

FORD[📍] CARSHARING

in Kooperation mit **Flinkster**
CARSHARING



Eine Idee weiter

Herzlich willkommen zu Ford Carsharing – **Vorabinformationen für den mühelosen Start.**

Buchung

Ihr Fahrzeug buchen Sie ganz einfach und kostenfrei über ford-carsharing.de oder über die FordPass App oder die Ford Carsharing App mit Ihrem Smartphone.

24-h-Ford Carsharing-Kundenservice: 0345/27 98 49 50 (Internetbuchung kostenlos, telefonische Buchung €1,50). **Buchen Sie bitte einen ausreichenden Zeitraum. Bei einer möglichen Verspätung verlängern Sie Ihre Buchung bitte rechtzeitig.**

Vor Fahrtantritt

Fahrzeug auf äußere Mängel überprüfen und mit der im Bordbuch befindlichen Schadensliste abgleichen. Neuschäden melden Sie bitte vor Fahrtbeginn telefonisch dem Ford Carsharing –Kundenservice. Kundenkarte vor das Lesefeld führen und dann 1 bis 2 Sekunden ruhig halten. Öffnen Sie alternativ das Fahrzeug mit Ihrem Smartphone über die FordPass oder Ford Carsharing App. Das Lämpchen leuchtet erst gelb, dann grün, die Zentralverriegelung öffnet sich. Den Schlüssel aus dem Schlüsselhalter im Handschuhfach nehmen und das Fahrzeug starten.

Fahrtunterbrechung

Das Fahrzeug nur mit dem Schlüssel verschließen und öffnen!

Tanken/Reinigen

Sollten Sie das Fahrzeug betanken oder reinigen müssen, dann bezahlen Sie bitte mit der Tankkarte. Diese befindet sich im Schlüsselsteckplatz im Handschuhfach oder im Bordbuch. Die Tank-PIN finden Sie auf dem Schlüsselanhänger oder im Bordbuch. Der Tank muss bei der Rückgabe mindestens zu 1/4 gefüllt und das Fahrzeug gereinigt sein.

Nach der Fahrt

Das Fahrzeug wieder am selben Standort parken. **Den Schlüssel (Kunststoffsteckkontakt) in den dafür vorgesehenen Halter im Handschuhfach zurückstecken.** Die Kundenkarte vor das Lesefeld halten bis die Zentralverriegelung das Fahrzeug verschließt und das rote Lämpchen leuchtet. Die Verriegelung ist auch mit der FordPass oder Ford Carsharing-App auf Ihrem Smartphone möglich.

Rechnung

Circa 1-3 Monate nach Ihrer Fahrt erhalten Sie Ihre Rechnung per E-Mail oder auf Wunsch kostenpflichtig per Post. Die aktuelle Preisliste finden Sie unter ford-carsharing.de.

Bei weiteren Fragen

24-h-Soforthilfe: Ford Carsharing-Kundenservice 0345 / 27 98 49 50.



01 Ford Carsharing im Detail – Einsteigen und losfahren!

So einfach ist Ford Carsharing.

Ford Carsharing-Fahrzeuge - vom Kleinwagen bis zum Transporter - finden Sie deutschlandweit und rund um die Uhr an zahlreichen Standorten, vor allem auch in Stadtzentren kleinerer Städte. Einen Überblick über Städte, Stationen, Fahrzeuge und detaillierte Standortbeschreibungen finden Sie im Internet unter ford-carsharing.de oder über die App. Als Ford Carsharing-Kunde haben Sie zudem Zugriff auf das bundesweite Carsharing Angebot des gesamten Flinkster Partner-Netzwerks der Deutsche Bahn Connect GmbH. Bei einer Suche über unsere Webseite oder App werden Ihnen automatisch die Partnerfahrzeuge mit angezeigt.

Die Buchung

Sie buchen Ihr Fahrzeug bequem und kostenfrei über die FordPass oder Ford Carsharing App oder unter ford-carsharing.de. Egal, ob lange im Voraus oder spontan, ob für wenige Stunden, mehrere Tage oder den Urlaub.

