

Fragen & Antworten für Standorte

1. Erreichbarkeit fLotte Projektbüro

Wie ist das fLotte Projektbüro erreichbar?

Am einfachsten ist das fLotte Projektbüro via E-Mail zu erreichen. Schreibt euer Anliegen an info@flotte-berlin.de. Hier kümmert sich das Team um eine zeitnahe Antwort.

Ist das fLotte Projektbüro auch telefonisch erreichbar?

Ja! Das fLotte Team kann keine dauerhafte telefonische Erreichbarkeit anbieten. Trotzdem könnt ihr uns eine Nachricht unter +49 30 7023 8714 auf dem Anrufbeantworter hinterlassen und wir melden uns schnellstmöglich zurück.

2. Account und Standortdaten:

Wie bekommt ihr einen Partner-Zugang zur fLotten Website?

Dafür muss sich jemand von euch auf der Website registrieren und dabei auch Kontaktdaten angeben, die aber nur für euch und nicht für Buchende relevant sind. Die Telefonnummer darf hier auch eine Festnetznummer sein, denn sobald euer Userprofil als Partner-Account von uns freigeschaltet ist, braucht es keine Mobilnr zur SMS-Verifizierung.

Wer ist eure fLotte Ansprechpartner:in?

Sobald ihr einen Partner-Account habt, bekommt ihr Zugang zum fLotten PARTNER-Menü und findet dort auch eure [Ansprechpartner](#). Kontaktiert hierfür das fLotte Projektbüro.

Wie könnt ihr eure Kontaktdaten ändern?

Die Kontaktdaten in eurem Partner-Account könnt ihr dort nach dem Einloggen jederzeit selbst ändern. Die Standort-Kontaktdaten, die für Bucher:innen angezeigt werden, kann nur das fLotte Team ändern. Kontaktiert hierfür das fLotte

Projektbüro.

Wie könnt ihr eure Öffnungszeiten anpassen?

Sowohl Uhrzeiten als auch dauerhaft geschlossene Wochentage können nur vom fLotten Team angepasst werden. Kontaktiert hierfür das fLotte Projektbüro.

Was ist, wenn wg. Krankheit/Personalengpass vorübergehend keine Ausleihe möglich ist?

Bitte kontaktiert so schnell wie möglich das Projektbüro, damit das Rad für weitere Buchungen gesperrt wird. Das Projektbüro wird alle betroffenen Bucher:innen informieren. Bei kurzfristigen Ausfällen können die Kontaktdaten bestehender Buchungen unter der [Buchungsübersicht](#) angezeigt werden.

3. Buchungen:

Wie könnt ihr euer Rad für Eigennutzungen buchen?

Mit eurem Partner-Account könnt ihr euer Rad über seine normale Buchungsseite bis zu 30 Tage im Voraus buchen, d. h. 14 Tage weiter voraus als andere Bucher:innen. Für noch längeren Vorlauf oder Nutzungen länger als 3 Tage wendet euch an das fLotte Team.

Wie könnt ihr einzelne (Wochen-)Tage oder Ferienzeiten sperren?

Einzelne Tage könnt ihr mit Eigenbuchung (s.o.) blockieren – sie sind dann nicht mehr für andere buchbar. Im Gegensatz dazu sind dauerhaft geschlossene Wochentage zwar für Abholung/Rückgabe gesperrt, bleiben aber im Rahmen von Mehrtagesbuchungen buchbar. Falls ihr das Rad regelmäßig an bestimmten Wochentagen selbst nutzen wollt, dann müssen diese Wochentage für andere blockiert werden – dafür wendet euch bitte an das fLotte Team. Für überbuchbare (Brücken-)Tage und längere Ausleihstopps wendet euch ebenfalls und möglichst frühzeitig, d. h. mehr als 14 Tage vorher, an das fLotte Projektbüro.

Wie erfahrt ihr, wer euer Rad für welchen Tag gebucht hat?

Dazu gibt es die Seite [Buchungsübersicht](#) im PARTNER-Menü, die alle aktuellen Buchungen für euer Rad / eure Räder inkl. Kontaktdaten der Bucher:innen anzeigt.

