

## FAQ:

### 1. Fragen zum Auto

### 2. Fragen zur Abwicklung

### 3. Fragen während der Miete

#### 1. Fragen zum Auto

- **Wie weit komme ich mit dem TESLA Model S?**
  - 300-400km je nach Fahrweise und Witterungsbedingungen
- **Wie kann ich Laden?**
  - Alle notwendigen Ladekabel sind im Fahrzeug vorhanden.
  - Zuhause mit Schuko 230V oder Starkstrom 380V 16A oder 32Amper
  - Unterwegs an allen SMATRICS und TanKE Ladestationen mit Chademo oder Typ2 und natürlich gratis am TESLA SUPERCHARGER
- **Wo kann ich Laden? Bitte link nutzen.**
  - Am [TESLA Superchager](#)
  - An [SMATRICS](#) Ladestationen
  - An [Wien Energie &EVN](#) Ladestationen
- **Wie lange muss ich Laden?**
  - Je nach Anschlussleistung dauer die Ladung:
  - 30 Minuten am Supercharger 0-80%
  - 3 Stunden Starkstrom 380V 32Amper
  - 6 Stunden Starkstrom 380V 16 Amper
  - Über 20 Stunden mit Schuko 230V 16Amper
- **Was kostet das Laden?**
  - Das Laden ist i.d.r. im Mietpreis inbegriffen. Die volle Ladung bei „Oma“ kostet ca. bei ca. 0,15€/kWh 8 bis 12€
- **Was passiert wenn das Auto leer ist?**
  - Der Tesla warnt den Fahrer rechtzeitig bevor alle bekannten Ladestationen außer Reichweite sind. In diesem Fall informieren Sie sich über Lademöglichkeiten auf <https://e-tankstellen-finder.com/> oder im Navigationssystem bei Tesla (Orte-Lader)
- **Hat der Tesla einen Reserve Motor/Tank?**
  - Nein, er ist rein elektrisch und fährt nur mit Strom.
- **Wie kann ich den TESLA verschließen?**
  - Einfache klick auf den Schlüssel (Dach)= ZU, Doppelklick =offen
- **Welche TESLA Model S kann ich bei Greenride mieten?**
  - [Model S 70D](#)
  - [Model S 85](#)

- [P90DL](#) oder P85D mit bis zu 760PS

## **2. Fragen zur Abwicklung**

- **Wie reserviere ich den Tesla bei Greenride?**  
Einfach auf [Greenride.at](#) gehen und dann auf Reservierung klicken. Ihre Anfragen wird innerhalb von 24 Stunden beantwortet und eine Buchungsbestätigung wird zugeschickt
- **Wie finde ich den Standort von Greenride?**  
Auf unsere Homepage [greenride.at/ueberuns](#).
- **Wo und wie beende ich die Miete?**  
Die Miete kann nur bei Greenride Standorten angefangen sowie beendet werden. Ausgenommen optionale Zustellung und Abholung.
- **Was kostet die Zustellung zu mir nach Hause?**  
Innerhalb von Wien kostet die Zustellung nur 25€ Inkl. Abholung. Außerhalb von Wien werden 3€ pro km ab dem Standort Neubaugürtel 43 verrechnet.
- **Wie kann ich meine Buchung bezahlen?**  
In Österreich akzeptiert Greenride VISA, MasterCard, AmericanExpress, Diners Club und SEPA-Lastschriftverfahren (Bankomat). Paypal und bar oder per Überweisung. **Wir empfehlen den Mietpreis und die Kaution mittels Banküberweisung** in voraus zu bezahlen und eine Zahlungsbestätigung zur Fahrzeugübernahme mitzubringen. Unsere Kotodaten Greenride GmbH IBAN: AT51 1500 0004 5107 4413 BIC: OBKLAT2L  
Online ist eine Zahlung mittels Kreditkarte, Paypal oder Sofortüberweisung möglich.
- **Kann man mit dem TESLA auch ins Ausland fahren?**  
Grundsätzlich steht dem nichts im Wege. Bitte beachte jedoch, das Sie in nicht EU-Ausland (wo kein Tesla-Service) vorhanden immer ein REIFEN mitzunehmen ist. Sollte ein TESLA ohne Strom oder mit kaputtem Reifen in diese Ländern liegen bleiben, trägt der Kunde die Kosten für den Einsatz des Serviceteams und den Rücktransport des Fahrzeugs Hotel etc.
- **Gibt es Sonderkonditionen für Unternehmen?** Ja. Bitte kontaktiere uns dazu unter [sales@greenride.at](mailto:sales@greenride.at). Unsere Firmenkundenabteilung wird sich umgehend bei dir melden und dich bestens betreuen
- **Wie kann ich Greenride für geschäftliche Fahrten nutzen?** Im Kundenbereich kannst du eine geschäftliche Rechnungsadresse oder zusätzlich auch deine geschäftliche Kreditkarte hinterlegen, von der der Betrag abgebucht wird. Vor Fahrtantritt wählst du, ob deine Fahrt geschäftlich oder privat ist. Du erhältst dann deine Rechnung mit der entsprechenden Adresse.
- **Welche Vorteile bietet Greenride für Firmenkunden?** Registrierung zu Firmenkonditionen Wahl bei Buchung zwischen privat und geschäftlich Flexible und spontane Mobilitätsergänzung zu Fuhrpark, Taxi und anderen Verkehrsmitteln. Die