Bei Abschluss Ihrer Buchung identifizieren Sie sich über Ihre Kundennummer und das Passwort. Beides haben Sie mit Ihrem Vertragsabschluss erhalten. Sind Sie noch kein Kunde, so können Sie sich erstmals mit Abschluss Ihrer Buchung online registrieren. Ihre Kundenkarte erhalten Sie vor Ihrer ersten Fahrt mit Ihrem Vertragsabschluss und der Dokumentenprüfung (z.B. Führerschein) bei einem unserer teilnehmenden Ford Carsharing-Partner Ihrer Wahl. Mit Abschluss Ihrer Buchung erhalten Sie eine E-Mail-Bestätigung.

Im Kundenportal können Sie Ihre Buchungen ändern oder kostenlos bis 24 Stunden vor Mietbeginn stornieren. Sie können online Ihre Vertragsdaten einsehen und anpassen (z. B. Sicherheitspaket erwerben),



aber auch Ihre persönlichen Daten, wie Adresse oder Bankverbindung, ändern. Ihre Rechnungen können Sie online als PDF-Dokument einsehen. Optional können Sie Ihre Rechnung per E-Mail (kostenlos) oder postalisch (kostenpflichtig, siehe Preis-/Gebührenliste) erhalten.

Gegen eine Servicegebühr von € 1,50 können Sie Ihre Buchung /Änderung/Stornierung rund um die Uhr auch telefonisch vornehmen: 0345 / 27 98 49 50. Bitte halten Sie dazu Ihre Kundennummer oder Kundenkarte bereit.

Einsteigen und losfahren

Ihre Kundenkarte ist Ihr elektronischer Schlüssel zum Öffnen der Fahrzeuge. Das gebuchte Fahrzeug wird Ihnen mit Kennzeichen in der Regel bei der Buchung kommuniziert. An größeren Stationen mit mehreren Fahrzeugen (Fahrzeugpool) wird das Ihnen zugewiesene Fahrzeug erst eine Stunde vor Mietbeginn festgelegt und Ihnen per SMS mitgeteilt.

Bitte kontrollieren Sie das Fahrzeug vor Fahrtantritt auf Schäden. Bereits bekannte Schäden sind in der Schadensliste des Bordbuches im Handschuhfach aufgeführt. Neue Schäden melden Sie bitte **vor** Fahrtantritt telefonisch dem Ford Carsharing-Kundenservice (0345/27 98 49 50) und tragen diese in die Schadensliste im Bordbuch ein.

Fahrzeug öffnen

Führen Sie die Kundenkarte vor das Lesegerät und halten Sie diese ca. 1 bis 2 Sekunden ruhig, bis das gelbe Lämpchen leuchtet. Wenn danach das grüne Lämpchen leuchtet, öffnet die Zentralverriegelung. Das Fahrzeug lässt sich nur öffnen, wenn es für diesen Zeitpunkt auf Ihr Kundenkonto gebucht wurde. Sie können jetzt einsteigen und den Schlüssel aus der Halterung im Handschuhfach entnehmen. Alternativ öffnen Sie das Fahrzeug über die FordPass oder Ford Carsharing App auf Ihrem Smartphone.



Den hierzu benötigten persönlich PIN vergeben Sie sich bitte vorab online auf ford-carsharing.de im Kundenkontobereich. In der Buchungsübersicht finden Sie ab dem Zeitpunkt des Buchungsbeginns die Funktion „Öffnen/Schließen“. Hier geben Sie Ihre selbst vergebene Kunden-PIN ein. Bitte beachten Sie, daß Ihr Smartphone über eine aktive Datenverbindung und GPS-Empfang verfügen muss.

Fahrtunterbrechung

Bitte schließen und öffnen Sie beim Zwischenstopp das Fahrzeug ausschließlich mit dem Fahrzeugschlüssel.

Fahrt beenden

Bringen Sie das Fahrzeug wieder zu der Station zurück, von der Sie es abgeholt haben. Vergessen Sie nicht, die Innen- und Außenbeleuchtung auszuschalten.

Stecken Sie den Fahrzeugschlüssel unbedingt zurück in den dafür vorgesehenen Schlüsselsteckplatz im Handschuhfach und verschließen Sie das Fahrzeug mit Ihrer Kundenkarte oder über die „Schließfunktion“ der Smartphone App, ansonsten kann die Buchung nicht abgeschlossen werden. Das Lämpchen am Kartenleser wechselt von Grün auf Rot.



