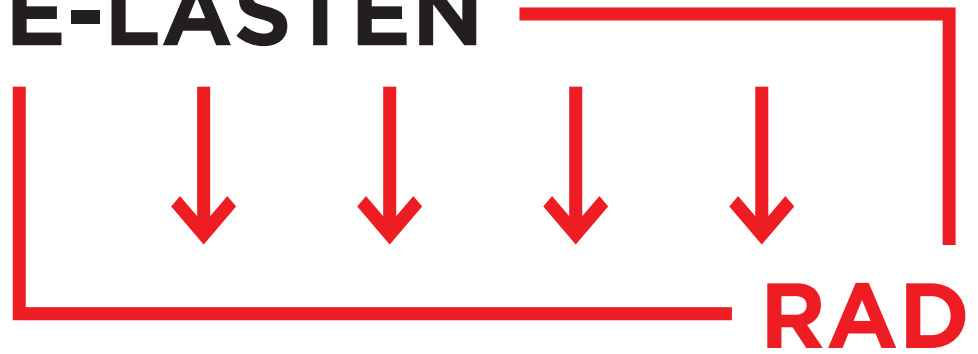


# E-LASTEN



## Allgemein

### WELCHE LASTENRÄDER KANN ICH AUSLEIHEN?

Es können drei eRADLADER Pendix mit jeweils einer Transportbox inkl. Kindersitzbank sowie zwei Gurten ausgeliehen werden. Die Standorte, an denen die Räder geliehen werden können, findest du hier.

### WIE SCHWER DARF ICH DAS E-LASTENRAD BELADEN?

Das Lastenrad darf maximal mit 180 kg (inkl. Fahrer) beladen werden. Bitte achte darauf, dass du das Rad mit der Ladung noch sicher fahren kannst.

### MUSS ICH DEN AKKU MITNEHMEN WENN ICH DAS E-LASTENRAD ABSTELLE?

Für die Sicherung des Akkus gibt es ein Schloss, welches angelegt werden muss, wenn das Lastenrad abgestellt wird. Wenn das Lastenrad länger als vier Stunden, bspw. über Nacht abgestellt wird, muss der Akku herausgenommen werden.

### DARF ICH MIT DEM E-LASTENRAD AUCH PERSONEN TRANSPORTIEREN?

Ja, mit dem Lastenrad können Kinder bis acht Jahre mitgenommen werden. In der Transportbox sind Anschnallgurte für zwei Kinder vorgesehen. Die Mitnahme von Erwachsenen ist laut Straßenverkehrsordnung nicht erlaubt.

### DARF ICH MIT DEM E-LASTENRAD AUCH HUNDE TRANSPORTIEREN?

Ja, Hunde dürfen auf dem Lastenrad mitgenommen werden. Es ist darauf zu achten, dass der Hund gut gesichert ist und während der Fahrt nicht aus der Box springt.

### DARF ICH MIT DEM E-LASTENRAD INS AUSLAND FAHREN?

Nein, die Fahrt ins Ausland ist nicht erlaubt.

### BENÖTIGE ICH EINEN FÜHRERSCHEIN FÜR DAS FAHREN EINES E-LASTENRADS?

Nein, ein Führerschein ist für die Fahrt mit einem Lastenrad nicht notwendig.

## Registrieren

### WO KANN ICH MICH REGISTRIEREN?

Auf der Homepage der Stadtwerke Osnabrück AG unter [www.swo.de/lastenrad](http://www.swo.de/lastenrad) kannst du dich registrieren.

### **IST EINE REGISTRIERUNG ZWINGEND NOTWENDIG?**

Ja, mit der Registrierung wird der Nutzungsvertrag abgeschlossen. Um ein Lastenrad buchen zu können, ist daher eine Registrierung unter [www.swo.de/lastenrad](http://www.swo.de/lastenrad) unabdingbar.

### **WARUM MUSS ICH MEIN ALTER ANGEBEN?**

Die Lastenräder sind nicht für Kinder geeignet. Daher ist eine Ausleihe erst ab einem Alter von 18 Jahren möglich.

### **WAS MUSS ICH MACHEN, WENN ICH MEIN PASSWORT VERGESSEN HABE?**

Bitte gehe in der Buchungsmaske zum Kunden-Login. Dort kannst du über den Button Passwort Vergessen deine E-Mailadresse angeben und ein neues Passwort wird generiert.