Greenride Flotte garantiert umweltfreundliche Mobilität für Ihre Nachhaltigkeitsstrategie. Keine Fixkosten, kein Auslastungsrisiko, keine Vertragsbindung!

- **Auf der Reservierungsbestätigung steht, dass Ausweis und Führerschein vom Fahrer und zweiten Fahrer mitzubringen sind.** Ist neben Führerschein dann auch der Reisepass etc. notwendig oder reicht der Führerschein als Ausweis?  
Ein Führerschein reicht
- **Wenn der erste Fahrer bei der Abholung nicht dabei ist, da er überrascht wird!**  
Ja es reicht Kopie des zweiten Fahrers, allerdings sind Sie als Mieter für alle Verkehrsverstöße zuständig und eigenes Führerschein im Original vorzulegen.
- **Wenn ich bar zahle, ist dann trotzdem eine Kreditkarte notwendig?**  
Kreditkarte ist notwendig als Sicherstellung der Kautions

**Ist eine Meldebestätigung mitzubringen? Falls Ja, von wem genau?**

Die Meldebestätigung ist vom Mieter/Fahrer der im Vertrag steht und für Verkehrsverstöße zuständig mitzubringen.

### **3. Fragen während der Miete**

- **Worin liegt der Unterschied zwischen konventionellen Ladesäulen und Schnellladesäulen?**  
Ihr erkennt eine **Schnellladesäule** an dem Touch Display und dem fest angebrachten Kabel inkl. Stecker. Dabei müsst ihr immer zwischen den verschiedenen Auslässen wählen. Für die Schnellladung des TESLA Model S müsst ihr dazu den Ausgang „50 kW CHadeMo“ auswählen. **Das angebrachte Kabel der Schnellladestation ist für das Laden zu verwenden und mit beiliegenden Adapter für Typ 2 zu verbinden** . Ebenso unterscheidet sich der Stecker ein wenig zum Typ2.  
Bei **konventionellen Ladesäulen** ist hingegen kein Kabel angebracht, ihr müsst das Typ2 Typ2 Ladekabel (blau) verwenden, das im Kofferraum TESLA Model S angebracht ist. Der wesentliche Unterschied zwischen den beiden Ladesäulen liegt in der Ladedauer: Je nachdem, ob du bei einer normalen Ladestationen lädst, dauert der Ladevorgang ca. 3-6 Stunden. Bei einer Schnellladestation ist das Fahrzeug nach ca. 40 bis 90 Minuten zu mind. 80% beladen. Eine Beladung bis zu 80% ist ausreichend, danach dauert der letzte Ladehub bedeutend länger.
- **Was muss ich beachten, um einen Ladevorgang bei einem TESLA zu beenden?**  
Öffne zunächst das Fahrzeug. Du benötigst zuerst die Ladekarte aus der Mittelarmlehne im Auto. Bei **konventionellen Ladesäulen** trennst du, nach erfolgreicher Identifizierung an der Säule via Ladekarte, das Ladekabel zuerst vom Auto, dann von der Ladesäule und verstaust es im Kofferraum. Lege das Ladekabel wieder in den Kofferraum und stecke die Ladekarte in die Mittelkonsole. Halte bei **Schnellladestationen** deine Karte wieder an die geforderte Position an der Ladesäule zur Identifizierung. Anschließend wählst du den (zuvor gewählten) Auslass (50 kW / ChadeMo) aus und drückst „Stopp“. Halte nun die Kundenkarte wieder ans Lesefeld

