

## **FAQ Car-Sharing twist**

### **1. Registrierung & Verifizierung**

Was brauche ich für die Registrierung?

Für die Registrierung benötigst du einen gültigen Führerschein für den Fahrzeugtyp, den du nutzen möchtest, und einen Identitätsnachweis. Während der Registrierung, musst du ebenfalls deine Zahlungsmethode hinterlegen. Außerdem funktioniert twist nur mit einem Smartphone, welches die technischen Voraussetzungen unserer twist App erfüllt.

Wie alt muss ich sein, um twist zu nutzen?

Für die Nutzung unserer Elektroautos musst du mindestens 18 Jahre alt sein. Du musst darüber hinaus im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis für das Fahrzeug sein.

Wie verifiziere ich meinen Führerschein?

Bei uns ist es nicht notwendig, dass du irgendwo persönlich erscheinst. Die Verifizierung erfolgt direkt über unsere App und ist in unseren Registrierungsprozess integriert. Grundsätzlich musst du ein Video der Vorder- und Rückseite deines Führerscheins sowie ein weiteres Videos anfertigen in welchem sowohl dein Gesicht als auch der Führerschein klar erkennbar sind. Du kannst die Verifizierung aber selbstverständlich auch zu einem späteren Zeitpunkt nachholen.

Benötige ich einen EU-Führerschein für die Nutzung von twist?

Als „gültige Fahrerlaubnis“ werden europäische Führerscheine aus der Europäischen Union (EU) und/oder dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) akzeptiert. Nicht-EU/-EWR Führerscheine werden nur in Verbindung mit einem internationalen Führerschein oder einer beglaubigten Übersetzung des nationalen Führerscheins akzeptiert.

### **2. Benutzerdaten**

Wie lautet mein Benutzername auf twist?

Bei twist wird deine angegebene E-Mail Adresse zum Benutzernamen.

Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Kein Problem. Klicke einfach auf "Passwort vergessen" und wir schicken dir einen Code an die hinterlegte E-Mail Adresse.

### 3. Kosten

Gibt es eine Anmeldegebühr?

Ja, bei der ersten Registrierung fällt für dich als Nutzer eine einmalige Anmeldegebühr in Höhe von 10 Euro an. Diese beinhaltet 60 Freiminuten für eine Gratisfahrt, die du flexibel einmalig einlösen kannst. Eine Auszahlung oder Weitergabe dieser Freiminuten ist nicht möglich.

Gibt es wiederkehrende Kosten?

Nein, nach deiner Anmeldung bezahlst du keine monatlichen Beiträge o. ä.

### 4. Bezahlung

Wie kann ich bezahlen?

In Deutschland kannst du twist bequem mit Kreditkarte (VISA, MasterCard, American Express, Diners Club) oder SEPA-Lastschriftverfahren nutzen.

Was ist das SEPA-Lastschriftverfahren?

Mit dem SEPA-Lastschriftverfahren kannst du über dein Bankkonto bezahlen, anstatt mit einer Kreditkarte. Eine SEPA-Einzugsermächtigung ist die Berechtigung, die du einem Händler gibst, damit dieser zukünftige Zahlungen von deinem auf Euro lautenden Bankkonto abbuchen kann. Den aktuellen Status deiner SEPA-Einzugsermächtigung kannst du in deinem twist Account sehen.

Wann wird meine Kreditkarte bzw. mein Bankkonto belastet?

Deine Rechnung wird alle 7 Tage ausgestellt.

Was passiert, wenn meine Zahlung fehlschlägt?

In einem solchen Fall wird sich unser Team bei dir melden. Es liegt aber in deiner Verantwortung, dass du funktionierende Zahlungsmittel hinterlegst. Bitte beachte, dass bei drei Fehlversuchen dein Konto gesperrt wird. Das ist eine Sicherheitsvorkehrung unsererseits.

Kann ich einen ausstehenden Betrag mit einem anderen Zahlungsprofil bezahlen, wenn die Rechnung bereits ausgestellt ist?

Leider ist es uns aus technischen Gründen nicht möglich das Zahlungsprofil nach der Rechnungsstellung zu ändern. Bitte überprüfe deine Zahlungsprofile aus diesem Grund sorgfältig und korrigiere sie, falls nötig.