### **GIBT ES EINE AUFNAHMEGEBÜHR?**

Nein, in der Pilotphase gibt es keine Aufnahmegebühr und auch keine weiteren Kosten.

## **Buchen, Reservieren**

### **WIE KANN ICH EIN E-LASTENRAD RESERVIEREN?**

Auf [www.swo.de/lastenrad](http://www.swo.de/lastenrad) unter dem Reiter Buchung. In der Buchungsmaske kannst du deinen gewünschten Buchungszeitraum eingeben. Anschließend wird die Verfügbarkeit der E-Lastenräder an den jeweiligen Standorten angezeigt. Ist das gewünschte E-Lastenrad frei, einfach in der Karte auf das E-Lastenradsymbol klicken und anschließend das E-Lastenrad buchen.

### **AN WELCHEM STANDORT KANN ICH EIN E-LASTENRAD LEIHEN?**

Die Standorte der Lastenräder findest du hier

### **WIE SIND DIE ÖFFNUNGSZEITEN DES HOSTS?**

Die Öffnungszeiten findest du hier.

### **WIESO KANN ICH DAS E-LASTENRAD NICHT FÜR 30 MINUTEN AUSLEIHEN?**

Die Mindestbuchungsdauer beträgt eine Stunde, sonst lohnt es sich ja nicht.

### **WIE LANGE KANN ICH EIN E-LASTENRAD AUSLEIHEN?**

Du kannst das Lastenrad maximal fünf Kalendertage am Stück buchen.

### **WIE KANN ICH MEINE RESERVIERUNG/ BUCHUNG ÄNDERN?**

Auf der Buchungsseite findest du den Menüpunkt Fahrten. Wenn du dich eingeloggt hast, sind hier alle Buchungen von dir aufgeführt. Du kannst jede einzelne Fahrt über Optionen ändern, stornieren oder Bemerkungen hinzufügen.

### **ICH SCHAFFE ES NICHT MEIN E-LASTENRAD PÜNKTLICH ZURÜCK ZU BRINGEN. WAS KANN ICH TUN?**

Falls du das gebuchte Lastenrad nicht rechtzeitig zurückgeben kannst, verlängere deine Buchung auf der Buchungsseite. Bitte keine neue Fahrt anlegen.

Ist das E-Lastenrad im Anschluss an deine Buchung bereits von einem anderen Nutzer gebucht, versuche bitte rechtzeitig zurück zu sein. Solltest du das Lastenrad zweimal zu spät zurückbringen, sind wir berechtigt dein Konto zu sperren.

# Abholung

## **KANN ICH DAS E-LASTENRAD JEDERZEIT ABHOLEN?**

Nein, das Lastenrad kann nur zu den jeweiligen Öffnungszeiten des Kooperationspartners, bei dem das Lastenrad steht, abgeholt werden. Bitte informiere dich vorher über die Öffnungszeiten, damit das Lastenrad von einem Mitarbeiter entgegengenommen werden kann. Die Öffnungszeiten findest du hier.

## **BENÖTIGE ICH DOKUMENTE FÜR DIE ABHOLUNG DES E-LASTENRADS?**

Ja, damit der Kooperationspartner bei Abholung deine Daten abgleichen kann, musst du deinen Personalausweis vorlegen.

## **WIE BEKOMME ICH DAS E-LASTENRAD BEIM KOOPERATIONSPARTNER?**

Bitte melde dich bei einem Mitarbeiter und gib an, dass du ein Lastenrad gebucht hast. Daraufhin gleicht der Mitarbeiter deine Buchung mit deinem Personalausweis ab und übergibt dir das E-Lastenrad inkl. Akku und Schlüssel. Zusammen macht ihr dann bitte noch einen Check, ob an dem E-Lastenrad alles in Ordnung ist. Bei Mängeln nehmt ihr diese auf. Anschließend kann es losgehen.

## **WORAUF IST ZU ACHTEN, WENN ICH DIE FAHRT ANTRETETE?**

Bitte kontrolliere das E-Lastenrad vor Fahrtantritt auf Schäden und Mängel sowie den Akkustand. Stelle die passende Sitzhöhe für dich ein.

Bevor du das Lastenrad belädst, mache dich bitte zunächst mit der Fahrdynamik des Lastenrads vertraut. Vor allem das Lenken und der große Radabstand können am Anfang gewöhnungsbedürftig sein. Tipp: Suche dir eine freie Fläche und mache eine Probefahrt zur Eingewöhnung.