und entferne den Stecker vom Fahrzeug. Die Ladekarte steckst du wieder in die Mittelkonsole des TESLA.

- **Wie weit und wie schnell kann ich mit dem TESLA fahren?**

Bei vollständig geladener Batterie beträgt die Reichweite im Kundenbetrieb bis zu 400 km. Die effektive Reichweite hängt aber von einigen Faktoren ab und kann sich daher im Laufe einer Fahrt ändern. Einflussgrößen sind z.B. die Fahrweise, die Beschaffenheit der Straße, die Nutzung von Heizung und Klimaanlage, die Außentemperatur. Die optimale Reichweite ist bei Geschwindigkeit unter 130km/h optimal.

- **Was passiert, wenn ich nach dem Laden den Stecker nicht abziehe?**

Das Ladekabel (Typ2-Typ2 blau) für die konventionellen Ladestationen ist im Kofferraum. Wenn du das Ladekabel nicht abziehst kann das Fahrzeug nicht fahren. Ladekabelverlust kostet 600€. Deshalb achte bitte immer darauf, dass das Ladekabel im Kofferraum verstaut ist. Greenride behält sich vor, dir etwaige Schäden am Kabel den Kunden in Rechnung zu stellen.

- **Was muss beim Fahren mit dem TESLA besonders beachtet werden?** Geräuschlosigkeit: Was du beim Fahren als wohltuend empfinden wirst, ist für andere Verkehrsteilnehmer ungewohnt. Denke daran, dass die Grundregel „Augen auf im Straßenverkehr“ für dich ganz besonders gilt, weil viele Fußgänger und Radfahrer sich oftmals nach Gehör bewegen.

- **Rekuperation:** Sobald du den Fuß vom Gaspedal nimmst, regeneriert der TESLA die Energie und lädt die Batterie wieder auf. Auf diese Weise kannst du die Reichweite im Stadtverkehr um bis zu 20 % steigern. Beachte die damit verbundene Bremswirkung. Nachfolgende Fahrzeuge werden durch die angeschalteten Bremslichter gewarnt.

**Unterbodenfreiheit:** Der Unterboden des TESLA liegt tiefer als ein anderes Fahrzeug. Das liegt daran, dass Teile des Hochvoltspeichers im Boden verbaut wurden, um die Gewichtsverteilung zu optimieren – was letztlich der Fahrdynamik zugutekommt.

- **Muss ich den TESLA laden?**

Ja, das übernimmt grundsätzlich der Mieter.

Sie erhalten das Fahrzeug mit mind. 250km Reichweite und retournieren ihn mit ca. denselben Ladestand. Sinkt der verbleibende Ladezustand während deiner Fahrt auf eine Restreichweite von 25 %, solltest du den TESLA laden. Für deinen Einsatz erhältst du 60 Bonusminuten (diese Bonusminuten werden auf deinem Konto gutgeschrieben und haben eine Gültigkeit von 3 Monaten).

- **Was mache ich, wenn ich eine Tankkarte verloren habe?** In diesem Fall rufe bitte direkt unsere Kundenbetreuung an.

