

mobilport Pergolenviertel

Häufig gestellte Fragen

- **Wie kann ich ein Fahrrad oder einen Anhänger leihen bzw. die Werkstatt buchen?**

Die mobilport-Buchungen werden über den Mobilitätsdienstleister „evemo“ abgewickelt. Zunächst wird auf der [mobilport Website](#) ein Nutzerkonto erstellt sowie der Personalausweis und die Zahlungsdaten hinterlegt. Anschließend ist eine persönliche Einweisung in das Buchungssystem und in die Verwendung der Räder durch das Team des Quartiersmanagements erforderlich. Die Einweisungen finden im Rahmen der Sprechstunden des Quartiersmanagements statt. Nach der Einweisung wird Ihr Account freigeschaltet und Sie können über das mobilport-Buchungsportal, im Reiter [Neue Buchung](#), Buchungen vornehmen. Des Weiteren kann zur Buchung auch die evemo-App verwendet werden. Die App können Sie aus dem [Google-Playstore](#) oder aus dem [Apple-Store](#) herunterladen. Eine ausführliche Anleitung zum Buchen und Nutzen der Fahrzeuge finden Sie [hier](#).

- **Wie erstelle ich ein Nutzerkonto?**

Die Erstellung eines Nutzerkontos erfolgt über das [mobilport-Buchungsportal](#). Zur Freischaltung des Nutzerkontos müssen Kund:innen an einer kurzen persönlichen Einweisung im [Quartiersbüro](#) zu den Sprechzeiten des Quartiersmanagements teilnehmen.

- **Wer darf die Fahrräder, Anhänger und die Werkstatt des mobilport nutzen? Darf ich meine Accountdaten weitergeben?**

Der mobilport ist ein wichtiger Bestandteil des quartiersbezogenen Mobilitätskonzepts für das Pergolenviertel. Die Angebote sollen daher vorwiegend die Bewohner:innen des Pergolenviertels in ihrer Alltagsmobilität unterstützen. Nutzungsberechtigt sind Kund:innen des mobilports und deren direkte Familienangehörige. Zugangsdaten dürfen nicht mit Dritten geteilt werden bzw. die Fahrzeuge, Anhänger und die Werkstatt dürfen nicht von Dritten genutzt werden.

- **Welche Kosten entstehen?**

Die Registrierung im Portal ist kostenfrei. Eine monatliche Grundgebühr fällt ebenfalls nicht an. Für Fahrräder und Anhänger fallen Gebühren in Abhängigkeit zur Nutzungsdauer an.

Für Fahrräder:

- Stundenpreis: 1,00 €
- Tagespreis (pro 24 Stunden): 15,00 €

Für Anhänger:

- Stundenpreis: 0,50 €
- Tagespreis (pro 24 Stunden): 8,00 €

Ab einer Buchungsdauer von 16 Stunden, wird automatisch der günstigere Tagespreis berechnet.

Wird ein Fahrzeug verspätet, d.h. nach Ende des vorab gebuchten Zeitraums und ohne vorher erfolgte Verlängerung der ursprünglichen Reservierung, zurückgegeben, fällt eine Gebühr von 2,00 € je angefangener Stunde an.

Die Fahrradwerkstatt ist kostenfrei nutzbar. (Aus Kapazitätsgründen ist zur Nutzung der Fahrradwerkstatt eine Buchung notwendig. Buchungen erfolgen unter dem Menüpunkt "Neue Buchung" und der Fahrzeugkategorie "Selbsthilfewerkstatt".) Die Abrechnung erfolgt nach Rückgabe der Fahrzeuge.

- **Welche Zahlungsmöglichkeiten stehen mir zur Verfügung?**

Bei der Registrierung im Portal muss eine Kontoverbindung hinterlegt werden. Die Kosten für das Entleihen der Fahrzeuge werden per Lastschriftverfahren automatisch eingezogen. Der Einzug der Gebühren erfolgt monatlich. Die im Nutzerkonto angegebene Kontoinhaber:in muss mit der Kundin / dem Kunden übereinstimmen.

