

FAQs - Wie können wir dir weiterhelfen?

Konto + App

Fahren, Pausieren & Parken

Zahlungen & Pässe

Sicherheit & Datenschutz

Nachhaltigkeit & Umwelt

Konto + App

Wie kann ich mich anmelden?

In unserer App kannst du dich in Sekundenschnelle anmelden:

1. Lade dir die TIER App im jeweiligen Appstore herunter.
2. Erstelle ein Konto mit deiner Rufnummer
3. Füge die Details deiner Zahlungsmethode hinzu
4. Und schon bist du bereit zu fahren!

Ich erhalte den SMS Code nicht

Wenn du dich in unserer App registrierst, werden wir versuchen, dir eine Test-SMS zu schicken, um 100% sicher zu sein, dass du es wirklich bist!

Wenn du diese SMS nicht erhältst, versuche bitte zuerst folgende Schritte:

- starte dein Gerät neu, damit deine Verbindung aktualisiert wird
- gib deine Telefonnummer noch einmal in der App ein
- überprüfe, ob deine Nummer korrekt ist und du die richtige Vorwahl gewählt hast

Erhältst du immer noch keinen Code?

Wenn du die vorherigen Schritte ausprobiert hast und noch immer kein SMS bekommen hast, sende bitte eine E-Mail an unser Customer Care Team unter support@tier.app und schicke folgende Informationen mit:

- deine App-Version
- deine betriebliche Systemversion
- welchen Provider du hast
- das Land, in dem du dich befindest
- teile uns mit, ob du Roaming nutzen

Muss ich die TIER-App aktualisieren?

Ja, auf jeden Fall!

Wir aktualisieren unsere App ständig neuen Funktionen und Korrekturen. Wir empfehlen dir daher, immer die neueste Version unserer App zu verwenden, um die beste Benutzererfahrung zu erhalten.

Wie kann ich meine Kontoinformationen ändern?

Wenn du eine neue Telefonnummer hast und deinen TIER-Account aktualisieren möchtest, können wir dir 2 Möglichkeiten anbieten:

- erstelle einfach ein neues Konto mit einer neuen E-Mail und Telefonnummer
- schicke uns eine Nachricht von deiner E-Mailadresse (mit der du bei uns registriert bist) an support@tier.app und wir können deinen aktuellen Account löschen. Du kannst dich dann mit deiner neuen Telefonnummer neu registrieren.

Wenn du Freiminuten oder Freischaltungen auf deinem bestehenden Konto hast, können wir diese natürlich auf dein neues Konto übertragen! Stelle nur sicher, dass du unseren Kundenbetreuern Bescheid gibst :)

Wenn du einen Fehler in deiner E-Mail-Adresse entdeckst oder deine aktuelle E-Mail-Adresse ändern möchtest, kannst du uns einfach eine Nachricht an support@tier.app von der E-Mail-Adresse aus schicken, mit der du in der App registriert bist, und unsere Kundenbetreuer können dir helfen, sie zu ändern.

Kann ich meine Freunde für die Nutzung von TIER anwerben?

Und ob!

Klicke einfach auf "Freunde einladen" in unserer App und dann auf "Jetzt teilen". Wenn du einen neuen Benutzer zu uns einlädst, erhaltet ihr beide ein kleines Zeichen der Wertschätzung! :)

Mein Konto ist wegen einer unbezahlten Rechnung gesperrt worden

Wenn wir deine Fahrt nicht berechnen können, nachdem du sie beendet hast, wird dein Account bei TIER vorübergehend gesperrt. Das kann uns allen passieren, also mach dir keine Sorgen!

Bitte vergewissere dich zunächst, dass deine Zahlungsmethode über genügend Guthaben verfügt, oder füge eine neue Zahlungsmethode im Zahlungsbereich in der App hinzu. Du kannst auch deine Bank oder deinen Zahlungsanbieter kontaktieren, um das Problem zu lösen.

Wenn du dich vergewissert hast, dass alles in Ordnung ist, kannst du deine Zahlung in unserer App erneut versuchen. Wenn die Zahlung erfolgreich abgebucht wurde, wird das Konto automatisch entsperrt und du kannst wieder fahren - wie gewohnt!

Wie lösche ich mein Konto?

Wende Dich mit der E-Mail-Adresse, mit der du dich registriert hast, an unser Kundenservice unter support@tier.app oder ruf uns direkt von der mit deinem Account verknüpften Telefonnummer an. Wir werden das Konto dann für dich löschen.

