

R V K – B i k e Hotels

Häufig gestellte Fragen (FAQ)



- **Was sind die neuen Bike Hotels und wozu dienen sie?**

Bike Hotels sind Einzel-Fahrradboxen /-garagen, die voll-digitalisiert sind. Bedeutet: Buchung und Öffnung einer Box erfolgt ausschließlich digital. Sie schaffen eine sichere und attraktive Abstellmöglichkeit für Fahrräder / E-Bikes an viel-frequenzierten ÖPNV-Knotenpunkten / Mobilstationen und erleichtern so den Umstieg vom Rad auf Bus und Bahn bzw. umgekehrt. Die insgesamt 182 digitalen Bike Hotels im Rheinisch-Bergischen Kreis werden von der Regionalverkehr Köln GmbH (RVK) bereitgestellt und wurden mit Fördermitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) über das Land NRW gefördert.

- **Wie funktioniert das Angebot?**

Die Nutzung erfolgt ausschließlich über ein zentrales, digitales Online-Buchungssystem. Dieses ist über <https://mobile.fahrradparken.eu> zugänglich. Dort muss vor der Erst-Nutzung eine Registrierung erfolgen.

- **Wie genau erfolgt die Buchung und anschließende Öffnung einer Box?**

Im Startbildschirm erscheint eine Kartendarstellung mit der Übersicht der aktiven (buchbaren) Bike-Hotel-Standorte. Klicken Sie auf Ihren Standort „Jetzt buchen“ und wählen Sie oben rechts zwischen Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresticket. Wochen-, Monats- und Jahrestickets werden tagesscharf, also nicht pro Kalenderwoche, -monat oder -jahr abgerechnet. Anschließend können Sie eine freie, verfügbare Box buchen. Nach erfolgreicher Buchung, deren Zeitraum (Tag, Woche, Monat, Jahr) dann umgehend startet, erhalten Sie einen 6-stelligen TAN-Code, mit dem Sie am Bedienterminal vor Ort die Box öffnen können (Eingabe des Codes über das Zahlenfeld plus Haken unten rechts zum Schluss). Zudem wird alternativ auch ein QR-Code generiert, der nur vor den Lesescanner am Terminal gehalten werden muss, anschließend öffnet sich die gebuchte Box. Auch per Button in der Web-App kann die Boxentür geöffnet werden.

- **Was kostet die Nutzung der Bike Hotels?**

	<u>Standardtarif</u>	<u>VRS-Abokunden</u>
Tag	1,00	0,50
Woche	5,00	2,50
Monat	15,00	7,50
Halbjahr	60,00	30,00
Jahr	90,00	45,00

- **Wie kann ich als ÖPNV-Abokunde den rabattierten Tarif beanspruchen?**

Bei der Registrierung/Anmeldung über den Dienstleister viaboxx muss zu Beginn, sprich vor der ersten Buchung einer Box, das ÖPNV-e-Ticket mit der entsprechenden, exakten Ticketnummer hinterlegt werden. Dies geschieht im Menü unter Zutritt → Zutrittsmedium hinzufügen.

- **Wieso können nicht noch weitere Boxen für ein Jahresticket gebucht werden, die eigentlich noch verfügbar sind?**

50% der Boxen pro Anlage sind für Kurzzeitmieten mit einer Dauer von bis zu einer Woche reserviert. Somit sollen immer möglichst viele Menschen das Angebot flexibel nutzen können.

- **Wie sind die Ausmaße der Boxen?**

Die Bike Hotels sind 92cm breit, 161cm hoch und 213cm tief.

- **Welche Ausstattung haben die Bike-Hotels?**

Elektronisches Schloss, LED-Beleuchtung, Kleiderhaken, Einschubschiene, mechanische Notentriegelung von innen. Steckdosen zum Laden von E-Bike Akkus sind nicht vorhanden.