## **5. Vertragsmanagement**

Muss ich meine twist-Mitgliedschaft erneuern?

Nein, sobald du bei uns angemeldet bist, läuft deine Mitgliedschaft weiter. Und das kostenlos, nur bei Nutzung bezahlst du etwas.

Kann ich twist als Geschäftskunde nutzen?

Ja! Grundsätzlich besteht die Option, twist als Geschäftskunde zu nutzen. Hier gibt es verschiedene Möglichkeiten. Unter anderem kannst du ein Fahrzeug für eine bestimmte Uhrzeit und Wochentag exklusiv für dich reservieren. Für weitere Informationen dazu, kontaktiere bitte unseren Kundenservice.

## **6. Fahrzeugreservierung**

Kann ich ein twist Fahrzeug im Voraus reservieren?

Ja. Mit der twist App kannst du ein freies twist Fahrzeug problemlos finden und für 30 Minuten kostenlos reservieren. Brauchst du mehr als 30 Minuten, kannst du die Reservierungszeit in der App gegen eine kleine Gebühr problemlos verlängern.

Wie lange ist mein twist Fahrzeug reserviert?

Sobald du ein Fahrzeug über die Anwendung gebucht hast, hast du 30 Minuten Zeit, um dorthin zu gelangen und deine Fahrt zu beginnen.

Kann ich eine Reservierung stornieren?

Ja. Du kannst eine Reservierung über die twist App kostenlos stornieren.

## **7. Fahrzeugnutzung**

Wie öffne und schließe ich das Fahrzeug?

Du öffnest und schließt das E-Auto direkt über unsere twist-App. Um das Fahrzeug zu entsperren, musst du dich in direkter Nähe des Fahrzeugs befinden.

Woher weiß ich, ob ich noch im Servicegebiet bin?

Wir haben keinen Servicebereich. Das heißt, du fährst wohin du willst, solange du zu deiner Heimatstation zurückkehrst. Da unsere Autos ausschließlich in Deutschland versichert sind, darfst du jedoch nur in Deutschland fahren.

Muss ich twist Fahrzeuge für eine bestimmte Minstdauer mieten?

Mit twist Fahrzeugsharing hast du keine vorgeschriebene Mindestmietdauer. Beachte allerdings, dass bei unseren Elektroautos pro Stunde abgerechnet wird.

Dürfen Tiere im Auto mitgebracht?

Natürlich! Aber bitte lasse sie in einer Transportbox für Haustiere, damit andere Nutzer\*innen keine Haare oder Schmutz im Auto finden. Tiere ohne Transportbox dürfen in einem twist Fahrzeug leider nicht mitfahren.

Was passiert, wenn der Akku im Auto leer ist und ich ihn nicht mehr aufladen kann?

In einem solchen Fall, rufe bitte unseren Kundenservice an und wir schauen, was die beste Lösung in deiner Situation ist. Grundsätzlich liegt es aber in der Verantwortung des\*der Fahrers\*in, die Fahrtlänge und den Akkuverbrauch so zu planen, dass ein solcher Fall vermieden werden kann.

Kann ich auch nur in eine Richtung fahren und jemand anderes fährt zurück?

Nein, versichert ist nur einer, der\*die eingeschriebene Fahrer\*in.

Kann ich ein Auto einmalig nutzen, ohne registrierte\*r Kund\*in zu sein?

Nein, das ist nicht möglich. Nur registrierte Mitglieder\*innen haben Zugriff auf die Fahrzeuge.

Kann ich auf einem privaten Parkplatz parken, zum Beispiel bei einem Einkaufszentrum?

Ja, das geht, aber nur unter der Bedingung, dass du die ggf. anfallende Parkgebühr selbst zahlst.

Kann ich in eine andere Stadt fahren?

Ja. Du darfst in andere Städte fahren, aber deine Fahrt muss immer an derselben Heimatstation beginnen und enden. Außerdem darfst du Deutschland mit twist Autos nicht verlassen. Achte ebenfalls auf die Akkuladung und voraussichtliche Reichweite. Aufladen kannst du aber immer problemlos zwischendurch an allen Ladestation des mobility+ Netzwerks.

