

## Bike & Ride – Fahrradabstellanlage Bahnhof Ratzeburg

### WAS

- Abgeschlossene, überdachte Anlage für Fahrräder



### Vorteile

- trockener und sauberer Abstellplatz
- erhöhter Diebstahlschutz gegenüber einem frei zugänglichen Abstellplatz
- Mehr Schutz vor Vandalismus
- sichere Nutzung durch beleuchteten Innenraum und Zugang nur durch Nutzer (Code)
- Einfache Online-Registrierung über ein elektronisches Zugangs- und Buchungssystem
- schneller Zugang zur Anlage über einen Code, keine Organisation eines Schlüssels nötig

### Anzahl Stellplätze

- 2 Anlagen à 24 Stellplätze = **48 Fahrradboxen**
- 70% für Langzeitparker (Monat/Jahr)
- 30% für Kurzzeitparker (Tag/Woche)

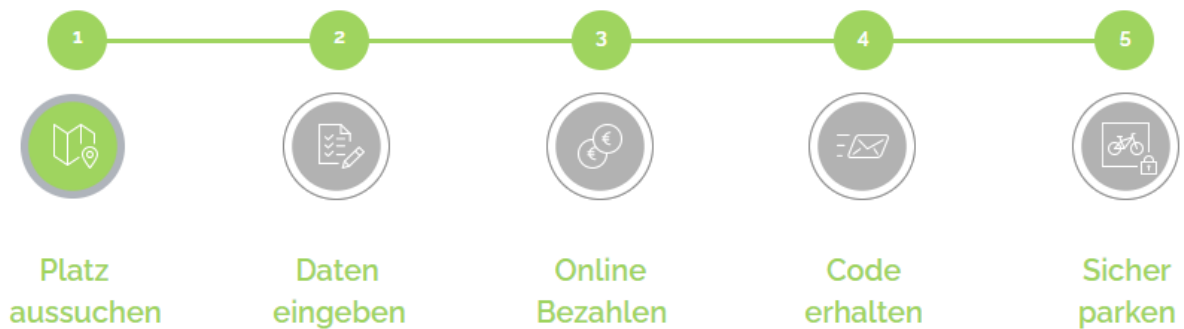
### Preise

- 1 Tag: 1€
- 1 Woche: 5€
- 1 Monat: 20€
- 1 Jahr: 90€

### Zutritt zur Anlage

- per **Zugangscode** (Versand per Email mit Infos zur Funktion der Anlage)
- Bauhof erhält Schlüssel für Notfälle (z.B. bei Vandalismus oder defekt der Schließanlage)
- (Bei anderen Stationen ist auch Zugang mit einer Chipkarte möglich, dies wurde für Ratzeburg aber wohl nicht beschlossen)

## So geht's



## Buchung

- **Online über [www.rad-safe.de](http://www.rad-safe.de)** (aber auch eingebunden auf NAH.SH Bike and Ride Plattform)
- per **App „Rad-Safe“** (oder über Umwege auch App „Bikeandridebox“)
- Einmalige Registrierung notwendig
- Wenn die Parkplätze schon ausgebucht sind, kann man sich auf die Warteliste setzen lassen
  - Standort auswählen → direkt auf Warteliste setzen lassen
  - Sobald ein Platz frei wird, erhalten Sie und alle anderen Interessenten auf der Warteliste eine Information per E-Mail. Wer dann als Erstes bucht, erhält den Platz.
  - Nach dieser Information sind Sie wieder aus der Liste ausgetragen und müssen sich bei Bedarf erneut auf die Warteliste setzen.

## Bezahlung

- Nur **vorab online** möglich (PayPal, Kreditkarte, Lastschrift - keine Buchung/EC-Kartenzahlung vor Ort, Münzautomat o.Ä.) → „vorab“ heißt aber auch: mit dem Handy noch möglich, wenn man schon davorsteht und sich spontan entscheidet
- Die **Zahlung funktioniert nicht?**
  - Innerhalb von 45 Minuten nach der Buchung kann die Zahlung nachgeholt werden:
  - Melden Sie sich dafür unter Mein rad-safe an.
  - Klicken Sie auf „Buchungen verwalten“.

Sofern eine Zahlung noch möglich ist, erscheint bei der Buchung der Button „bezahlen“.  
Nach 45 Minuten und nicht erfolgter Zahlung, wird die Bestellung automatisch gelöscht.  
Bitte buchen Sie noch einmal!