02 Hinweise zum Betrieb

Der Ford Carsharing-Kundenservice steht Ihnen für alle Fragen und Wünsche 24 Stunden täglich unter 0345/27 98 49 50 zur Verfügung.

Tanken

Tanken müssen Sie nur, wenn der Tank bei Rückgabe weniger als 1/4 voll ist. Sie tanken deutschlandweit bargeldlos mit der bordeigenen Tankkarte. Die Tankkarte befindet sich im Handschuhfach über oder neben dem Schlüsselsteckplatz bzw. dem Bordbuch. Bitte beachten Sie, dass die Tankkarten fahrzeugaabhängig nur an ausgewählten Tankstellen gültig sind. Informationen zum Tankstellennetz erhalten Sie vorab im Internet oder telefonisch über den Ford Carsharing-Kundenservice 0345/27 98 49 50. Die Tank-PIN finden Sie am Schlüsselanhänger oder im Bordbuch. Sollten Sie einmal bar bezahlen müssen, so senden Sie bitte die Originalquittung an den Ford Carsharing-Kundenservice c/o Deutsche Bahn Connect GmbH, Raffineriestraße 28, 06112 Halle (Saale).

Bitte verwenden Sie dazu die Formulare (Bar-Beleg) im Bordbuch (Ersatzformulare finden Sie unter ford-carsharing.de). Sie erhalten Ihre Auslagen gutgeschrieben bzw. auf Ihr Konto überwiesen.

Hinweis: Bitte prüfen Sie beim Tanken Ölstand, Reifendruck und Scheibenwaschwasser. Beim Tanken ist der Kilometerstand anzugeben.

Bitte nicht rauchen!

Bitte beachten Sie, dass **alle** Fahrzeuge Nichtraucherfahrzeuge sind. Bitte haben Sie Verständnis, dass Ihnen eine zusätzliche Reinigungspauschale gemäß aktueller Preis-/Gebührenliste berechnet wird, sollten Sie im Fahrzeug rauchen.



Reinigung und Wartung

Wir kümmern uns regelmäßig um die Wartung und Reinigung der Fahrzeuge, jedoch nicht nach jeder Fahrt. Bitte hinterlassen Sie deshalb das Fahrzeug in einem Zustand, in dem Sie es auch selbst gerne vorfinden möchten. Sämtliche Auslagen für Waschen und Saugen können Sie ebenfalls mit der Tankkarte bezahlen (nur bei den teilnehmenden Tankstellen).

Bitte achten Sie bei längeren Fahrten darauf, den Ölstand und den Reifendruck zu kontrollieren sowie ggf. Scheibenwischwasser nachzufüllen.

Sollte ein Fahrzeug bei Übernahme einmal nicht Ihren Ansprüchen entsprechen, so kontaktieren Sie bitte den Ford Carsharing-Kundenservice. Sie können bei einer starken Verschmutzung kostenfrei auf ein Ersatzfahrzeug (wenn verfügbar) umbuchen. Ihre Reklamation veranlasst uns, das Fahrzeug umgehend zu reinigen und den Vornutzer zu kontaktieren.

Bei starken Verschmutzungen berechnen wir dem Verursacher eine zusätzliche Reinigungspauschale gemäß aktueller Preis-/Gebührenliste.

Verlängerung und Verspätungen

Absehbare Verspätungen bitten wir Sie frühestmöglich über das Internet oder den Ford Carsharing-Kundenservice durch Buchungsverlängerungen zu umgehen. Ist eine Verlängerung nicht möglich, so erleichtert Ihre rechtzeitige Meldung die Disposition Ihres Nachnutzers auf ein anderes Fahrzeug. Wir bitten im Interesse aller Kunden um Ihr Verständnis, dass nicht angekündigte Verspätungen bis inklusive 15 Min. mit € 12,50 und von mehr als 15 Min. mit € 25,- berechnet werden (gemäß Preis-/Gebührenliste).



Verkürzungen und Stornierungen

Sollten Sie Ihre Autofahrt vorzeitig beenden, so schreiben wir Ihnen automatisch die Hälfte des gekürzten Mietpreises für die restliche Zeit gut.

