



## Kundeninformation

### Herzlich Willkommen zu Ford Carsharing

#### **So einfach ist Ford Carsharing.**

Ford Carsharing-Fahrzeuge finden Sie deutschlandweit an zahlreichen Standorten, vor allem auch in Stadtzentren. Einen Überblick über Städte, Stationen, Fahrzeuge und detaillierte Standortbeschreibungen finden Sie im Internet unter [ford-carsharing.de](http://ford-carsharing.de) oder via App

#### **Die Buchung**

Sie buchen Ihr Fahrzeug bequem und kostenfrei über das Internet unter [ford-carsharing.de](http://ford-carsharing.de) oder via App. Egal, ob lange im Voraus oder spontan, egal, ob für wenige Stunden, mehrere Tage oder den Urlaub. Bei Abschluss Ihrer Buchung identifizieren Sie sich über Ihre Kundennummer und das Passwort. Diese 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 bei Ihrem Ford Carsharing-Vertragspartner bei einem unserer teilnehmenden Ford Carsharing-Partner.

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 Preise kalkulieren, 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 oder zur Weiterverarbeitung in Excel importieren. Optional können Sie Ihre Rechnung auch via E-Mail oder postalisch (kostenpflichtig - s. Preisliste) erhalten. Für eine Servicegebühr von € 1,50 können Sie Ihre Buchung rund um die Uhr auch telefonisch vornehmen: **0345/27 98 49 50**. Bitte halten Sie dazu Ihre Kundennummer oder Kundenkarte bereit. Für Buchungsänderungen, Stornierungen, Schadensmeldungen oder Fragen und Hilfestellungen steht Ihnen der Ford Carsharing-Kundenservice unter derselben Rufnummer ebenfalls zur Verfügung.

#### **Einsteigen und losfahren**

Ihre Kundenkarte ist Ihr elektronischer Schlüssel zum Öffnen der Fahrzeuge. Das gebuchte Fahrzeug wird Ihnen mit Kennzeichen i. d. R. bei der Buchung kommuniziert. An größeren Stationen wird das genaue Fahrzeug erst eine Stunde vor Buchungsbeginn festgelegt und Ihnen per SMS mitgeteilt.

Bitte kontrollieren Sie das Fahrzeug vor Fahrtantritt auf Schäden. 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 so lange ruhig, bis die gelbe Diode leuchtet. Sobald das grüne Lämpchen leuchtet, öffnet sich die Zentralverriegelung.

Das Fahrzeug läßt sich nur öffnen, wenn es zur richtigen Zeit auf Ihre Kundenkarte gebucht wurde. Sie können jetzt einsteigen und den Schlüssel aus der Halterung im Handschuhfach entnehmen. Bitte starten Sie das Fahrzeug und schließen/öffnen Sie beim Zwischenstopp das Fahrzeug wie gewohnt nur mit dem Fahrzeugschlüssel.

#### **Fahrt beenden**

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

#### **Bordcomputer**

Stecken Sie den Fahrzeugschlüssel unbedingt in den Schlüsselsteckplatz im Handschuhfach zurück und verschließen Sie das Fahrzeug mit Ihrer Kundenkarte, ansonsten kann die Buchung nicht abgeschlossen werden. Die Diode am Kartenleser wechselt von Grün auf Rot.

#### **Hinweise zum Betrieb**

Während der Nutzung bedienen, öffnen und schließen Sie das Fahrzeug wie gewohnt mit dem Fahrzeugschlüssel.

Der Ford Carsharing-Kundenservice steht Ihnen für alle Fragen und Wünsche 24 Stunden 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. Bitte beachten Sie, dass die Tankkarten fahrzeugabhängig nur an ausgewählten Tankstellen gültig sind. Die jeweils gültigen Tankstellen erfahren Sie vorab im Internet oder telefonisch über den Ford Carsharing-Kundenservice 0345/27 98 49 50. Die Tank-PIN finden Sie am Schlüsselanhänger. Sollten Sie einmal bar bezahlen müssen, so senden Sie bitte die Originalquittung an den Ford Carsharing- Kundenservice, c/o DB Rent GmbH, Scharrenstraße 10, 06108 Halle (Saale).