- **Was passiert bei verspäteter Rückgabe der Fahrräder?**

Wird ein Fahrzeug verspätet, d.h. nach Ende des vorab gebuchten Zeitraums und ohne vorher erfolgte Verlängerung der ursprünglichen Reservierung, zurückgegeben, fällt eine Gebühr von 2,00 € je angefangener Stunde an. Eine Entschädigung steht der / dem Folgenutzer:in nicht zu.

- **Was muss bei erstmaliger Nutzung beachtet werden?**

Vor der ersten Buchung bzw. Nutzung ist eine persönliche Einweisung in die Nutzung der Fahrräder und der Werkstatt durch das Quartiersmanagement verpflichtend. Die Einweisungen finden im Rahmen der Sprechzeiten des Quartiersmanagements, jeweils dienstags um 10 Uhr und donnerstags um 17 Uhr statt. Einen Termin zur Einführung können Sie telefonisch oder per E-Mail vereinbaren.

Telefonisch: 040 - 43 13 93 -46 / -63

Per E-Mail: pergolenviertel@steg-hamburg.de

Sprechzeiten des Quartiersmanagements:

Dienstag: 09:00 – 11:00 Uhr, Donnerstag: 16:00 – 18:00 Uhr

Winterlindenweg 34, 22297 Hamburg

- **Was muss ich bei einem Unfall und Schäden am Rad beachten?**

Schäden am Rad sind dem Quartiersmanagement unverzüglich per E-Mail oder telefonisch mitzuteilen.

Wenn an dem Ereignis ein:e Dritte:r als Geschädigte:r oder als mögliche:r (Mit-)Verursacher:in beteiligt ist oder fremdes Eigentum, außer dem Fahrrad, zu Schaden gekommen ist, sind Sie verpflichtet die Polizei zu rufen. Sie dürfen sich nach einem Schadensereignis erst dann vom Unfallort entfernen, wenn die polizeiliche Aufnahme abgeschlossen ist und die Sicherstellung des Fahrrads (bspw. sicheres Abstellen und Anschließen des Fahrrads) gewährleistet werden konnte. Bei Schadensereignissen mit Drittbeteiligungen dürfen Sie kein Schuldanerkenntnis, keine Haftungsübernahme oder vergleichbare Erklärungen abgeben. Sie sind verpflichtet, das Quartiersmanagement zunächst unverzüglich telefonisch bzw. per E-Mail über das Schadensereignis zu informieren und anschließend innerhalb von 24 Stunden das Quartiersmanagement über alle Einzelheiten, auch die Namen und Adressen der Beteiligten und Zeug:innen, schriftlich in allen Punkten vollständig und sorgfältig zu unterrichten.

Telefonisch: 040 - 43 13 93 -46 / -63

Per E-Mail: pergolenviertel@steg-hamburg.de

Sprechzeiten des Quartiersmanagements:

Dienstag: 09:00 – 11:00 Uhr, Donnerstag: 16:00 – 18:00 Uhr

Winterlindenweg 34, 22297 Hamburg

- **Bei Mietbeginn weist das Rad Schäden auf. Was ist zu tun?**

Vor der Inbetriebnahme der Fahrzeuge sind die Fahrräder und Anhänger auf Schäden zu prüfen. Anschließend gleichen Sie die gefundenen Schäden mit der Schadensliste ab. Diese finden Sie in der evemo-App, wenn Sie in Ihrer Buchung „Schaden melden“ auswählen. Stellen Sie fest, dass das Fahrzeug Schäden aufweist, die nicht dokumentiert sind, tragen Sie diese bitte vor Fahrtantritt in der evemo-App neu ein. Sollte das Rad nicht mehr fahrtauglich sein, ist die Buchung unmittelbar zu beenden und das Quartiersmanagement zu informieren. Etwaige für diese Buchung anfallende Kosten werden nicht in Rechnung gestellt. Das Quartiersmanagement erreichen Sie wie folgt:

Telefonisch: 040 - 43 13 93 -46 / -63
Per E-Mail: pergolenviertel@steg-hamburg.de
Sprechzeiten des Quartiersmanagements:
Dienstag: 09:00 – 11:00 Uhr, Donnerstag: 16:00 – 18:00 Uhr
Winterlindenweg 34, 22297 Hamburg