PayPal Plus ist Dienstleister für alle Zahlungsarten. Die Programmierung der Buchungsplattform hat keinen Einfluss darauf, was beim Dienstleister passiert. Am besten fragen Sie ggfs. bei PayPal direkt nach, warum ihr Konto nicht akzeptiert wurde. Kienzler darf dies leider aus Datenschutzgründen nicht für Sie tun. Auf dieser Seite finden Sie die Kontaktdaten von PayPal: <https://www.paypal.com/de/smarthelp/contact-us>

## Nutzersupport / Wer macht was

Die Anlage ist Eigentum der Stadt Ratzeburg. Die Firma Kienzler Stadtmobiliar kümmert sich im Auftrag der Stadt um die Vermietung und ist sowohl Vertragspartner als auch Zahlungsempfänger. Technische Fragen oder Probleme bei Buchung, Nutzung oder Bezahlung, da hilft die Firma Kienzler:

Kienzler Stadtmobiliar  
[support@bikeandridebox.de](mailto:support@bikeandridebox.de)

Tel.: 07831/788-900

**Geschäftszeiten Mo-Sa (außer Feiertage in BW):**

**07:00 – 18:00 Uhr**

- Reinigung erfolgt durch den Bauhof

## Inhalt FAQ auf rad-safe.de

- Wie kann ich einen Stellplatz mieten?  
Sie wählen Ihren Standort, einen Stellplatz und die gewünschte Mietdauer aus.  
Sie registrieren sich, indem Sie Ihre Kontaktdaten eingeben.  
Sie wählen eine Zahlungsart aus. Möglich sind: PayPal, Kreditkarte, SEPA-Lastschrift.  
Nach erfolgreicher Zahlung erhalten Sie Ihren persönlichen Zugangscode per E-Mail.  
Jetzt können Sie rad-safe vor Ort nutzen.
- Was bedeutet die Mietdauer „1 Tag“?  
Die Mietdauer "1 Tag" gilt bis zum Folgetag 23:59 Uhr.
- Was passiert nachdem ich meine persönlichen Daten zur Profilregistrierung eingegeben habe?  
Sie erhalten eine E-Mail mit dem Betreff „Bitte bestätigen Sie Ihr Profil für rad-safe“ verschickt.  
Darin wird um Bestätigung der E-Mail-Adresse gebeten. Nach erfolgreicher Bestätigung wird eine E-Mail mit dem Betreff „Willkommen bei rad-safe“ verschickt, und das Profil ist somit angelegt.
- Welche Zahlungsarten stehen zur Verfügung?  
Es stehen drei Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung: PayPal, Kreditkarte und SEPA-Lastschrift. Im Buchungsprozess muss für alle Zahlungsarten PayPal Plus ausgewählt werden. Nach der Buchung wird man zu PayPal weitergeleitet und hat die Auswahl der drei Zahlungsarten. Die Zahlung mit SEPA-Lastschrift und Kreditkarte ist ohne eigenes PayPal-Konto möglich. Die Zahlung führt jedoch für alle Zahlungsarten PayPal Plus durch.
- Welche Informationen erhalte ich per E-Mail?
  - eine Nachricht zur E-Mail-Bestätigung
  - eine Anmeldebestätigung für Ihr Profil
  - eine Buchungsbestätigung mit Ihren Zugangsdaten zur Anlage
  - Zahlungserinnerungen
  - Zahlungsbestätigungen
  - Rechnungen
  - Hinweise zur Verlängerung einer Buchung
- Wie kann ich meine im Benutzerkonto hinterlegte E-Mailadresse ändern?  
Bei Änderungswunsch der hinterlegten E-Mailadresse nehmen Sie bitte Kontakt zur Firma Kienzler auf. Sie veranlasst die Adressänderung gerne für Sie.
- Wie kann ich meine Zugangsdaten einsehen?  
Sie können die Zugangsdaten jederzeit im Login-Bereich Mein rad-safe unter "Buchungen verwalten" einsehen. Dazu müssen Sie sich mit Ihrer E-Mailadresse und dem Passwort einloggen. Ebenso erhalten Sie nach der Buchung eine E-Mail mit den Zugangsdaten. Der Betreff ist „Ihre PIN zu Ihrer Buchung – Buchungsnummer: 7-XXXXXX“.
- Wie kann ich neue Zugangsdaten anfordern?  
Nachdem Sie sich im Login-Bereich Mein rad-safe mit der E-Mailadresse und dem Passwort eingeloggt haben, klicken Sie unter "Buchungen verwalten" auf die Buchungsnummer. Danach muss auf den Button "neue Zugangsdaten anfordern" geklickt werden. Anschließend werden Ihnen per E-Mail neue Zugangsdaten zur Verfügung gestellt. Ebenso sind diese im Login-Bereich einsehbar.
- Was passiert, wenn ich die Mietzeit überschreite und das Rad zu spät abhole?  
Die Tür öffnet sich nicht automatisch. Der Stellplatz wird auf der Buchungsplattform wieder zur Buchung für alle freigegeben und kann von jemand anderes gebucht werden.  
Solange kein anderer Nutzender gebucht hat, kann die Tür noch einmal nach Ablauf der Mietzeit geöffnet werden.