Bevor es losgeht sichere deine Transportgüter und schnalle ggf. die Kinder in der Transportbox an. Anschließend schalte den Akku in der gewünschten Unterstützungsstufe an, damit die Elektromotorunterstützung funktioniert.

## **BESTEHT EINE HELMPFLICHT FÜR DAS E-LASTENRAD?**

Nein, eine Helmpflicht besteht für das Fahren von E-Lastenrädern nicht, kann dir bei einem Unfall aber das Leben retten. Daher empfehlen wir bei jeder Fahrt einen Helm zu tragen. Ein Helm ist selbst mitzubringen.

## **KANN ICH MIR EINEN HELM BEIM KOOPERATIONSPARTNER LEIHEN?**

Wir haben einen Helm beim Kooperationspartner hinterlegt. Aufgrund der Notwendigkeit einer optimalen, individuellen Anpassung an die jeweilige Kopfform, empfehlen wir jedoch einen eigenen Fahrradhelm mitzubringen.

Bitte bringe daher deinen eigenen Helm für die Fahrt mit – er kann dein Leben retten.

## **KANN ICH MIR EIN REGENVERDECK ODER EINE BABYSCHALE BEIM KOOPERATIONSPARTNER LEIHEN?**

Nein, für die Lastenräder gibt es kein Regenverdeck und keine Babyschale.

# Rückgabe

## **KANN ICH DAS E-LASTENRAD AN JEDEN STANDORT ZURÜCKBRINGEN?**

Nein, das Lastenrad muss an den Standort zurück gebracht werden, an dem du es ausgeliehen hast.

### **KANN ICH DAS E-LASTENRAD JEDERZEIT ZURÜCKBRINGEN?**

Nein, das Lastenrad kann nur zu den jeweiligen Öffnungszeiten zurück gebracht werden. Bitte informiere dich vorher über die Öffnungszeiten, damit ein Mitarbeiter das Lastenrad entgegennehmen kann. Die Öffnungszeiten findest du hier.

### **MUSS ICH DAS E-LASTENRAD SELBER REINIGEN?**

Jeder sollte das Lastenrad so zurückbringen wie er es vorgefunden hat.

Bei Verschmutzung muss das Lastenrad somit vom Nutzer gereinigt werden. Wird das Lastenrad mehr als zweimal verschmutzt zurück gebracht, sind wir berechtigt, dich als Kunde zu sperren.

### **WAS MUSS ICH TUN, WENN ICH MIT DEM E-LASTENRAD BEIM KOOPERATIONSPARTNER EINGETROFFEN BIN, UM ES ZURÜCKZUGEBEN?**

Stelle das Lastenrad an den dafür vorgesehenen Ort ab und melde dich bei einem Mitarbeiter des entsprechenden Kooperationspartners. Der Mitarbeiter begutachtet kurz mit dir das Rad auf Schäden und Sauberkeit. Ist alles in Ordnung, ist das Lastenrad erfolgreich zurückgegeben und du kannst dich aufs nächste Mal freuen.

## **Schaden, Unfall, Diebstahl etc.**

### **WAS IST ZU TUN WENN ...**

#### **... ICH BEI FAHRTANTRITT EINEN SCHADEN FESTSTELLE?**

Melde den Schaden bitte direkt dem Mitarbeiter, der dir das Lastenrad ausgehändigt hat. Gemeinsam wird entschieden, ob eine Fahrt möglich ist. Wenn eine Fahrt nicht möglich ist, suchen wir gemeinsam nach einer Alternative für dich.

#### **... DER AKKU DES E-LASTENRADS WÄHREND DER FAHRT AUFGEBRAUCHT IST?**

Wenn du bei Fahrtantritt bereits weißt, dass du längere Strecken zurücklegen wirst, besteht die Möglichkeit das Ladekabel mitzunehmen. Dann kannst du den Akku ganz einfach an einer üblichen Steckdose wieder aufladen.

Wenn du kein Ladegerät mitgenommen hast, bringe das Lastenrad zu dem Kooperationspartner, bei dem du das Lastenrad ausgeliehen hast. Das Lastenrad fährt aber auch ohne geladenen Akku sehr gut.

