei der Buchungszentrale an.
- Tragen Sie den Schaden oder Mangel zusätzlich auch immer in der

- Bordmappe ein. Beeinträchtigen die festgestellten Mängel die Verkehrssicherheit/StVO oder die Verkehrstüchtigkeit, können sie zu Folgeschäden führen. Dann dürfen Sie die Fahrt nicht antreten. Benachrichtigen Sie in diesem Fall ebenfalls die Buchungszentrale.
- Eine Vorlage für die Schadensmeldung finden Sie in der Bordmappe.

### Eintrag von Schäden oder Mängeln

Schäden oder Mängel müssen grundsätzlich per Email an [swu2go@swu.de](mailto:swu2go@swu.de) oder telefonisch an die Servicezentrale gemeldet werden. Schäden, die bereits vermerkt sind, müssen nicht zusätzlich gemeldet werden.

1. Melden Sie Ihre Kundennummer.
2. Melden Sie Datum und Uhrzeit, wann sich der Schaden ereignet hat, bzw. wann Sie den Schaden festgestellt haben.
3. Beschreiben Sie kurz, wie es zu dem Schaden kam bzw. welche Schäden oder Mängel Sie festgestellt haben.
4. Machen Sie Bilder des Schadens.
5. Sie sind verpflichtet, jeden Schaden oder Mangel umgehend auch telefonisch bei der Buchungszentrale zu melden.

## 8. Tankvorgang bei Fahrzeugen mit Elektroantrieb

- Die Fahrzeuge können an allen Ladesäulen des ladenetz.de-Verbundes geladen werden.
- Die Kosten für den Ladevorgang übernimmt die SWU für Sie. Benutzen Sie hierfür bitte die Ladekarte im Fahrzeug.
- Die genaue Handhabung des Fahrzeugs bei einem Ladevorgang ist in der Bordmappe des Fahrzeugs beschrieben.

## 9. Panne und Unfall

- **Panne:** Falls Ihr Fahrzeug nicht mehr fahrtüchtig sein sollte, gehen Sie bitte wie folgt vor:
  - Sichern Sie den Ort Ihrer Panne mit Warnblinklicht und Warndreieck.
  - Informieren Sie die Buchungszentrale.
  - Es gibt eine Schutzbriefversicherung, die wir einschalten, wenn die Pannenhilfe vor Ort nötig ist. Schutzbriefleistungen und Reparaturaufträge können nur mit vorheriger Zustimmung der SWU Verkehr GmbH in Anspruch genommen werden.



- **Unfall:** Falls Sie an einem Verkehrsunfall beteiligt sein sollten, gehen Sie bitte wie folgt vor:
  - Ergreifen Sie Maßnahmen zur Unfallortsicherung und Schadensminderung.
  - Schalten Sie das Warnblinklicht ein und stellen Sie das Warndreieck mit einem Mindestabstand von 100 Metern zum Unfallort auf.
  - Leisten Sie Erste Hilfe bei verletzten Personen.
  - Rufen Sie die Notrufnummer 112 an und nennen Sie Ihren Namen (wer?), den Unfallort (wo?) und erläutern Sie kurz das Unfallgeschehen (was?).
  - Rufen Sie auch bei Minimalunfällen die Polizei an und lassen Sie den Unfall polizeilich aufnehmen.
  - Sichern Sie Beweise. Wenn möglich, fotografieren Sie Unfallstelle, Bremsspuren und Unfallfahrzeuge.
  - Protokollieren Sie den Unfall mit Hilfe des Unfallberichts aus der Bordmappe (persönliche Daten, Kfz-Daten, Unfallhergang etc.).
  - Informieren Sie die Buchungszentrale.
  - Es gibt eine Schutzbriefversicherung, die von der SWU Verkehr GmbH eingeschaltet wird, wenn Unfallhilfe vor Ort nötig ist. Schutzbriefleistungen und Reparaturaufträge können nur mit vorheriger Zustimmung der SWU Verkehr GmbH in Anspruch genommen werden.
  - Geben Sie an der Unfallstelle auf keinen Fall ein Schuldanerkenntnis, eine Haftungsübernahme oder vergleichbare Erklärungen ab. Dies kann zum Verlust des Versicherungsschutzes führen.