Fahren, Pausieren & Parken

Das GPS sagt, dass ich mich in einem Sperrgebiet befinde, obwohl ich es nicht bin

Wie du wahrscheinlich schon weißt, müssen alle E-Scooter innerhalb unseres Geschäftsbereichs geparkt werden, der weiß markiert und durch eine graue Linie gekennzeichnet ist. Es gibt einige Bereiche innerhalb des weißen Geschäftsbereichs, die ebenfalls für das Parken begrenzt sind, besser bekannt als Parkverbotszonen. Diese sind mit rot markiert und umrandet!

Es kann vorkommen, dass das GPS des von dir gewählten E-Scooters dich als in einem dieser Bereiche befindlich identifiziert, obwohl du es nicht bist.

Bitte versuche zunächst die folgenden Schritte:

- Klicke den kleinen Pfeil unten rechts auf deinem Bildschirm, um deinen Standort zu aktualisieren
- Versuche, den Bereich, in dem du mit deinem TIER parken möchtest, zu umrunden, um dem GPS zu helfen, dich zu lokalisieren

Wenn keine dieser schnellen Lösungen hilft, kontaktiere bitte unseren Kundendienst mit deinem genauen Standort oder einem Screenshot deines Standorts in der App und einer kurzen Beschreibung des Problems. Dann werden wir dir natürlich helfen, deine Fahrt zu beenden! Du kannst uns eine E-Mail an support@tier.app schicken oder unser Kundenservice (Telefonnummer auf dem E-Scooter) anrufen.

Wie schnell kann ich mit den Verleih-Scootern fahren?

Die E-Scooter von TIER können die erlaubte Höchstgeschwindigkeit von 25km/h erreichen. In sensiblen Bereichen gibt es die Möglichkeit über unterschiedliche Zonen die Geschwindigkeit zu regeln. So können Bereiche entweder ganz gesperrt werden (0km/h) oder auf Schritttempo gedrosselt werden.

Diese vom Gesetzgeber vorgeschriebene Höchstgeschwindigkeit für die Motorunterstützung trägt zu einer guten Integration des eScooters in den Verkehrsfluss bei und ist durch die - etwa im Vergleich zu vielen privaten Fahrzeugen - deutlich größeren Reifen und besseren Hebelbremsen fahrzeugtechnisch problemlos.

Grundsätzlich sollte die Geschwindigkeit, wie bei jedem Fahrzeug, der Witterung, der Fahrbahn und dem eigenen Können angepasst werden.

Zahlungen & Pässe

Welche Verkehrsregeln muss ich beachten?

Für E-Scooter gelten die gleichen Regeln wie für Fahrräder! Einfach, oder?

Trage einen Helm, sei aufmerksam und fahre clever. Achte auf große Fahrzeuge, fahre nicht im toten Winkel und sei dir deiner Umgebung bewusst.

Und NATÜRLICH kein Fahren unter dem Einfluss von Substanzen! Egal, welches Fahrzeug du für deine Fahrten in der Stadt bevorzugst, denke immer daran, clever zu fahren!

Bleibe sicher und genieße die Fahrt!

Gibt es eine Gewichtsbeschränkung?

Die maximale Belastungsgrenze für unsere E-Scooter beträgt 100 kg. Berücksichtige, dass dies alle persönlichen Gegenstände einschließt, die du möglicherweise bei dir trägst.

Gibt es eine Altersbeschränkung?

Die unterste Altersgrenze für die Nutzung unserer Fahrzeuge ist 18 Jahre. Wenn du unsere AGB's akzeptierst, bestätigst du, dass du älter als 18 Jahre bist.

Wie kann ich bezahlen?

Nachdem du dich in der TIER-App registriert hast, gehst du einfach zum Zahlungsbereich und fügst deine bevorzugte Zahlungsmethode hinzu. Unser Service unterstützt Kreditkarten von Visa, Mastercard und American Express sowie Paypal als Zahlungsmittel.

Beim Hinzufügen deiner Karte kannst du deine Kreditkarte entweder scannen oder manuell eingeben. Achte darauf, dass beim Hinzufügen deiner Zahlungsmethode alle erforderlichen Informationen eingegeben wurden, z.B. auch der CVC-Code (Code Verification Card) auf der Rückseite deiner Karte.

Wenn du mit der Fahrt fertig bist und sie erfolgreich beendet hast, werden die Kosten für die Fahrt automatisch von dieser Zahlungsmethode abgebucht. Kurze Zeit später erhältst du eine Rechnung per E-Mail. Eine komplette Übersicht über alle deine Anmietungen findest du auch unter "Deine Fahrten" in unserer App. :)

Warum reserviert TIER zusätzliche Kosten, wenn ich eine Fahrt starte?