- **Was passiert, wenn die Inklusivkilometer der Miete verbraucht sind?** Bei Überschreitung der Inklusivkilometer gilt der Fairuse Prinzip mit 20 % Toleranz. Bei deren Überschreitung fallen für jeden Mehrkilometer zusätzliche Gebühren an. Die aktuellen Gebühren findest du auf der Webseite unter „Tarife“

- **Was passiert, wenn die Stundenanzahl der Miete überschritten wird?** Bei Überschreitung der Stundenanzahl eines gebuchten Mietes gelten die Mehrzeitaufschläge des Greenride Tarifs. Die aktuellen Gebühren findest du auf der Website unter "Tarife".
- **Wird bei jeder Nutzung ein Betrag auf meiner Kreditkarte geblockt?** Ja, aus Sicherheitsgründen blocken wir bei jeder Anmietung einen bestimmten Betrag auf deiner Kreditkarte. Das ist ein normales Prozedere z.B. bei Autovermietungen oder Hotels. Solltest du trotz ausreichender Deckung durch unser System abgewiesen werden, wende dich bitte an deine Bank oder dein Kreditkartenunternehmen.
- **Wie bin ich bei Greenride versichert?**  
Der reguläre Greenride-Tarif beinhaltet eine Haftpflichtversicherung sowie einen Vollkasko- und Diebstahlschutz. Bei selbst- oder teilverschuldeten Verkehrsunfällen oder Beschädigungen beträgt die Selbstbeteiligung 1500€ für jeden Schadensfall. Die Selbstbeteiligung kann gegen eine Gebühr von 20€/Tag auf 500 € reduziert werden.
- **Meine Kreditkarte beinhaltet eine Mietwagenversicherung. Gilt diese auch für Greenride?** Zur Beantwortung dieser Frage wende dich bitte an dein Kreditkarteninstitut und frage nach den inkludierten Leistungen deines Schutzpaketes.
- **Wie kontaktiere ich die Kundenbetreuung?**  
Unsere Kundenbetreuung erreichst du telefonisch unter +43660 1 40 40 40 oder per E-Mail unter [sales@greenride.at](mailto:sales@greenride.at).
- **Muss ich für Schäden am Fahrzeug aufkommen?** Alle Fahrzeuge verfügen über ein Haftpflicht-, Vollkasko- und Diebstahl-Schutzpaket. Allerdings musst du bei selbst- oder teilverschuldeten Verkehrsunfällen oder Beschädigungen bis zu einem bestimmten Selbstbeteiligungsbetrag Zahlungen leisten. Die Standardselfbeteiligung beträgt 1500€ für jeden Schadensfall. Du hast die Möglichkeit, den Selbstbeteiligungsbetrag bei der Anmeldung zu reduzieren. Die verschiedenen Versicherungsoptionen erläutern die Mitarbeiter bei der Registrierung gerne im Detail. Alternativ findest du die Optionen auf der Tarifseite
- **Muss ich im Schadensfall eine Selbstbeteiligung bezahlen?** Ja. Die Standardselfbeteiligung beträgt 1500€ für jeden Schadensfall. Du hast die Möglichkeit, diese gegen eine Gebühr von 20€/Tag auf 500 € zu reduzieren.
- **Was muss ich tun, wenn ich bei der Übernahme des Fahrzeugs einen Schaden bemerke?** Vorschäden kannst du per Email an [sales@greenride.at](mailto:sales@greenride.at) vor dem Starten des Fahrzeugs auf dem Mietvertrag anzeigen lassen. Ist der festgestellte Schaden bereits eingetragen, musst du nichts weiter tun. Solltest du einen Neuschaden entdecken, melden Sie bitte den Schaden bevor Sie das Fahrzeug in Betrieb nehmen unserer Kundenbetreuung verbinden und melde den Neuschaden.