## 10. Fahrtende

- Fahrzeugnutzung beenden.
- Schalten Sie Licht, Radio und Innenraumbelichtung aus.
- Ziehen Sie die Handbremse an.
- Lassen Sie das Lenkradschloss einrasten. Schließen Sie alle Türen und Fenster sowie die Heckklappe des Fahrzeuges.
- Stecken Sie den Chip des Fahrzeugschlüssels in die Halterung des Bordcomputers im Handschuhfach (siehe 5. Fahrzeugrückgabe)
- Der Fahrzeugschlüssel darf auf gar keinen Fall an eine an der Station wartende Person weitergegeben werden.

## 11. Abstellen des Fahrzeuges am swu2go-Standort

- Es kann vorkommen, dass durch Falschparker oder andere Vorkommnisse unsere Stellplätze zeitweise nicht genutzt werden können. Wenn Sie mit einem unserer Fahrzeuge auf eine solche Situation treffen, bei der ein Abstellen des Fahrzeuges nicht möglich ist, so parken Sie das Fahrzeug in einem „erlaubten“ Bereich möglichst nahe an der Station.
- Bitte informieren Sie die Störungshotline umgehend. Die Störungshotline ist rund um die Uhr zu erreichen.
- Strafzettel und Abschleppkosten gehen zu Ihren Lasten.

## 12. Ladesäule

### Vor Fahrtbeginn:

- Auto ist an Ladesäule angesteckt.
- Auto entriegeln, Schlüssel/Keycard entnehmen.
- Auf „Steckersymbol“ neben dem Lenkrad drücken, um das Ladekabel am Auto zu entriegeln.
- Ladekabel vom Auto abziehen, danach das Ladekabel aus der Ladesäule abziehen.
- Ladekabel im Kofferraum verstauen.

### Nach Fahrtende:

- Tankkarte aus der Sonnenblende (Fahrerseite) oder der Halterung im Handschuhfach entnehmen.
- Ladekabel aus dem Kofferraum nehmen.
- Tankkarte an Kontaktstelle an der Ladesäule halten, bis die Steckdose freigegeben wird.
- Schwarzes Ende des Ladekabels in Ladesäule einstecken.
- Auf Schlüssel/Keycard „Steckersymbol“ neben dem Lenkrad drücken, Renaultsymbol an der Front öffnet sich.
- Innere Abdeckung öffnen.
- Ladekabel mit dem Auto verbinden, man hört die Verriegelung.
- Ladevorgang startet, wird an der Säule und im Auto angezeigt.
- Tankkarte wieder in Sonnenblende verstauen und Auto verriegeln.

## 13. Auslandsfahrt

Auch Fahrten ins Ausland sind möglich. Informieren Sie sich vorab über mögliche Besonderheiten bezüglich Ihres Reiseziels. Es darf nur in EU-Länder gefahren werden. Für die Einhaltung der länderspezifischen Vorschriften ist jeder Fahrer selbst verantwortlich. Vor Ihrer Auslandsfahrt können Sie nach Ankündigung (mind. 3 Werktage vorher) den Original-Fahrzeugschein und die grüne Versicherungskarte bei uns abholen. Kopien beider Dokumente befinden sich im Fahrzeug.

## 14. Parkgebühren

Parkgebühren, Strafzettel etc. gehen zu Lasten des Nutzers.

## 15. Zubehör

Es befindet sich eine Sitzerrhöhung im Fahrzeug. Bitte beachten Sie hierzu die gesetzlichen Regelungen.

## 16. Preisblatt und AGB

Das aktuelle Preisblatt und die AGB können Sie unter [www.swu.de/swu2go](http://www.swu.de/swu2go) einsehen.



**1 SWU ServiceCenter**

Karlstraße 3  
89073 Ulm

**2 SWU traffiti**

Bahnhofplatz 8  
(Sedelhofpassage)  
89073 Ulm

**P 1** Parkplätze Wilhelmstraße

**P 2** Parkhaus am Bahnhof

**P 3** Parkhaus Deutschhaus

**H 1** Haltestelle Stadtwerke

**H 2** Haltestelle Hauptbahnhof

**SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH**

SWU traffiti

Bahnhofplatz 8 (Sedelhofpassage)

89073 Ulm

swu2go@swu.de

**Buchungs- und Störungshotline**

0731 166-2860

24/7 Hotline (kostenpflichtig)

**Produktberatung und  
Rechnungserläuterung**

0731 166-2861

(zu den Öffnungszeiten SWU traffiti erreichbar)

[swu.de/swu2go](https://swu.de/swu2go)

swu2go ist ein Produkt der SWU Verkehr GmbH



SWU. Verlass dich drauf.



Stand: PA April 2024