



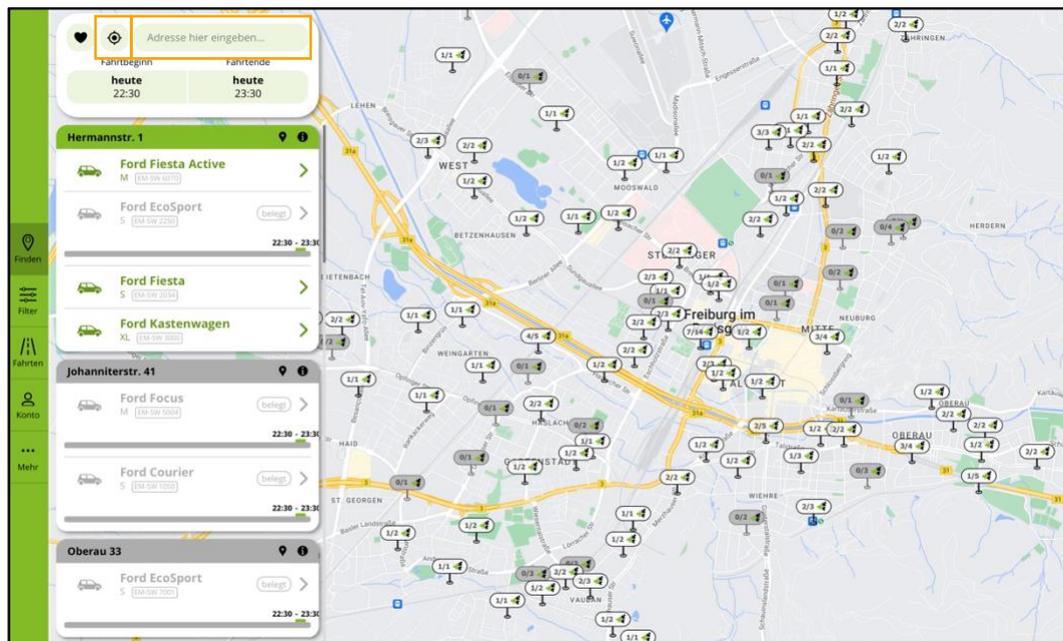
# **Grüne Flotte Carsharing - Kurzanleitung**

## **Buchung, Fahrzeugnutzung und Handhabung**

Sie können ein Grüne Flotte Carsharing-Fahrzeug bequem im Internet unter [gruene-flotte-carsharing.de](http://gruene-flotte-carsharing.de), in unserer Grüne Flotte App (Apple App Store oder bei Google Play) oder innerhalb unserer Geschäftszeiten telefonisch unter 07681/474008-0 buchen. Die Geschäftszeiten der Grünen Flotte sind von Mo. bis Fr. von 8 Uhr bis 18 Uhr und Sa. von 8 Uhr bis 12 Uhr. Ein Fahrzeug kann spontan sowie bis zu 9 Monate im Voraus gebucht werden. Eine Fahrzeugbuchung ist ab einer Stunde möglich. Der Buchungsbeginn kann zu jeder vollen Viertelstunde erfolgen. Berechnet wird immer jede angefangene Stunde. Bis zu einer Stunde vor Buchungsbeginn kann die Fahrzeugbuchung kostenlos storniert oder angepasst werden. Sollten Sie die Buchung innerhalb der letzten Stunde vor Buchungsbeginn stornieren oder zeitlich anpassen wird Ihnen eine Gebühr von 30% der anfallenden Zeitkosten berechnet. Am Ende der Buchung stellen Sie das Fahrzeug wieder an der reservierten Grünen Flotte Carsharing-Station ab, an welcher Sie das Fahrzeug zu Beginn abgeholt haben. Sofern Sie das Fahrzeug früher zurück an die gebuchte Carsharing-Station zurückstellen und die Buchung beenden, bekommen Sie für jede volle vorzeitig zurückgegebene Stunde eine Gutschrift von 30%.