- **Das entliehene Fahrrad oder der Anhänger wurden gestohlen, was ist zu tun?**

Bei Diebstahl sind Sie verpflichtet sofort die Polizei zu benachrichtigen und den Diebstahl entsprechend anzuzeigen. Des Weiteren ist das Quartiersmanagement zu informieren und das entsprechende Aktenzeichen der Polizei weiterzugeben. Das Quartiersmanagement erreichen Sie wie folgt:

Telefonisch: 040 - 43 13 93 -46 / -63
Per E-Mail: pergolenviertel@steg-hamburg.de
Sprechzeiten des Quartiersmanagements:
Dienstag: 09:00 – 11:00 Uhr, Donnerstag: 16:00 – 18:00 Uhr
Winterlindenweg 34, 22297 Hamburg

- **Was muss ich beim Abstellen der Fahrzeuge während der Miete beachten?**

Die Nutzer:innen haben bei jedem Abstellen und Parken darauf zu achten, dass Dritte weder gefährdet noch behindert werden. In jedem Fall ist, entsprechend dem genutzten Fahrradtyp, der Ständer zu verwenden oder die Feststellbremse zu fixieren. Beim Abstellen auf Gehwegen ist darauf zu achten, dass eine ausreichende Durchgangsbreite freigehalten wird, so dass Begegnungsverkehr z.B. mit Kinderwagen und Rollstühlen möglich bleibt. Rettungswege, Ein- und Ausfahrten, Zugangswege zu den öffentlichen Verkehrsmitteln, Radwege, Bordsteinabsenkungen, Blindenleitsysteme und Fußgängerüberwege sind grundsätzlich freizuhalten. Das Anlehnen an Bäume, Fahrzeuge, Lichtsignalanlagen, Verkehrsschilder oder andere Gegenstände ist zu unterlassen. Das Fahrrad ist während des Nichtgebrauchs mit den zugehörigen Schlössern so zu sichern, dass es nicht ohne Gewaltanwendung entfernt werden kann. Bestenfalls erfolgt dies an- und abgeschlossen in einem Fahrradkeller. Das gilt auch bei kurzer Abwesenheit.

- **Wie schlieÙe ich die Fahrräder ab? Benötige ich ein eigenes Schloss?**

Ein eigenes Schloss ist nicht notwendig. Die Fahrräder werden mit Hilfe eines Speichenschlosses und einem Faltschloss / Kettenschloss gesichert. Die Schlüssel erhalten Sie beim Entleihen der Fahrzeuge aus dem Schlüsseltresor.

- **Bin ich bei Nutzung der Fahrzeuge versichert?**

Die Nutzer:innen werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass für die Fahrräder kein Vollkas-koschutz besteht. Die Nutzer:innen sind daher durch eine von ihnen abgeschlossene Haftpflichtversicherung versichert. Die Teilnahme am mobilport-System ist nur mit einer Haftpflichtversicherung möglich.

- **Welche Lasten kann ich mit den Fahrrädern und Anhängern transportieren?**

Beide E-Bikes verfügen über Gepäckkörbe vorn und Gepäckträger hinten. Die maximale Zuladung beträgt vorn 20 kg und hinten 25 kg. Für schwerere und große Lasten buchen Sie bitte ein Lastenrad oder ein E-Bike und den Lastenanhängen. Die maximal möglichen Zuladungen und Maße der Boxen der Lastenräder und des Lastenanhängers können Sie in den [Fahrzeugdetails](#) einsehen.

- **Kann ich mit Hilfe der Lastenräder Personen befördern?**

Für die Beförderung von Personen sind die Lastenräder nicht geeignet. Ausnahme bildet der Transport von Kindern. Für den Kindertransport sind je 2 Gurte pro Lastenrad vorhanden. Für die Beförderung von Erwachsenen können Sie die E-Rikscha verwenden.

- **Wo finde ich Anleitungen für die Fahrräder, Anhänger und die Werkstatt?**

Informationen zum Buchen und Nutzen der Fahrzeuge finden Sie [hier](#).