Der Betrag, den du möglicherweise bemerkt hast, wird Vorautorisierung genannt. Wenn du eine Anmietung in der TIER App startest, wird das System versuchen, diesen Betrag zu reservieren, um sicherzustellen, dass die Zahlungsmethode, die du benutzt, genug Geld hat, um später die Fahrt zu bezahlen. Die Vorautorisierung wird innerhalb von 7-14 Werktagen wieder freigegeben, dies hängt ganz von deinem Zahlungsanbieter ab.

Wenn die Kosten für die Fahrt geringer sind als die Vorautorisierung, verwenden wir diese, um die Kosten für deine Fahrt zu decken und erstatten dir dann die Differenz - so dass du am Ende natürlich nur die Kosten für deine Fahrt bezahlst.

Ich kann mein Abonnement nicht nutzen, da das Service eingestellt wurde

So sehr wir, hier bei TIER, den Schnee und all die lustigen Dinge, die man damit machen kann, lieben - unsere E-Scooter tun es nicht! Um also sicherzustellen, dass du sicher bist, haben wir unseren Service in einigen Städten vorübergehend pausiert. Wir tun dies, wenn die Wetterbedingungen eine Gefahr für deine Sicherheit darstellt.

Wenn du einen Tagespass, ein Abonnement oder ein Paket gekauft hast, das du wegen einer vorübergehenden Pause nicht nutzen kannst, wende dich bitte an unser Kundenservice unter support@tier.app.

Was passiert, wenn meine Zahlung fehlschlägt?

Wenn deine Zahlung fehlgeschlagen ist, kannst du keine weitere Fahrt mit TIER starten, bis die Zahlung erfolgreich bearbeitet wurde.

Warum ist meine Zahlung fehlgeschlagen?

Deine Zahlung kann aus einer Reihe von Gründen fehlgeschlagen sein:

- deiner Zahlungsmethode verfügt möglicherweise nicht über genügend Guthaben
- deine Debit- oder Kreditkarte ist möglicherweise abgelaufen
- du hast möglicherweise ein Ausgabenlimit auf deinem Bankkonto oder deiner Kreditkarte
- deine Zahlungsmethode hat möglicherweise ein Limit für die Anzahl der Transaktionen, die du pro Tag durchführen kannst
- wenn du PayPal verwendest, kann es sein, dass du auch ein Ausgablimit für dein Konto hast
- deine Bank könnte diese Zahlung als ungewöhnlich betrachten, insbesondere wenn Du TIER außerhalb deines Heimatlandes verwendest
- stelle fest, ob bei deinem Zahlungsanbieter die "Vorausisierung" für TIER erlaubt ist

Wie kann ich den ausstehenden Betrag bezahlen?

Bitte vergewissere dich zunächst, dass deine Zahlungsmethode über genügend Guthaben verfügt, oder füge eine neue Zahlungsmethode in der App hinzu. Du kannst auch deine Bank oder deinen Zahlungsanbieter kontaktieren, um das Problem zu lösen.

Wenn du alle genannten Optionen überprüft hast, kannst du die Zahlung in unserer App erneut versuchen. Wenn die Zahlung erfolgreich abgebucht wurde, wird dein Account automatisch entsperrt und du kannst weiter fahren.

Gibt es zusätzliche Gebühren?

Nein, keine Sorge, bei TIER gibt es keine geheimen Gebühren!

Für Fahrten zahlst du nur die Freischaltgebühr und den Preis pro Minute. Wir berechnen nur dann zusätzliche Gebühren, wenn du gegen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die lokale Gesetzgebung verstößt.

Wie kann ich ein Abonnement oder Paket kaufen?

Unsere TIER-Pässe kannst du in unserer App kaufen. Wenn du auf "Kaufe einen Pass" klickst, hast du Zugriff auf alle unsere tollen Angebote in deiner Stadt.

Vergewissere dich, dass du alle Informationen zu deinem gewählten Pass vor dem Kauf gelesen hast, ebenso wie die angegebenen Geschäftsbedingungen für Prepaid-Pakete.

Wie kann ich meinen TIER-Pass kündigen?

Du kannst deinen TIER-Pass jederzeit kündigen. Öffne einfach die App und suche in deinem Wallet nach dem Pass, dort findest du einen Kündigungsbutton, um deinen Vertrag mit uns zu beenden. Denk daran, dass alle Pakete und Abonnements eine Laufzeit bzw. bei Abonnements ein Verlängerungsdatum haben. Wenn du deinen Pass kündigst, steht dir das Abonnement noch für die verbleibenden Tage der Laufzeit zur Verfügung.