Eine kostenlose Stornierung ist bis 24 Stunden vor Buchungsbeginn möglich. Andernfalls wird die Hälfte des Mietpreises berechnet, maximal jedoch eine Tagesrate. Rückwirkende Stornierungen sind nicht möglich.

Parkplätze

Insbesondere in Gebieten mit wenig Parkraum müssen wir unsere Stellplätze gegen Fremdparker schützen. Bitte vergessen Sie nach Fahrtantritt nicht, den Stellplatz mit eventuell vorhandenen Parkbügeln/Ketten/Pfosten zu sichern. Dazu erforderliche Schlüssel finden Sie am Fahrzeugschlüssel. Nur so können Sie sicher sein, bei Fahrtende problemlos einen Parkplatz zu finden.

Müssen Sie das Fahrzeug abseits vom vorgesehenen Stellplatz parken, weil dieser z.B. besetzt ist, so informieren Sie bitte den Ford Carsharing-Kundenservice unter 0345/27 98 49 50. Der Nachmieter wird es Ihnen danken. Steht das Fahrzeug in einem Parkhaus, verwenden Sie zur Ein- und Ausfahrt unbedingt die Parkkarte. Sie finden diese in der Regel im Parkkartenhalter. Ziehen Sie keinen neuen Parkschein.

Fahrten ins Ausland

Die Fahrzeuge sind nur zur Nutzung im europäischen Ausland zugelassen, bedürfen jedoch einer separaten Erlaubnis durch uns als Halter. Wenden Sie sich daher in diesem Fall an unseren Kundenservice. Fahrten ins außereuropäische Ausland sind nicht gestattet.



Unfall

Bei einem Unfall stehen natürlich zunächst das Wohl der Beteiligten und das Sichern der Unfallstelle im Vordergrund. So bald wie möglich sollten Sie aber den Ford Carsharing-Kundenservice verständigen. Bei Unfällen oder Bagatellschäden rufen Sie bitte immer die Polizei, insbesondere wenn an dem Unfall ein Dritter als Geschädigter oder möglicher „(Mit-)Verursacher“ beteiligt war oder fremdes Eigentum (außer Ihrem Carsharing-Fahrzeug) zu Schaden gekommen ist. Geben Sie kein schriftliches Schuldanerkenntnis ab. Dies könnte zum Verlust des Versicherungsschutzes führen.

Bitte lassen Sie sich in jedem Fall die Personalien (z. B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, Ausweisnummer) des Unfallgegners/der Unfallgegnerin (und des Fahrzeughalters/der Fahrzeughalterin) geben und notieren Sie das Kennzeichen und das Aktenzeichen der Polizei.

Im Bordbuch finden Sie das entsprechende Formular (Unfallbericht), das Sie bitte ausfüllen und umgehend an den Ford Carsharing-Kundenservice schicken.

Die Selbstbeteiligung beträgt € 1.500. Wir bieten Ihnen optional ein Sicherheitspaket an. Dieses kostet pro Jahr € 90,- und senkt die Selbstbeteiligung pro Schadensfall (Haftpflicht- und /oder Kaskoschaden) von € 1.500,- auf € 300,- (für weitere Informationen vgl. S. 15).



Preise und Gebühren im Überblick

Buchung, Änderung, Stornierung	Telefon Internet, mobile Applikation	€ 1,50 kostenfrei
Rechnungsversand	per E-Mail per Post	kostenfrei € 1,50
Bezahlung	Lastschrift, Kreditkarte Bearbeitung Rücklastschrift	kostenfrei € 5,-
Bearbeitung Ordnungswidrigkeiten		€ 5,-
Verlust Kundenkarte		€ 25,-
Verschmutzung/Rauchen		€ 25,-
Verspätung	bis inkl. 15 Min. mehr als 15 Min.	€ 12,50 € 25,-
Verkürzung	bei vorzeitiger Rückgabe schreiben wir bis zu 50 % des restlichen Zeitpreises gut	
Einsatz Servicetechniker (z. B. Licht angelassen)		€ 25,-/Std.
Stornierung der Buchung	bis 24 Std. vor Beginn kostenlos, sonst die Hälfte des Mietpreises, max. eine Tagesrate	

Aktuelle Zeitpreise bzw. Verbrauchspauschalen (je gefahrenen Kilometer) finden Sie unter ford-carsharing.de oder über die App.

