

FAQ: Häufig gestellte Fragen

Stand: 17.8.22

Frage	Antwort
Ich möchte das Angebot zum ersten Mal nutzen, was sind die ersten Schritte?	<ul style="list-style-type: none"> – Lade ein paar Tage vor deiner ersten Fahrt die Trafikpoint-App auf dein Handy herunter und lass dir Zeit beim Einrichten. – Registriere dich kostenlos in der App mit Namen, Adresse, E-Mail, Ausweis, Führerausweis und Kreditkarte. Siehe auch Anleitung „Registrierung Trafikpoint-App“ unter www.trafikpoint.ch/nutzen – Du kannst die Mobilitätsstation auch ohne Führerausweis nutzen (Ausnahme E-Auto und E-Roller). Klicke hierzu «überspringen», wenn du nach dem Führerausweis gefragt wirst. – Für die Nutzung von Trafikpoint musst du auf deinem Handy zwingend die Standortfreigabe für die App erteilen, Bluetooth einschalten und allenfalls die Akku-Optimierung für die App (Android) ausschalten. – Buche mit der App deine erste Fahrt. – Mit der App kannst du das reservierte Fahrzeug an der Station sowie unterwegs öffnen und schliessen. – Stelle bei der Rückgabe sicher, dass das Fahrzeug an der Mobilitätsstation am Strom eingesteckt und mit der App geschlossen ist. Beende anschliessend die Buchung mit der App. Du bezahlst für die Zeit der Buchung. Es fallen keine Abogebühren an.
Wie buche ich eine Fahrt?	Wähle in der Trafikpoint-App den Zeitpunkt des Startes und der Rückgabe aus. Danach werden dir die verfügbaren Fahrzeuge angezeigt. Die Fahrzeuge kannst du mit der App öffnen, schliessen und zurückgeben.
Wie kann ich mich registrieren?	<ul style="list-style-type: none"> – Lade ein paar Tage vor deiner ersten Fahrt die Trafikpoint-App auf dein Handy herunter und lass dir Zeit beim Einrichten. – Registriere dich kostenlos in der App mit Namen, Adresse, E-Mail, Ausweis, Führerausweis und Kreditkarte. Siehe auch Anleitung „Registrierung Trafikpoint-App“ unter www.trafikpoint.ch/nutzen
Muss ich die Fahrzeuge laden?	Die Fahrzeuge müssen nach jeder Fahrt eingesteckt und geladen werden, damit sie bereit sind für die nächste Miete.
Was ist in den Tarifen enthalten?	In den Tarifen ist alles inklusive: Treibstoff, Service, Reparaturen, Versicherung, Administration, Pneuwechsel usw. Ausserdem fallen keine Abo-Kosten an.