- **Was passiert, wenn das Fahrzeug während der Nutzung beschädigt wird?** Bitte nimm unmittelbar Kontakt mit uns auf. Du kannst dafür die Kundenbetreuung telefonisch oder per Email kontaktieren.
- **Ich hatte einen Verkehrsunfall. Wie verhalte ich mich?**  
Bei einem Verkehrsunfall stehen zunächst das Wohl aller Beteiligten und das Sichern der Unfallstelle im Vordergrund. Sobald wie möglich solltest du dann die Kundenbetreuung per Telefon kontaktieren. Jeder Verkehrsunfall, auch Bagatellschäden, muss polizeilich aufgenommen werden. Gib keinesfalls ein Schuldanerkenntnis ab. Es ist in jedem Fall deine Pflicht, dir den Namen des Unfallgegners bzw. des Fahrzeughalters, das Kennzeichen und das polizeiliche Aktenzeichen zu notieren und uns umgehend einen schriftlichen Unfallbericht zukommen zu lassen.
- **Was soll ich machen, wenn das Fahrzeug eine Panne hat?** Kontaktiere bitte umgehend per Telefon die Kundenbetreuung.
- **An wen kann ich mich wenden, wenn ich Rückfragen zu einem Strafzettel habe?**  
Wenn es um Strafzettel geht, stehen wir dir unter [sales@greenride.at](mailto:sales@greenride.at) zur Verfügung.
- **Wie erhalte ich im Fahrzeug vergessene Gegenstände zurück?**  
Bitte wende dich an unsere Kundenbetreuung. Wir helfen dir gern weiter. Allerdings übernehmen wir keine Haftung für Gegenstände, die bei der Rückgabe des Fahrzeugs zurückgelassen wurden.
- **Was mache ich mit Fundsachen vom Vormieter?** Die Greenride Fahrzeuge werden regelmäßig durch unsere Servicemitarbeiter gereinigt und geprüft. Solltest du im Fahrzeug Gegenstände finden, die nicht dir gehören, kontaktiere bitte unsere Kundenbetreuung. Wir werden dann den Besitzer kontaktieren und die Übergabe vereinbaren.
- **Wie werden Verstöße gegen die Straßenverkehrsordnung (StVO) behandelt?** Für Verstöße gegen die StVO, z.B. Geschwindigkeitsübertretungen, bist du verantwortlich. Wir sind verpflichtet deine personenbezogenen Daten an die zuständigen Behörden zu übermitteln. Diese werden dich dann direkt kontaktieren. Für die Bearbeitung der Ordnungswidrigkeit stellen wir dir eine Bearbeitungsgebühr pro Strafzettel in Rechnung. Die aktuellen Gebühren findest du auf der Webseite unter „Tarife“.
- **Wie erreiche ich Greenride Mitarbeiter während der Fahrt?**  
Einfach unter 0660 1 40 40 40 anrufen. Dann wirst du automatisch mit unserer 24-Stunden-Kundenbetreuung verbunden.
- **Ist Rauchen im Auto gestattet?**  
**Nein.** Mit Rücksicht auf die anderen Greenride Kunden ist Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet. Sollte uns vom Nachmieter oder von den Servicekräften gemeldet werden,

dass im Auto geraucht wurde, erlauben wir uns, dir eine Reinigungsgebühr in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Reinigungsgebühr findest du auf der Tarifseite.