Mein Abonnement hat sich gerade verlängert, weil ich vergessen habe, es zu kündigen. Was mach ich jetzt?

Keine Sorge, das kann auch den Besten von uns passieren!

Solange du das Abo nicht genutzt hast, kannst du es immer noch in der App kündigen. Um eine Rückerstattung zu erhalten, wende dich einfach per E-mail an unser Kundenservice (support@tier.app).

Dies gilt auch, wenn du versehentlich ein Paket gekauft hast. Solange du das Paket nicht benutzt hast, können wir eine Rückerstattung ausstellen. Stelle einfach sicher, dass du dich mit uns in Verbindung setzt, sobald du den Fehler bemerkst :)

Was ist der Unterschied zwischen einem Paket und einem Abonnement?

Ein Paket ist nur für eine begrenzte Anzahl von Tagen gültig. Das kann alles zwischen 24 Stunden und 30 Tagen sein. Du kannst diese Infos in der Beschreibung jedes Prepaid-Pakets in unserem In-App-Shop finden. Abonnements hingegen erneuern sich alle 30 Tage, was bedeutet, dass die Kosten alle 30 Tage anfallen, wenn sich das Angebot erneuert.

Sicherheit & Datenschutz

Was ist mit meinen personenbezogenen Daten?

Der Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre unserer Kunden ist für uns von größter Bedeutung und wir nehmen alle damit verbundenen Angelegenheiten sehr ernst. Wenn du mehr über die Erhebung und Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten oder deine Rechte als Betroffener erfahren möchtest, schau dir einfach unsere Datenschutzerklärung auf der Homepage an.

Bin ich versichert?

Ja, unsere Fahrzeuge sind versichert und haben eine Haftpflichtversicherung.

Solltest du in einen Unfall verwickelt worden sein, wende dich bitte an uns unter accident@tier.app oder kontaktiere uns direkt über die App.

Was soll ich im Falle eines Unfalls tun?

Sicherheit geht vor: Im Falle eines Unfalls verständige bitte die Polizei und - falls nötig - die Rettung. Wenn du dich um deine persönliche Sicherheit - bzw. die von Dritten - gekümmert hast, kontaktiere uns bitte sofort.

Du kannst uns auch eine E-Mail an accident@tier.app schreiben. Bitte gib hier alle relevanten Informationen an, wie Kontaktdaten, das Datum des Vorfalls, die Scooter-ID und wenn möglich Fotos vom Unfallhergang.

Nachhaltigkeit & Umwelt

Wieviel Strom verbraucht ein E-Scooter?

TIER verwendet zum Laden seiner Akkus ausschließlich Ökostrom. Die verwendeten Akkus weisen eine Kapazität von 650 WH auf. Mit einer vollen Ladung können TIER NutzerInnen durchschnittlich 55 km zurücklegen.

Umgelegt auf andere Formen von Elektromobilität bedeutet das: Mit dem Strom, der notwendig ist, um einen Tesla S Model (LR) auf volle Kapazität zu laden, können mit einem E-Scooter von TIER ca. 8450 km zurückgelegt werden. Das entspricht mehr als 3000 individuellen Fahrten.

Wie lang ist die Lebensdauer eines E-Scooters?

Der gesamte Betrieb der E-Scooter ist auf eine maximale Lebensdauer der Fahrzeuge ausgelegt. Außerdem verfolgt TIER kontinuierlich Möglichkeiten, die Wiederverwendung der E-Scooter und seiner Einzelteile über den täglichen Betrieb hinaus sicherzustellen.

Der modulare Aufbau des Fahrzeugs trägt zu einer hohen Reparaturfähigkeit der Fahrzeuge bei und damit zu einer langen Lebensdauer. Entgegen oftmals kolportierter Zahlen wird die Lebensdauer der aktuell im Einsatz befindlichen E-Scooter auf mindestens 3 Jahre geschätzt.

Wie werden die Akkus entsorgt?

Neben einem internen Programm, das sich um die Reparatur der Batterien kümmert, nimmt TIER an Second-Life-Projekten für Massenspeicher Li-Ionen Batterien teil.

Erst wenn regelmäßige Wartung und Reparatur sowie die weitere Nutzung von einzelnen Teilen im laufenden Betrieb nicht mehr möglich sind, wird das Fahrzeug entsprechend der verschiedenen Materialkategorien recycelt. Näheres unter www.tier.app/de/sustainability