Alle Preise sind Bruttopreise inkl. geltender MwSt. Es handelt sich um eine unverbindliche Preisempfehlung der Ford-Werke GmbH.



03 Fragen und Antworten

Allgemeine Fragen und Antworten

Was bedeutet Verbrauchspauschale?

Der Preis Ihrer Fahrt setzt sich aus dem Zeitpreis und der Verbrauchspauschale pro gefahrenen Kilometer zusammen. Die Verbrauchspauschale enthält den Kraftstoffverbrauch. Die aktuell gültigen Konditionen entnehmen Sie bitte unserer Website ford-carsharing.de.

Was bedeutet stundenweise buchen?

Sie können jede Buchung viertelstundengenau beginnen, d. h. beispielsweise um 10.00 Uhr, 10.15 Uhr, 10.30 Uhr oder 10.45 Uhr. Die erste Stunde wird immer voll berechnet. Danach wird halbstündig weiterberechnet.

Mein Fahrzeug ist nicht da.

Bitte überprüfen Sie Ihre Buchungszeit und den Standort. Haben Sie noch Zeit bis zum Buchungsbeginn? Ist Ihr Fahrzeug noch unterwegs? Sollte es zum gebuchten Mietbeginn noch nicht da sein, rufen Sie bitte den Ford Carsharing-Kundenservice unter 0345/27 98 49 50 an. Wir werden Ihnen Alternativen anbieten.

Das Fahrzeug öffnet sich nicht?

Bitte prüfen Sie das Kennzeichen und die gebuchte Mietzeit. Haben Sie die richtige Karte? Haben Sie die Kundenkarte auf den Kartenleser gelegt, bis das gelbe Lämpchen blinkt (ca. 1 bis 2 Sekunden)? Bei Öffnung per Smartphone: Hat Ihr Smartphone eine ausreichende Netzverbindung? Ist alles richtig und das



Fahrzeug öffnet sich trotzdem nicht? Rufen Sie bitte unseren Ford Carsharing-Kundenservice unter der Telefonnummer 0345/27 98 49 50 an. Wir werden den eventuellen Fehler finden oder Ihnen eine Alternative anbieten.

Was bedeuten die Lämpchen (Dioden) am Kartenleser?

- Rot: Der Bordcomputer befindet sich im „Stand-by-Modus“.
- Rot blinkend: Bordcomputer ist aktiviert und bereit, die Karte zu lesen. Wiederholt sich das, legen Sie die Karte nochmals auf und lassen Sie sie 1 bis 2 Sekunden ruhig liegen, bis das gelbe Lämpchen blinkt.
- Gelb blinkend: Bitte Karte wegnehmen, der Bordcomputer prüft Ihre Reservierung.
- Grün: Der Bordcomputer hat die Zentralverriegelung geöffnet.
- Gelb/Grün blinkend: Die Überprüfung Ihrer Reservierung hat zu lange gedauert. Bitte legen Sie nochmals kurz die Kundenkarte auf, damit der Bordcomputer erkennt, dass Sie noch da sind.

Das Fahrzeug hat Schäden/Verschmutzungen. Was tun?

Sehen Sie zuerst in der Schadensliste im Bordbuch nach, ob der Schaden schon gemeldet wurde. Melden Sie neue Schäden **vor** Fahrtantritt telefonisch an den Ford Carsharing-Kundenservice unter 0345/27 98 49 50 und tragen Sie diese dann in die Schadensliste ein. Verschmutzungen melden Sie ebenfalls **vor** Fahrtantritt telefonisch an den Ford Carsharing-Kundenservice (Verschmutzungen bitte nicht in die Schadensliste eintragen).

Sollten die Schäden oder Verschmutzungen so schwerwiegend sein, dass Sie die Fahrt nicht antreten können, setzen Sie sich bitte sofort mit dem Ford Carsharing-Kundenservice in Verbindung. Wir werden Ihnen Alternativen anbieten.