Was passiert, wenn ich geblitzt werde?

Grundsätzlich werden sich die Behörden mit uns in Verbindung setzen, um den Namen des\*r twist Nutzer\*in zu erhalten, der\*die zum jeweiligen Zeitpunkt das bestimmte Auto gefahren hat. Dann werden sie dich bezüglich der Geldbuße kontaktieren und wir werden eine Verwaltungsgebühr berechnen.

## **8. Langfristige Fahrzeug Reservierung (Rent) – derzeit nicht möglich**

Wie kann ich ein twist Fahrzeug langfristig reservieren?

Derzeit ist diese Option noch nicht möglich. Sie können das Fahrzeug bis 30 Minuten vorher kostenfrei reservieren. Ab 30 Minuten bis 2 Stunden vorher fällt eine Gebühr von 0,05 € pro Minute an.

## **9. Ladevorgang**

Wo kann ich aufladen?

Am besten lässt sich das Auto direkt an der Heimatstation aufladen. Informationen dazu findest du in der App. Solltest du mal länger unterwegs sein, kannst du das Fahrzeug auch an einer der EnBW mobility+ Ladesäulen laden. Davon gibt es in Deutschland bereits mehr als 26.000. Solange du an einer mobility+ Ladesäule mit der zum Fahrzeug gehörenden Ladekarte lädst, übernehmen wir die Kosten. Ladekosten von privaten mobility+ Ladekarten oder von Ladesäulen anderer Anbieter, können wir dir aber nicht erstatten.

Wie lade ich das twist Elektroauto auf?

Jedes unserer Elektrofahrzeuge ist mit einer mobility+ Ladekarte ausgestattet. Um den Ladevorgang einzuleiten musst du zunächst die Ladesäule freischalten, indem du die Ladekarte an das Kartenlesefeld der Säule hältst. Danach entriegelst du die Frontkappe des Ladeanschlusses am Auto mittels der Taste unten links am Armaturenbrett. Entnehme nun das Ladekabel aus dem Kofferraum, welches du jetzt nur noch mit dem Frontladeanschluss des Autos, sowie der Ladesäule verbinden musst. Auf der Anzeige der Ladesäule kannst du überprüfen, ob der Ladevorgang erfolgreich gestartet wurde. Nach Beendigung des Ladevorgangs, verstau das Ladekabel einfach wieder im Kofferraum.

## **10. Schäden und Unfälle**

Bin ich versichert?

Bei twist bist du bei all deinen Fahrten versichert. Bei unseren Autos hast du eine maximale Selbstbeteiligung von 300 €. Gleichzeitig gehen wir davon aus, dass du nur im fahrtüchtigen Zustand unsere Fahrzeuge nutzt. Grob fahrlässiges Verhalten oder Vandalismus ist natürlich von der Versicherung ausgenommen.

Was passiert bei einem Unfall? (Fahrzeug nicht mehr fahrtüchtig)

Sollte ein Unfall passieren, dann bring dich bitte zuerst in Sicherheit und rufe anschließend unseren Kundenservice an und wir besprechen zusammen die nächsten Schritte. Am besten halte dafür schon mal den Schadensflyer parat. Auf dem findest Du auch noch mal die Kontaktdaten des Kundenservices.

Was passiert bei geringfügigen Schaden?

Halb so schlimm, solange es dir gut geht. Ruf bitte unseren Kundenservice an und wir besprechen zusammen die nächsten Schritte.

Was passiert, wenn das Fahrzeug bereits geringfügig Schäden hat, diese aber nicht in der App hinterlegt sind?

Als Nutzer sind Sie verpflichtet die Schäden vor dem Fahrtantritt in der App zu melden.

Was passiert, wenn das Fahrzeug bei laufender Miete geparkt wird, dann von einem Fremden beschädigt wird und dieser Fahrerflucht begeht?

In so einem ärgerlichen Fall greift die Versicherung von twist, allerdings nur wenn der Schaden unmittelbar vor Ort und Stelle vom Nutzer bei der Polizei angezeigt wird.