



## 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](http://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. Die Berechnung beginnt mit der gebuchten Startzeit.

### Wie verhält es sich mit der Quernutzung von Flinkster-Fahrzeugen?

Sollten Sie kein geeignetes Ford Carsharing-Fahrzeug buchen können, stehen Ihnen zur Nutzung die Fahrzeuge unseres Kooperationspartners Flinkster und dessen angeschlossenen Partnern zur Verfügung. Es gelten in diesem Fall sowohl die AGB als auch die Preise von Ford Carsharing. Die aktuelle Preisliste finden Sie auf [ford-carsharing.de](http://ford-carsharing.de)

### Mein Fahrzeug ist nicht da. Was tun?

Bitte überprüfen Sie Ihre Buchungszeit und den Standort. Haben Sie noch Zeit bis zum Buchungsbeginn? Ist Ihr Fahrzeug noch unterwegs? Sollte es zum richtigen Zeitpunkt 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 nicht?

Bitte prüfen Sie das Kennzeichen und den Beginn Ihrer Buchung. Haben Sie die richtige Karte? Haben Sie die Karte auf den Kartenleser gelegt, bis die gelbe Diode blinkt? Ist alles richtig und das Fahrzeug öffnet 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 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 ruhig liegen, bis die gelbe Diode 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 Karte auf, damit der Bordcomputer weiß, 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 und tragen Sie diese dann in die Schadensliste ein. Verschmutzungen melden Sie ebenfalls vor Fahrtantritt telefonisch an den Ford Carsharing-Kundenservice.

Tragen Sie Verschmutzungen bitte nicht in die Schadensliste ein, sondern informieren Sie den Ford Carsharing-Kundenservice unter 0345/27 98 49 50, damit das Fahrzeug vor der nächsten Buchung gereinigt werden kann. 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 bei starken Verschmutzungen dem Verursacher eine zusätzliche Reinigungspauschale von € 25,- berechnen.

### Die Tankkarte fehlt oder ist defekt. Was tun?

Bitte informieren Sie den Ford Carsharing-Kundenservice und senden Sie uns Ihre Tank-Quittung zusammen mit einem ausgefüllten Bar-Beleg (befindet sich im Bordbuch) an:



Ford Carsharing-Kundenservice  
c/o DB Rent GmbH  
Scharrenstraße 10  
06108 Halle (Saale)

#### Was mache ich, wenn ich etwas im Fahrzeug liegen gelassen 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?

Solange Sie an der Fahrt teilnehmen, ist es Ihnen gestattet, auch andere Personen, die im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis sind, ans Steuer zu lassen. Das Schadensrisiko bleibt jedoch beim Mieter.

#### Selbstbeteiligung und Sicherheitspaket?

Sie haben die Möglichkeit, bei Abschluss des Vertrages oder auch zu einem späteren Zeitpunkt ein Sicherheitspaket zu kaufen. Haben Sie dies erworben, senkt es Ihre Selbstbeteiligung im selbst verschuldeten Schadensfall von € 1.500,- auf € 300,-. Ein Sicherheitspaket kostet pro Jahr € 90,-. Haben Sie es erworben, verlängert sich die Laufzeit automatisch um ein weiteres Jahr, sofern Sie nicht schriftlich bei Ihrem Vertragspartner 6 Wochen vor Quartalsende kündigen.

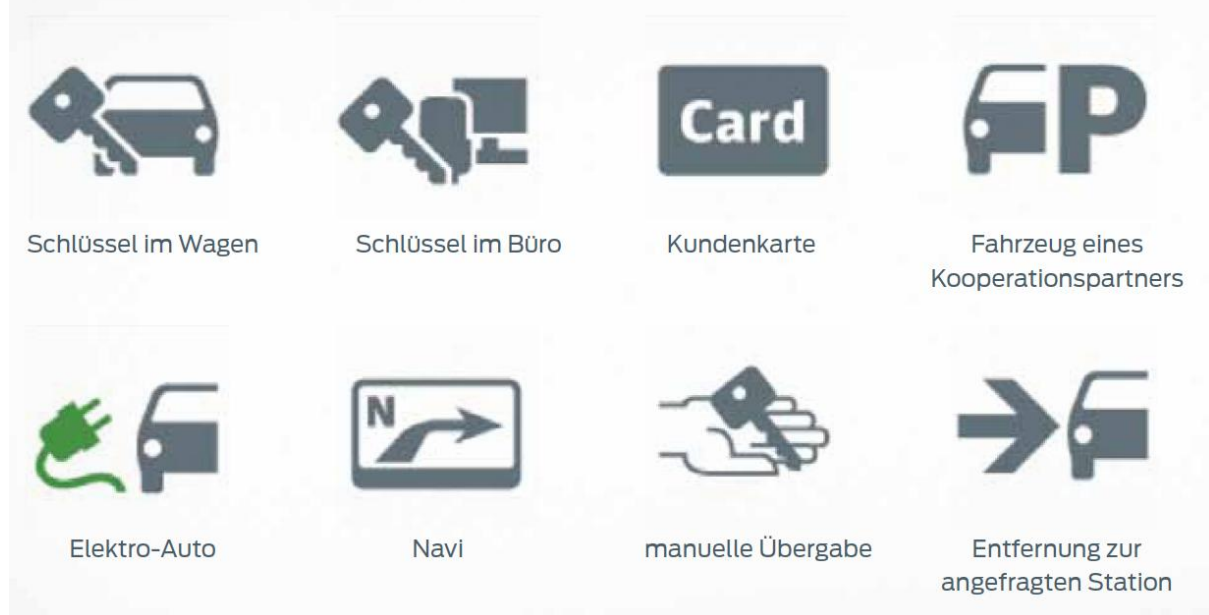
#### Wozu benötige ich die PIN?

Sie haben bei der Vertragsunterzeichnung ggf. eine vierstellige PIN erhalten. Haben Sie sich nicht online, sondern persönlich bei einem Vertriebspartner zu Ford Carsharing angemeldet, so ist die PIN zugleich Ihr Start-Internetpasswort.

#### Haben Sie Ihre PIN vergessen?

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

#### Piktogramme und ihre Bedeutung



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

[ford-carsharing.de](http://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)