

## FAQ Buchung der Elektrofahrzeuge mit der MOQO-App der Stadtwerke Stade

### Infos zum Ladevorgang

#### Wie wird das Ladekabel angeschlossen?

Entnehmen Sie das Ladekabel aus dem Kofferraum und verbinden dieses mit dem Auto und der Ladesäule.

#### Wie wird der Ladevorgang gestartet?

Folgen Sie der Anweisung für Ihre ausgewählte Lade-, Park-, Tankkarte. Alternativ können Sie einen Ad-hoc Ladevorgang durch Scannen des QR-Codes an der Ladesäule starten. Folgen Sie im Anschluss den Anweisungen in der App/auf der Website.

#### Wie wird der Ladevorgang beendet?

Nach öffnen des Fahrzeuges wird der Ladevorgang automatisch beendet.

#### Wie wird das Ladekabel abgenommen?

Sobald das Auto geöffnet ist, können Sie das Kabel von der Ladestation und dem Auto trennen.

#### An welchen Ladestationen können die Ladekarten verwendet werden?

Informieren Sie sich bitte über Konditionen ihres Ladekarten-Anbieters.

#### Welche Karten befinden sich im Auto? (Lade-, Park-, Tankkarte?)

Wir bieten keine Lade-, Tank- oder Parkkarte an.

#### Wie wird die Lade-, Park-, Tankkarte angewendet?

Folgen Sie der Anweisung für Ihre ausgewählte Lade-, Park-, Tankkarte.

#### Mit welchem Ladestand kann ich das Auto abgeben?

Das Fahrzeug kann erst mit einer Batteriekapazität von **min. 80 %** abgegeben werden. Alternativ können Sie das Fahrzeug abgeben, sobald ein Ladevorgang gestartet wurde.

### Infos zum Sharing-Angebot

#### Welche Tarife werden angeboten? Gibt es eine Tarifübersicht?

Für unsere Sharing- Fahrzeuge bieten wir einen Stundentarif an. Die Tarife finden Sie in der MOQO-App oder auf unserer Homepage [www.stadtwerke-stade.de/mobilitaet/uebersicht](http://www.stadtwerke-stade.de/mobilitaet/uebersicht)

Bei weiteren Fragen und Informationen können Sie unser Team im Kundencenter unter folgenden Kontaktdaten erreichen: Hansestr. 18, 21682 Stade | Telefon: 04141 404- 442 | Mail: [energie@stadtwerke-stade.de](mailto:energie@stadtwerke-stade.de)

**An welchen Standorten befinden sich die Sharing Fahrzeuge?**

In der Hansestr. 18, 21682 Stade und im Daniel-Sommer-Weg 6, 21682 Stade. Je nach Verfügbarkeit.

**Welche Fahrzeuge sind an welchen Standorten verfügbar?**

Je nachdem, wo sie von unseren Kunden abgestellt werden.

**Rückgabe an Abholort?**

Der Abgabeort kann zwischen den Standorten Hansestr. 18, 21682 Stade und im Daniel-Sommer-Weg 6, 21682 Stade ausgesucht werden.

**Wo kann der Führerschein validiert werden?**

Der Führerschein kann in der MOQO-App oder direkt vor Ort bei den Stadtwerken validiert werden.

**In welchen Ländern sind die Sharing Fahrzeuge versichert?**

Ausschließlich in Deutschland.

**Ist ein Zweitfahrer versichert? Wenn ja, welche Bedingungen muss dieser erfüllen?**

Nein.

**Pay-as-you-drive oder Pay-as-you-book?**

Pay as you drive

**Wie ist bei einem Unfall oder einer Panne vorzugehen?**

Sichern Sie die Unfallstelle mittels des im Kofferraum befindlichen Warndreieckes.  
Tragen Sie zur Sicherheit eine Warnweste. Alarmieren Sie den Notruf (110)  
Im Falle einer Panne informieren Sie den ADAC. Unfallschäden melden Sie bitte in der MOQO-App.

## Weitere Infos

**Gibt es einen Ansprechpartner der direkt vom Kundenservice kontaktiert werden darf?  
Wenn ja, wie lauten die Kontaktdaten und zu welchen Zeiten darf dieser kontaktiert werden?**

Innerhalb unserer Öffnungszeiten rufen Sie bitte folgende Telefonnummer an: 04141/404-0

**Wo im oder am Fahrzeug befinden sich weitere Infos für die Nutzer? (z.b How to Guide)**

Alle weiteren Infos über das Fahrzeug finden Sie im Handschuhfach.

Bei weiteren Fragen und Informationen können Sie unser Team im Kundencenter unter folgenden Kontaktdaten erreichen: Hansestr. 18, 21682 Stade | Telefon: 04141 404- 442 | Mail: [energie@stadtwerke-stade.de](mailto:energie@stadtwerke-stade.de)