Welche Gebühren gibt es?	Eine vollständige Übersicht aller Gebühren (z.B. bei verspäteter Rückgabe) findest du unter www.trafikpoint.ch/nutzen im Dokument „Fairplay und Gebühren“.
Warum habe ich hohe Gebühren, obwohl ich das Fahrzeug zurückgegeben habe?	Es kommt vor, dass das Fahrzeug bei der Rückgabe verschlossen, aber die Buchung nicht beendet wurde. Die Reservation läuft in diesem Fall weiter. Bitte beende die Buchung in der App zwingend über den Button „Beenden“. Die nachfolgende Person kann sonst das Fahrzeug nicht ausleihen.
Was ist, wenn das Fahrzeug vor der Fahrt bereits einen Schaden hat?	Erfasse den Schaden am Fahrzeug in der Trafikpoint-App und überprüfe, ob das Fahrzeug fahrtüchtig ist.
Wie öffne ich das Fahrzeug?	Die Fahrzeuge werden alle über die Trafikpoint-App geöffnet. Nach dem die Buchung gestartet ist, kannst du das Fahrzeug digital öffnen. Hinweis: Teilweise wird das Fahrzeug über Bluetooth geöffnet. Stehe dafür in der Nähe des Fahrzeugs und schalte an deinem Handy Bluetooth ein.
Was passiert, wenn mein Fahrzeug nicht vor Ort ist?	Warte eine kurze Zeit (Verspätung Vormieter) und kontaktiere danach: info@trafikpoint.ch . Du kannst auch deine Buchung beenden und ein anderes Fahrzeug buchen.
Was geschieht bei einem Unfall?	Versuche Ruhe zu bewahren, sichere die Unfallstelle, bringe Verletzte aus der Gefahrenzone und rufe die Polizei: 117 Du findest eine Unfallanleitung im Handschuhfach oder unter www.trafikpoint.ch/nutzen im Dokument „Checkliste Unfall“.
Kann die Fahrt unterbrochen werden bzw. ein Zwischenstopp eingelegt werden?	Du kannst in der Buchungszeit das Fahrzeug mit dem digitalen Schlüssel beliebig oft öffnen und schliessen.
Was passiert, wenn der Akku unterwegs leer ist?	Nutze beim Auto die vorhandene Ladeinfrastruktur von Swisscharge (www.swisscharge.ch). Eine Ladekarte und Anleitung findest du im Handschuhfach. Alle anderen Fahrzeuge können auch einfach über eine Haushaltssteckdose geladen werden. Kannst du das Fahrzeug nicht mehr bewegen, lasse es abgeschlossen stehen oder rufe den Pannendienst (siehe www.trafikpoint.ch/nutzen im Dokument „Checkliste Unfall“)
Kann ich die Buchung früher beenden?	Du kannst die Buchung jederzeit über die App vorzeitig beenden. Bitte lade das Fahrzeug an der Ladestation auf.
Was ist, wenn das Fahrzeug nicht pünktlich abgeben kann?	Versuche die Fahrt gut zu planen und rechne Reserven ein. Falls du das Fahrzeug nicht rechtzeitig zurückbringen kannst, versuche die Buchung in der App zu verlängern oder melde dich umgehend unter info@trafikpoint.ch . Hinweis: Es können zusätzliche Gebühren für die Verspätung anfallen.
Wie beende ich eine Buchung?	Du kannst die Buchung zu jeder Zeit in der Trafikpoint App beenden. Bitte hinterlasse das Fahrzeug am Trafikpoint wie du es vorgefunden hast und lade das Fahrzeug an der passenden Steckdose.

Wie kann ich die Buchung bezahlen?	<p>Du kannst die Buchung und Fahrt ganz einfach über die Kreditkarte in der Trafikpoint App bezahlen. Andere Zahlungsmittel oder Rechnung sind nicht möglich.</p> <p>Für Personen, die keine normale Kreditkarte beantragen können oder wollen, gibt es die Möglichkeit einer Prepaid-Kreditkarte. Diese ist mit Trafikpoint kompatibel und kann beispielsweise an einem Kiosk (k kiosk für einmalig 39.- plus individuelles Guthaben) bezogen werden.</p>
Wo gebe ich den Gutschein-Code ein?	Der Gutschein-Code kann nur im Menu „Fahrzeuge“ nach der Auswahl des Fahrzeuges eingeben werden. Bei der Buchung via Karte geht dies zurzeit noch nicht.
Ich habe ein Gegenstand vergessen?	Wenn du ein Gegenstand im Fahrzeug vergessen hast, melde dich bitte umgehend bei uns unter: info@trafikpoint.ch
Kann ich die Fahrt verlängern oder verkürzen?	Du kannst die Fahrt in der Trafikpoint-App verlängern, sofern niemand nach dir gebucht hat. Bist du früher fertig, kannst du die Buchung vorzeitig beenden.
Das Verlängern der Buchung geht nicht und ich erhalte eine Fehlermeldung. Was mache ich?	Die App scheint die Uhrzeit nicht richtig registriert zu haben. Bitte beende die App und starte sie neu. Danach sollte das Verlängern der Buchung möglich sein, es sei denn, das Fahrzeug ist bereits wieder gebucht.
Woher stammt der Strom für die Fahrzeuge?	Bei der Mobilitätsstation im Weinbergli Luzern ist es 100% Naturstrom: 90% Wasserkraft und 10 % Alternativ (Solar, Wind)
Ist die Mobilitätsstation wirklich nachhaltig mit den Batterie-betriebenen E-Fahrzeugen?	Mit der Mobilitätsstation möchten wir einen Lebensstil ermöglichen, ohne auf ein eigenes Auto angewiesen zu sein. Auch möchten wir einen Anreiz bieten, nicht alle Fahrzeuge wie ein E-Bike selbst zu kaufen – also Ressourcen teilen statt besitzen. Lieber fährt jemand mit dem geteilten E-Bike in die Freizeit, als kauft er sich vorgängig noch ein eigenes E-Bike.
Hast du noch mehr Fragen?	Du darfst dich gerne bei uns melden. Wir beantworten deine Fragen gerne. info@trafikpoint.ch

Support

Trafiko AG

info@trafikpoint.ch