- **Was mache ich, wenn ich meine TAN vergessen habe?**

Melden Sie sich in der Anwendung an und gehen Sie auf „Buchungen“. Dort finden Sie für jeden gebuchten Stellplatz die entsprechende TAN.

- **Was mache ich, wenn sich die Box weder mit der TAN noch dem QR-Code öffnen lässt?**

Bitte wenden Sie sich an den Support unter 02223 9147869 oder per E-Mail an support-faa@viaboxx.de

- **Wie erfolgt die Nutzung von oberen Boxen bei doppelstöckigen Anlagen?**

Die oberen Boxen werden mit Hilfe einer Einschubschiene mit Druckfeder genutzt. Die Schiene muss zunächst komplett bis zum Anschlag herausgezogen und dann heruntergedrückt werden. Menschen mit Körpergröße unter 1,70m wird nach Verfügbarkeit die Nutzung der unteren Boxen empfohlen, gleiches gilt bei schweren Pedelecs und E-Bikes.

- **Was ist zu tun, wenn sich die Tür nicht richtig schließt?**
Wichtig: Nach jeder Nutzung sollte sich vergewissert werden, dass die Tür wieder richtig verschlossen ist, damit das Fahrrad vor Entwendung geschützt ist. Sollte die Tür nicht korrekt wieder verschließen, muss ggfs. nochmals der Öffnungscod am Terminal eingegeben werden. Sollte auch dies nach mehrfacher Wiederholung nicht funktionieren, muss telefonisch der Service kontaktiert werden.
- **Was passiert, wenn ich die Mietzeit überschreite und mein Rad zu spät abhole?**
Die Tür öffnet sich nicht automatisch! Die Box wird auf der Buchungsplattform wieder zur Buchung für alle freigegeben und kann von jemand anderes gebucht werden. Falls das Fahrrad dann noch drinsteht, kann es von der nachmietenden Person vorgefunden werden. Diese sollte in diesem Fall direkt Kontakt zum Kundenservice aufnehmen. Falls ein anderer Platz an dem gewünschten Standort frei ist, kann die nachmietende Person diesen buchen und bekommt die Mietgebühr für die erste Buchung erstattet. Solange kein anderer Nutzender gebucht hat, kann die Tür noch einmal nach Ablauf der Mietzeit geöffnet werden. Es wird eine Erinnerungsemail verschickt, sobald die Buchung verlängert werden kann.
- **Sind Fahrräder und E-Bikes, die in den Boxen stehen, versichert?**
Nein. Eingestellte Räder sollten mit einem Schloss gesichert werden.
- **Welche weiteren Bedingungen gelten für die Nutzung der Bike Hotels?**
Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einzusehen und vor Buchung zu bestätigen im Online-Buchungssystem

Gesamtüberblick Boxenstandorte im Rheinisch-Bergischen Kreis:

(Boxen aktuell nicht in Betrieb)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| • Bergisch Gladbach-Bensberg, Busbahnhof | 11 Stellplätze |
| • Bergisch Gladbach-Duckterath | 24 Stellplätze (doppelstöckig) |
| • Bergisch Gladbach-Herkenrath | 12 Stellplätze (doppelstöckig) |
| • Bergisch Gladbach-Schildgen | 12 Stellplätze (doppelstöckig) |
| • Burscheid, Raiffeisenplatz | 8 Stellplätze (doppelstöckig) |
| • Kürten, Bechen | 10 Stellplätze |
| • Kürten, Karl-Heinz-Stockhausen Platz | 10 Stellplätze |
| • Leichlingen, Bahnhof | 22 Stellplätze (doppelstöckig) |
| • Leichlingen, Rathaus | 8 Stellplätze (doppelstöckig) |
| • Leichlingen, Witzhelden | 8 Stellplätze (doppelstöckig) |
| • Overath, Bahnhof | 30 Stellplätze |
| • Rösrath, Bahnhof | 20 Stellplätze |
| • Wermelskirchen, Busbahnhof | 4 Stellplätze |
| • Wermelskirchen, Dabringhausen | 2 Stellplätze |