- Wie nutze ich die Anlage vor Ort?
  - *Nutzung mit PIN-Code*  
Nach der Buchung ist der PIN-Code sofort gültig und kann vor Ort genutzt werden. Zum Öffnen der Anlage geben Sie ohne Vorwahl einer Taste direkt die Stellplatznummer sowie die PIN ein, z.B. Nummer: "002" + PIN: "5678"
  - *Falls Meldung "nicht berechtigt":*  
Falls die Meldung "nicht berechtigt" im Display erscheint, ist die Mobilfunkverbindung unterbrochen und somit die Anlage temporär offline. Sie können die Anlage dennoch nutzen, indem Sie die Zugangsdaten aus der Bestätigungsemail oder App wie folgt eingeben:
    - Taste # drücken
    - Danach die gesamten Zugangsdaten eingeben, z.B.:
      - Gültig bis Datum: 20190815
      - Nummer: 002
      - PIN: 5678
      - Prüfsumme: 54812
    - Taste 0 drücken
    - Zum Öffnen geben Sie nun ohne Vorwahl einer Taste direkt die Stellplatznummer sowie die PIN ein, z.B. Nummer: "002" + PIN: "5678"
- Wie häufig kann ich die Tür während der Mietdauer öffnen?  
Während der Mietdauer können Sie die Tür mit Ihren Zugangsdaten beliebig oft öffnen und schließen.
- Wie funktioniert das Abstellen in der oberen Etage?  
Falls vor Ort die Fahrräder in zwei Ebenen abgestellt werden, verfügen die oberen Stellplätze über eine Schiene, die herausgezogen und heruntergekippt werden kann. Das Fahrrad wird auf diese Schiene gestellt und die Schiene hochgehoben. Durch eine entsprechende Vorrichtung ist das Fahrrad in der Schiene gut verankert. Nähere Informationen dazu befinden sich direkt im Standort.
- Wie kann ich eine Buchung verlängern?  
Die Verlängerungsfunktion steht wie folgt zur Verfügung:
  - bei Jahresbuchungen ab 30 Tage vor Laufzeitende
  - bei Monatsbuchungen ab 14 Tage vor Laufzeitende
  - bei Wochenbuchungen ab 3 Tage vor Laufzeitende
  - bei Tagesbuchungen ab 12 Stunden vor Laufzeitende

Zur Verlängerung einer bestehenden Buchung melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten unter Mein rad-safe an.

  - Gehen Sie auf „Buchungen verwalten“.
  - In der rechten Spalte unter dem Buchungsstatus erscheint das Feld „verlängern“, sofern Sie kurz vor dem Laufzeitende Ihrer bestehenden Buchung stehen. Klicken Sie „verlängern“ an und folgen Sie dem Buchungsprozess.
  - Nachdem Sie Ihre Buchung verlängert haben, erhalten Sie neue Zugangsdaten und eine PIN mit längerer Laufzeit.
  - Achtung: Ihre alten Zugangsdaten sind nun nicht mehr gültig.
- Ist mein eingestelltes Fahrrad automatisch versichert?  
Nein, Ihr Fahrrad ist nicht automatisch versichert. Die Kienzler Stadtmobiliar GmbH haftet nicht für gestohlene Gegenstände oder anderweitige Beschädigungen.  
Tipp: Prüfen Sie Ihre bestehenden Versicherungen!