Wenn Sie noch weitere Fragen haben können Sie gerne das Quartiersmanagement kontaktieren:

Telefonisch: 040 - 43 13 93 -46 / -63

Per E-Mail: pergolenviertel@steg-hamburg.de

Sprechzeiten des Quartiersmanagements:

Dienstag: 09:00 – 11:00 Uhr, Donnerstag: 16:00 – 18:00 Uhr

Winterlindenweg 34, 22297 Hamburg

- **Wie weit im Voraus sind Fahrräder, Anhänger und Werkstatt buchbar?**

Alle Angebote sind maximal vier Wochen im Voraus buchbar.

- **Ist eine Stornierung möglich und welche Kosten fallen an?**

Bei einer Stornierung vor Buchungsbeginn fallen keine Kosten an.

- **Wie wird die Buchung gestartet und beendet?**

Der Buchungszeitraum beginnt mit der reservierten Uhrzeit. Die Buchung wird beendet, sobald der Schlüsseltresor nach Rückgabe der Schlüssel wieder verschlossen wurde.

- **Ist eine frühere Rückgabe möglich und wie berechnet sich der Preis?**

Ja, eine frühere Rückgabe ist in der Regel möglich. Lediglich bei mehrtägigen Buchungen ist eine Rückgabe nicht vor dem letzten Tag möglich. Der Preis berechnet sich nach der tatsächlichen Nutzungsdauer.

- **Wie lange darf ich Fahrräder, Anhänger und Werkstatt buchen?**

Für Fahrräder und Anhänger gibt es keine maximale Buchungsdauer. Sie können ein Fahrrad auch über mehrere Tage buchen. Die Gebührenberechnung erfolgt dann über den Tagesarif. Die Werkstatt ist nur zwischen 8 und 22 Uhr buchbar für eine maximale Dauer von drei Stunden je Buchung.

- **Was ist bei der Ausleihe von Fahrrädern von mehr als einem Tag zu beachten?**

Sollte die Miete eines Fahrrades über Nacht oder einen längeren Zeitraum erfolgen, ist der Akku zu entnehmen und gesondert bei Raumtemperatur zu lagern. Das Ladekabel verbleibt im Ladeschrank. Das Fahrrad ist während des Nichtgebrauchs mit den zugehörigen Schlössern so zu sichern, dass es nicht ohne Gewaltanwendung entfernt werden kann. Bestenfalls erfolgt dies an- und abgeschlossen in einem Fahrradkeller.

- **Kann ich einen Anhänger ausleihen und mit meinem eigenen Fahrrad nutzen?**

Die Nutzung der Anhänger ist leider nur mit einer speziellen Anhängerkupplung möglich und daher auch nur mit den E-Bikes des mobilport gestattet. Bitte buchen Sie daher immer auch ein E-Bike, wenn Sie einen Anhänger buchen. Lastenräder sind nicht mit einer Anhängerkupplung ausgestattet.

- **Welche Reichweite haben die Akkus der Fahrräder und wo darf ich die Räder nutzen?**

Die Reichweite ist u.a. abhängig vom Ladestand der Akkus, dem Fahrradmodell und von der Zuladung und kann daher stark variieren. Überprüfen Sie beim Entleihen des Fahrrads den Akkustand. Die Akkus werden bei Anmietung aus einem Ladeschrank entnommen und nach Rückgabe auch wieder mit dem Ladegerät verbunden. Die Fahrräder und Anhänger dürfen nur im Stadtgebiet der Stadt Hamburg genutzt werden.

- **Kann ich mit meinem Account mehrere Fahrräder oder Anhänger gleichzeitig buchen?**

Sie können mit ihrem Account mehrere Räder und Anhänger gleichzeitig buchen. Beachten Sie bitte, dass die Nutzung der Fahrzeuge ausschließlich der/dem Inhaber:in des Accounts, über den die Buchungen erfolgen, gestattet ist, sowie direkten Familienmitgliedern.

- **Wie erreiche ich das Quartiersmanagement?**

Telefonisch: 040 - 43 13 93 -46 / -63

Per E-Mail: pergolenviertel@steg-hamburg.de

Sprechzeiten des Quartiersmanagements:

Dienstag: 09:00 – 11:00 Uhr, Donnerstag: 16:00 – 18:00 Uhr

Winterlindenweg 34, 22297 Hamburg