#### **... ICH EINEN UNFALL/ EINE PANNE HABE?**

Solltest du in einen Verkehrsunfall verwickelt sein, sichere zunächst die Unfallstelle, dann rufe bitte die Polizei unter 110. Du bist verpflichtet die Polizei dazu zu holen und bis zum Abschluss der polizeilichen Unfallaufnahme am Unfallort zu bleiben.

Der Unfallbericht muss im Anschluss unverzüglich und vollständig an die Stadtwerke Osnabrück AG (Produktentwicklung Mobilitätsangebot, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück) übermittelt werden.

Bei Rückgabe des Lastenrads beim Kooperationspartner, unterrichte bitte den Mitarbeiter über den Unfall und den entstandenen Schaden.

#### **... ICH SELBST EINEN SCHADEN AM E-LASTENRAD VERURSACHE?**

Bitte melde den Schaden bei Rückgabe dem Kooperationspartner.

Die Nutzung des Lastenrads erfolgt auf dein Risiko. Haftpflichtschäden sind eigenverantwortlich abzusichern. I.d.R. sollte eine unbeabsichtigte Beschädigung über deine Haftpflicht abgesichert sein, wenn du ganz sicher sein willst, frage bei deiner Versicherung nach.

### ... DAS E-LASTENRAD GESTOHLEN WIRD?

Bitte melde dich umgehend bei der Polizei unter 110 und anschließend bei den Stadtwerken unter 0541-20022796 oder per E-Mail an [lastenrad@stw-os.de](mailto:lastenrad@stw-os.de), um das weitere Vorgehen zu besprechen. Wenn du niemanden bei den Stadtwerken erreichst, gebe bitte dem Kooperationspartner Bescheid, bei dem du das Lastenrad ausgeliehen hast.

### ... ICH DEN SCHLÜSSEL ODER DAS LADEKABEL DES E-LASTENRADS VERLOREN HABE?

Teile den Verlust bitte bei der Rückgabe dem Mitarbeiter mit. Die Kosten für den Verlust stellen wir dir in Rechnung.

### DARF ICH, WENN ICH WÄHREND MEINER NUTZUNG EINEN SCHADEN AM E-LASTENRAD HABE DAS LASTENRAD SELBSTSTÄNDIG IN DIE REPARATUR GEBEN, UM ES ANSCHLIESSEND WIEDER NUTZEN ZU KÖNNEN?

Nein, bitte kontaktiere uns in jedem Fall zunächst bei einem Schaden. Wir kümmern uns um die Reparaturarbeiten.

## Fragen rund ums Lastenrad

### WIE FUNKTIONIERT DER AKKU AM LASTENRAD UND WELCHE UNTERSTÜTZUNGSSTUFEN GIBT ES?

Du aktivierst den Akku, indem du die Ein-/ Aus-Taste auf dem Akku kurz drückst. Wenn der Akku erfolgreich eingeschaltet wurde, leuchtet die LED-Anzeige kontinuierlich in der Farbe des aktuellen Ladezustandes.

Der Akku hat drei Unterstützungsstufen: *ECO*, *SMART*, *SPORT*

Diese kannst du über den Drehschalter am Akku einstellen. Angezeigt wird die Unterstützung durch einen leuchtenden Strich unterhalb der Schrift.

Unterstützungsstufen unterscheiden sich in der Stärke der Leistung:

**ECO: Die Stufe mit Ausdauer (unterstützt bis 23 km/h)**

Unterstützung 75 %

*Einsatzbeispiele: Ebene Strecken, längere Touren, befestigter Untergrund, körperliches Training für Nicht-Profis*

**SMART: Immer optimal unterwegs (unterstützt bis 24 km/h)**

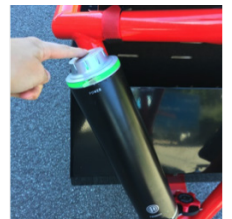
Unterstützung 150 %

*Einsatzbeispiele: Ebene Strecken, längere Touren, befestigter Untergrund, körperliches Training für Nicht-Profis*

**SPORT: Die Stufe mit Kraft (unterstützt bis 25 km/h)**

Unterstützung 200 %

*Einsatzbeispiele: Berge, starke Steigungen, loser Untergrund, starker Gegenwind*



Bitte ändere die Unterstützungsstufe nicht während der Fahrt.

Damit gefährdest du deine Sicherheit.