Bitte verwenden Sie dazu die Formulare (Bar-Beleg) im Bordbuch. Sie erhalten Ihre Auslagen gutgeschrieben bzw. auf Ihr Konto überwiesen.

Hinweis: Bitte prüfen Sie beim Tanken Ölstand, Reifendruck und Scheibenwaschwasser.

### **Bitte nicht rauchen!**

Bitte beachten Sie, dass **alle** Fahrzeuge Nichtraucherfahrzeuge sind. Bitte haben Sie Verständnis, dass im Falle des Rauchens im Fahrzeug eine zusätzliche Reinigungspauschale von € 25,- berechnet wird.

### **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 solch einem Zustand, wie Sie es 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. Scheibenwaschwasser 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 umbuchen. Ihre Reklamation veranlasst uns, das Fahrzeug umgehend zu reinigen und den Vormutzer zu kontaktieren.

Bei starken Verschmutzungen berechnen wir dem Verursacher eine zusätzliche Reinigungspauschale von € 25,- (vgl. AGB § 9).

### **Verlängerung und Verspätungen**

Absehbare Verspätungen bitten wir, frühestmöglich über das Internet oder den Ford Carsharing-Kundenservice unter 0345/27 98 49 50 durch Buchungsverlängerungen zu umgehen. Ist dies einmal nicht möglich, so erleichtert Ihre rechtzeitige Meldung die Disposition Ihres Nachnutzers auf ein anderes Fahrzeug. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass, im Interesse aller Kunden, Verspätungen bis inklusive 15 Min. mit € 12,50 und mehr als 15 Min. mit € 25,- berechnet werden (vgl. AGB § 15).

### **Verkürzungen und Stornierungen**

Verspätungen können Sie vermeiden, indem Sie frühzeitig eine Verlängerung buchen. 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 Fremdarker schützen.

Bitte vergessen Sie nach Fahrtantritt nicht, den Stellplatz mit etwaig vorhandenen Parkbügeln/Ketten/Pfosten zu sichern. Erforderliche Schlüssel finden Sie dazu 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 besetzt ist, 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. Fahrten ins außereuropäische Ausland sind nicht gestattet. Die grüne Versicherungskarte finden Sie im Handschuhfach.

### **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 dem Ford



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.

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,-

### 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 per Überweisung Rücklastschrift, Bearbeitung	kostenfrei € 5,00 pro Rechnung € 5,00
Bearbeitung Ordnungswidrigkeiten		€ 5,00
Verlust Kundenkarte		€ 25,00
Verschmutzung/Rauchen		€ 25,00
Verspätung	bis inkl. 15 Min. mehr als 15 Min.	€ 12,50 € 25,00
Verkürzung	Bei vorzeitiger Rückgabe schreiben wir bis zu 50 % des restlichen Zeitpreises wieder gut	
Einsatz Servicetechniker (z.B. Licht angelassen)		€ 25,00/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](http://ford-carsharing.de) oder via App.  
Alle Preise sind Bruttopreise inkl. geltender MwSt. Es handelt sich um eine unverbindliche Preisempfehlung der Ford-Werke GmbH.

Stand: Juli 2013

## Wir wünschen Ihnen eine gute Fahrt!

### Kontakt und Herausgeber

Ford-Werke GmbH  
Henry-Ford-Str. 1  
50735 Köln

Änderungen vorbehalten.  
Einzelangaben ohne Gewähr.

**24-h-Hotline:** 0345/27 98 49 50

**ford-carsharing.de**

**Rufnummer aus dem Ausland:** 0049 (0) 345/27 98 49 50

Ford Carsharing-Kundenservice  
c/o DB Rent GmbH  
Scharrenstraße 10  
06106 Halle (Saale)

**E-Mail:** [Info@ford-carsharing.de](mailto:Info@ford-carsharing.de)

Bankverbindung:  
Postbank AG Berlin  
Konto-Nr. 153008106  
BLZ 100 100 10

Stand: Juli 2013