- **Wie kopple ich mein Smartphone mit einem Auto?**  
Wähle im Display in der Mittelkonsole die Option „Telefon“. Stelle unter der Option „Bluetooth“ die Verbindung her. Wähle dazu „Neues Gerät hinzufügen“, aktiviere Bluetooth auf dem Smartphone, kopple dein Handy mit dem Fahrzeug, gib den vierstelligen Code im Fahrzeug und denselben Code danach auf dem Handy ein. Die Verbindung wird hergestellt.
- **Darf ich Haustiere transportieren?**  
Ja. Allerdings bist du dann dazu verpflichtet, das Fahrzeug in gereinigtem Zustand zurückzugeben. Sollte der Innenraum des Fahrzeugs stark verschmutzt sein, erlauben wir uns, dir eine Reinigungsgebühr in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Reinigungsgebühr findest du auf der Tarifseite. Bitte beachte, dass auch dein Nachmieter ein sauberes Auto erwartet. Aus diesem Grund fragen wir bei jeder neuen Anmietung nach, ob sich das Fahrzeug in einem sauberen Zustand befindet.
- **Gibt es Fahrzeuge mit wintertauglicher Bereifung?**  
Alle Fahrzeuge sind in den Wintermonaten mit wintertauglicher Bereifung ausgerüstet.
- **Was passiert, wenn ich das Fahrzeug später als gebucht abhole?**  
Ein gebuchtes Fahrzeug wird für 60 Minuten geblockt. Wir versuchen dich während dieser Zeit telefonisch zu kontaktieren. Danach kann nicht gewährleistet werden, dass das Fahrzeug noch zur Verfügung steht, da ab diesem Zeitpunkt jeder Kunde wieder auf das Fahrzeug zugreifen kann.
- **Mein Fahrzeug ist trotz Reservierung nicht am angegebenen Standort. Was tun?** Bitte vergewissere dich zuerst, dass du zur richtigen Zeit am richtigen Standort bist. Sollte dies der Fall sein und das Fahrzeug ist trotzdem nicht am vorgesehenen Standort, kontaktiere bitte die Kundenbetreuung. Wir werden dir dann den Weg zu deinem Fahrzeug weisen oder dich kostenlos auf ein anderes Fahrzeug umbuchen.
- **Wie werden meine personenbezogenen Daten genutzt?** Deine personenbezogenen Daten werden ausschließlich gemäß den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) genutzt.
- **Werden meine Daten an Dritte weitergegeben?** Sofern du dies nicht bewusst im Kundenbereich erlaubt hast, werden deine Daten nicht an Dritte weitergegeben.
- **Wie alt muss ich sein, um Greenride Kunde zu werden?** Um bei Greenride Kunde zu werden, musst du mindestens 21 Jahre alt sein und mindestens 2 Jahre Fahrpraxis haben.
- **Was ist, wenn ich einen ausländischen Personalausweis/Reisepass besitze?** Personalausweise/Reisepässe aus folgenden Ländern werden ohne

Meldebescheinigung akzeptiert: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Spanien, Italien, Luxemburg, Malta, Niederlande, Portugal, Island, Liechtenstein, Schweden, Schweiz, Norwegen, USA, Kanada. Alle Personen aus anderen Ländern müssen zusätzlich eine Meldebescheinigung über einen Wohnsitz in Österreich vorlegen.

- **Welche Führerscheine werden bei Greenride akzeptiert?** Führerscheine aus folgenden Ländern werden akzeptiert: Andorra\*, Australien\*, Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Griechenland, Island, Irland, Italien, Kanada\*, Luxemburg, Liechtenstein, Malta, Monaco, Neuseeland\*, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz\*, Singapur\*, Spanien, Südafrika\*, USA\*. Führerscheine aus folgenden Ländern werden akzeptiert, wenn der potentielle Kunde eine deutsche Anschrift in einer Registrierungssation vorweisen kann: Bulgarien, Estland, Kroatien, Lettland, Litauen, Polen, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Tschechien, Ungarn, Zypern. Führerscheine aus folgenden Ländern werden akzeptiert, wenn der potentielle Kunde sowohl einen nationalen als auch internationalen Führerschein in einer Registrierungssation vorweisen kann: Argentinien\*, Brasilien\*, Chile\*, Israel\*, Japan\*, Mexico\*, Russland\*, Südkorea\*, Türkei\*, Ukraine\*, Uruguay\*. \*
- **Ist eine Gebühr fällig, wenn ich das Auto später als vereinbart abgebe?**  
Ja diese sind bitte der Seite TARIFE sowie den AGB's zu entnehmen.
- **Gibt es eine Mindestnutzungsdauer?**  
Ja bei Greenride gibt es Mindestnutzungsdauer von mind. 4 Stunden oder 120€. Du musst vor Fahrtbeginn entscheiden, wie lange du das Auto benötigst.
- **Muss ich das Greenride Auto wieder an den Abholort zurückbringen?**  
Ja es gibt feste Mietstationen bei Greenride. Du kannst das Auto nur an einem Ort abholen und zurückbringen.
- **Was ist Greenride?** Greenride ist das innovative Premium Carsharing Unternehmen das die besten Elektrofahrzeuge unseren Kunden zur Verfügung stellt. Greenride bietet moderne, hochwertige TESLA Autos für jeden Anlass. Feste Anmiet- und Rückgabestationen. Die Autos können auch per Smartphone, Tablet, PC oder telefonisch vorreserviert werden. Greenride ist für registrierte sowie Neukunden zugänglich.