Sollten Sie das Fahrzeug verschmutzt haben, finden Sie im Handschuhfach eine Tankkarte, mit der Sie die Kosten der Reinigung begleichen können (nur bei den teilnehmenden Tankstellen). Der nächste Kunde wird es Ihnen danken. Denken Sie daran, dass wir dem Verursacher für starke Verschmutzungen eine zusätzliche Reinigungspauschale von € 25,- berechnen.

Die Tankkarte fehlt oder ist defekt. Was tun?

Bitte informieren Sie den Ford Carsharing-Kundenservice und senden Sie Ihre Tank-Quittung zusammen mit einem ausgefüllten Barbeleg (befindet sich im Bordbuch oder unter ford-carsharing.de) an:

Ford Carsharing-Kundenservice
c/o Deutsche Bahn Connect GmbH
Raffineriestraße 28
06112 Halle (Saale)

Was mache ich, wenn ich etwas im Fahrzeug vergessen habe?

Der Ford Carsharing-Partner bewahrt die Fundsachen 6 Wochen im Autohaus auf. Anschließend werden die Sachen an die örtliche Behörde (Fundbüro) weitergegeben.

Bitte rufen Sie den Ford Carsharing-Kundenservice unter 0345/27 98 49 50 an. Dort erfahren Sie, über welchen Ford Carsharing-Partner Sie das Fahrzeug gebucht hatten.



Wer darf das Fahrzeug fahren?

Das Fahrzeug darf mit Ihrer Zustimmung und **in Ihrem Beisein** auch von einer anderen Person geführt werden. Sie haben sicherzustellen, dass die Fahrtberechtigten die Regelungen der AGB beachten und bei Fahrten fahrtüchtig und im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis sind. Das Schadensrisiko bleibt jedoch bei Ihnen als Mieter.

Wie hoch ist die Selbstbeteiligung und gibt es ein Sicherheitspaket?

Im selbstverschuldeten Schadensfall beträgt die Selbstbeteiligung € 1.500,-. Sie haben jedoch bei Abschluss des Vertrages oder zu einem späteren Zeitpunkt die Möglichkeit, ein Sicherheitspaket zu kaufen. Bei einer jährlichen Zuzahlung von € 90,- reduziert sich die Selbstbeteiligung pro Schaden auf € 300,-. Die Laufzeit für das von Ihnen erworbene Sicherheitspaket verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern Sie es nicht schriftlich bei Ihrem Vertragspartner sechs Wochen vor Quartalsende kündigen.

Wozu benötige ich die PIN?

Sie haben bei der Vertragsunterzeichnung ggf. eine vierstellige PIN erhalten. Diese benötigen Sie bei der Eingabe an Schlüsseltresoren vor Fahrtbeginn. Haben Sie sich nicht online, sondern persönlich bei einem Vertriebspartner zu Ford Carsharing angemeldet, so ist die PIN Ihr Start-Internetpasswort. Bitte beachten Sie: Bei dieser Kunden-PIN handelt es sich nicht um die PIN, die Sie zur Nutzung der Funktion „Öffnen und Schließen per Smartphone“ erstellt haben. Diese ist auf ford-carsharing.de im Kundenbereich separat anzulegen und zu verwenden.

Haben Sie Ihre PIN vergessen?

Wenden Sie sich bitte an unseren Ford Carsharing-Kundenservice unter 0345/27 98 49 50.



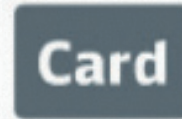
Piktogramme und ihre Bedeutung



Schlüssel im Wagen



Schlüssel im Büro



Kundenkarte



Fahrzeug eines
Kooperationspartners



Elektro-Auto



Navigationsgerät



manuelle Übergabe



Entfernung zur
angefragten Station

Herausgeber

Ford-Werke GmbH
Henry-Ford-Straße 1
50735 Köln

Ford Carsharing-Kundenservice
c/o Deutsche Bahn Connect GmbH
Raffineriestraße 28
06112 Halle (Saale)
24-h-Hotline: 0345/27 98 49 50

Änderungen vorbehalten.
Einzelangaben ohne Gewähr.

Wir wünschen Ihnen eine gute Fahrt!

Ihr Ford Carsharing-Partner



ford-carsharing.de

0049 (0) 345/27 98 49 50

E-Mail:

info@ford-carsharing.de

Stand: Dezember 2018