Zusätzlich ist es möglich, dass ihr bei jeder Buchung und Stornierung per Mail benachrichtigt zu werden. Zusätzlich gibt es die Option nachmittags eine Mail zu erhalten, wenn es am nächsten Tag eine Abholung oder Rückgabe geben wird.

Diese automatischen Mails sind optional. Wir können sie gerne für euch freischalten – und wenn sie euch nerven, können wir sie einfach ausschalten – hierfür einfach dem fLotte Projektbüro Bescheid geben.

4. Abholung/Rückgabe:

Wo findet ihr die Buchungscode?

In der Seite [Buchungsübersicht](#) im PARTNER-Menü stehen auch die Codes für jede Buchung. In eurer fLotten Box finden sich Listen mit täglichen Buchungscode für die nächsten Monate. Wenn diese auslaufen, könnt ihr sie einfach über die Seite [Buchungscode](#) im PARTNER-Menü selbst herunterladen oder, falls das für euch nicht möglich ist, über das fLotte Projektbüro neue anfordern.

Wo findet ihr die Leihverträge?

In eurer fLotten Box finden sich Blanko-Formulare zum Kopieren. Ihr könnt auch über eure fLotte Ansprechpartner:in Nachschub anfordern oder sie einfach über die Seite [Buchungsübersicht](#) oder [Bibliothek](#) im PARTNER-Menü als PDF herunterladen.

Was müsst ihr bei der Ausgabe und Rückgabe beachten?

Die abholende Person muss nicht dieselbe Person wie die buchende sein, aber den Buchungscode kennen, volljährig sein und einen gültigen Personalausweis vorlegen! Eine ausführliche Anleitung findet ihr ausgedruckt in eurer fLotten Box und als PDF in der Seite [Bibliothek](#) im PARTNER-Menü.

Der Leihvertrag verbleibt nach der Rad-Rückgabe bei euch – das fLotte Team holt diese nach Bedarf ab und kümmert sich um die Archivierung. Ggf. wird die Persokopie nach der Rückgabe vernichtet/gelöscht oder der Nutzer:in zurückgegeben, sofern es keine Probleme gab.

Was macht ihr, wenn jemand euer Rad nicht rechtzeitig zurückbringt?

Über die Kontaktdaten im Leihvertrag könnt ihr die Ausleiher:in selbst kontaktieren. In der [Buchungsübersicht](#) im PARTNER-Menü findet ihr auch die Kontaktdaten aller Bucher:innen sowohl für aktuelle/kommende Ausleihen als auch im Rückblick für vergangene Tage. Das Kontaktieren der Ausleiher:in sowie der darauffolgenden Ausleiher:in könnt ihr auch eurer fLotte Ansprechpartner:in überlassen. Wichtig ist, dass ihr das Projektbüro informiert, damit sie ggf. das Rad für die nächsten Ausleihe sperren und weitere Maßnahmen einleiten kann. Wenn das Rad dann verspätet zurückgebracht wird, weist die Ausleiher:in bitte auf den Verstoß hin, welcher dazu führt, dass ein weiterer Ausleiher ungerechtfertigterweise die Konsequenzen trägt. Habt die fLotte-Spendendose bitte bereit, damit der Ausleiher gemäß der Kostenübersicht der Allgemeinen Geschäfts- und [Nutzungsbedingungen](#) (findet ihr ausgedruckt in eurer fLotte Mappe) die verspätete Rückgabe mit 25 € pro Tag und zusätzlichen 20 € Bearbeitungspauschale begleichen kann. Vermerkt weitere Schäden am Rad bitte auf dem Leihvertrag samt tatsächlichem Rückgabedatum, bevor die Ausleihende die Tatsachen auf dem Leihvertrag gegenzeichnet.

Was macht ihr, wenn euer Rad defekt ist?

Bei kleineren Schäden kann evtl. eure Radpat:in helfen. Ansonsten kontaktiert bitte so schnell wie möglich das Projektbüro, damit das Rad für weitere Ausleihen gesperrt und die Behebung des Schadens eingeplant wird. Dabei werden auch alle betroffenen Bucher:innen per Mail über die Sperrung informiert.