## WIE WEIT KANN ICH MIT DEM AKKU DES E-LASTENRADS FAHREN?

Zur Orientierung möglicher Reichweiten gibt es eine Übersicht des Herstellers. Allgemein ist die Reichweite immer abhängig von Fahrer, Fahrstil, Topographie, Temperatur, Lademenge und Antriebsstufe.

### ECO Modus – Unterstützung von 75 %

ECO	Bedingungen		
Ladezustand in %	Ideal	Günstig	Erschwert
100	160	118	83
70	112	83	58
40	64	47	33
10	16	12	8

### Smart Modus – Unterstützung von 150 %

Smart	Bedingungen		
Ladezustand in %	Ideal	Günstig	Erschwert
100	110	78	53
70	77	54	37
40	44	31	21
10	11	8	5

### Sport Modus – Unterstützung von 200 %

Sport	Bedingungen		
Ladezustand in %	Ideal	Günstig	Erschwert
100	69	47	29
70	48	33	20
40	27	19	12
10	7	5	3

## WORAN ERKENNE ICH DEN LADEZUSTAND DES AKKUS?

Den Ladezustand des Akkus erkennst du an der Farbe der LED-Anzeige am oberen Ende des Akkus. Der Akku leuchtet in fünf unterschiedlichen Farben auf.

Grün	100 % – 71 %
Gelb	70 % – 41 %
Orange	40 % – 16 %
Rot	15 % – 6 %
Rot blinkend	5 % – 0 %

## WIE SETZE ICH DEN AKKU IN DAS E-LASTENRAD?

Der Akku wird mit den Schlosssymbolen nach vorne in die Halterung eingesetzt und nach links gedreht. Wenn es „klick“ macht, ist der Akku eingekrastet und fest in der Halterung.



## WOFÜR IST DER USB-C AUSGANG AM AKKU?

Der Anschluss kann zum Laden und Betreiben von typischen USB-Endgeräten z.B. Handys, Navigationsgeräten etc. genutzt werden. Dieser ist aktiv, wenn der Akku eingeschaltet ist.

Der Ausgang ist wasserfest.

## WIE MUSS DAS E-LASTENRAD ABGESTELLT WERDEN?

Das Lastenrad hat unter der Box einen Ständer. Diesen mit dem Fuß nach unten klappen und das Fahrrad nach hinten ziehen, so dass das Lastenrad auf dem Ständer steht.



Wenn du unterwegs bist, stelle das Lastenrad immer an einem festen Gegenstand ab, an dem du das Lastenrad abschließen kannst.

## HAT DAS LASTENRAD EINE GANGSCHALTUNG?

Ja, das Lastenrad hat eine Alfine 8-Gang Schaltung.

## BEKOMME ICH EIN LADEKABEL FÜR DEN AKKU MIT?

Wenn du längere Strecken während deiner Ausleihe zurücklegen willst, informiere bitte den Mitarbeiter vor deiner Fahrt. Du kannst bei Bedarf ein Ladegerät für den Akku mitnehmen.

## WIE FUNKTIONIERT DAS SCHLOSS FÜR DEN AKKU?

Das Schloss ist stufenlos verstellbar und kann automatisch ohne Schlüssel verriegelt werden. Mit dem Schlüssel kann das Kabel wieder gelöst werden.

Es gibt zwei Öffnungen an denen das Stahlkabel eingeschoben werden kann. Sinnvoll ist es, das Kabel zunächst um den Rahmen zu legen und durch die erste Öffnung zu ziehen. Anschließend um den Rahmen und die Schlaufe des Akkus und weiter in die zweite Öffnung des Schlosses.



## IST DER AKKU WASSERDICHT?

Der Akku ist rundum wasserdicht.

## WIE FUNKTIONIERT DAS FALTSCHLOSS FÜR DAS E-LASTENRAD?

Der Schlüssel muss komplett in das Schlüsselloch gesteckt und umgedreht werden. Anschließend ist eine Seite des Schlosses aus dem Gehäuse zu ziehen und das Schloss kann angelegt werden. Dann den Stab wieder ins Gehäuse stecken und mit dem Schlüssel abschließen.

## WIE KANN ICH DEN SATTEL DES E-LASTENRADS VERSTELLEN?

An der Sattelstütze befindet sich ein Schnellspanner. Diesen öffnen und den Sattel in die gewünschte Höhe verschieben. Anschließend den Schnellspanner wieder verschließen.