### **Fahrzeug buchen**

Um eine passende Buchung im Grüne Flotte Carsharing-Buchungssystem zu platzieren, empfehlen wir Ihnen zunächst die Wunsch- bzw. Wohnadresse im oberen linken Suchfeld einzugeben. Zur Orientierung folgt nach diesem Absatz ein Screenshot der Buchungsoberfläche. Alternativ können Sie sich auch über das "Fadenkreuz-Icon" Ihre aktuelle Position anzeigen lassen. Bitte geben Sie im nächsten Schritt Ihr gewünschter Fahrtbeginn und das gewünschte Fahrtende ein. Die Standortmarker in der Karte geben einen ersten Überblick wie viele Grüne Flotte Carsharing Stationen im ausgewählten Stadtgebiet zur Verfügung stehen. Die Marker beinhalten neben dem Grüne Flotte Logo zwei Ziffern. Die erste Ziffer von links nennt die Anzahl an freien Fahrzeugen im ausgewählten Zeitraum je Station. Die zweite Ziffer gibt Aufschluss über die Gesamtanzahl der Fahrzeuge am jeweiligen Standort. Sind alle Fahrzeuge im gewünschten Zeitraum bereits reserviert, färbt sich der gesamte Standortmarker grau.



Übersicht des Buchungssystems: Links befindet sich die Fahrzeugliste, rechts die Übersichtskarte

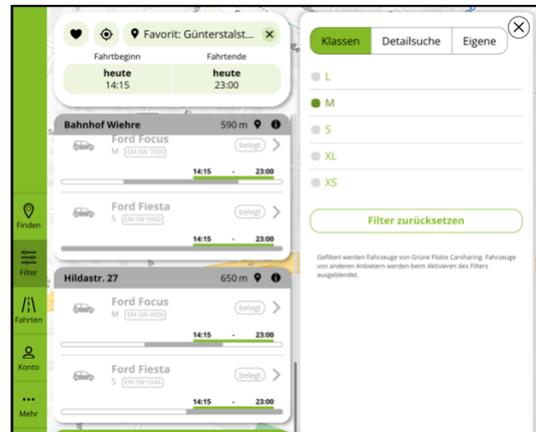
Neben der kartenbasierten Suche bietet das Buchungssystem auch eine Listenansicht. Diese befindet sich in der Browser-Ansicht am Laptop oder Tablet auf der linken Seite. In der App auf dem Smartphone ist diese Ansicht über das Listensymbol unten rechts anzuwählen. Die Reihenfolge der in der Liste aufgeführten Carsharing-Stationen ordnet sich in Abhängigkeit der Distanz zur ausgewählten Adresse bzw. Ihrem aktuellen Standort. In der Liste werden Fahrzeuge, welche im gewünschten Zeitraum verfügbar sind, in grün dargestellt. Grau eingefärbte Fahrzeuge sind im gewünschten Zeitfenster bereits verbucht. Ergänzend wird bei den bereits belegten Fahrzeugen eine Grafik bestehend aus zwei Zeitskalen angezeigt. Gut zu sehen ist die Überschneidung des eigenen Buchungswunsches (in grün) mit den bereits reservierten Zeitfenstern (in grau). Auf Grundlage dieser Darstellung ist es ggfs. möglich den Buchungswunsch nochmals



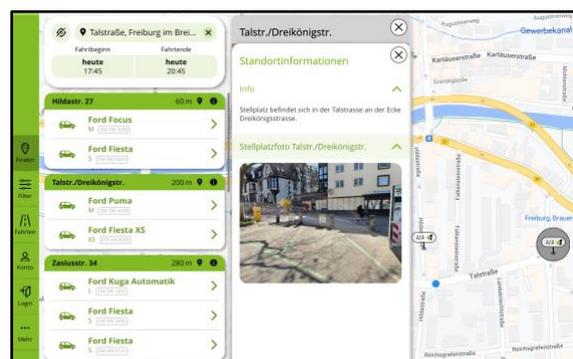


anzupassen und freie Zeitfenster zwischen bereits gesetzten Buchungen zu nutzen. Die Zeitachsen der Buchungen werden nur über eine Buchungsdauer von max. 2 Tage angezeigt.

Um noch schneller und effizienter das passende Wunschauto zu finden, können Filter helfen. Dazu im Bereich Filter die entsprechende Fahrzeugklasse auswählen. Detailliertere Kriterien können unter der Rubrik Detailsuche ausgewählt werden. Beispielsweise Art des Getriebes oder soll das Fahrzeug über eine Schweizer Vignette verfügen. Bei Bedarf kann auch eine Filterkonfiguration voreingestellt und personalisiert gespeichert werden.

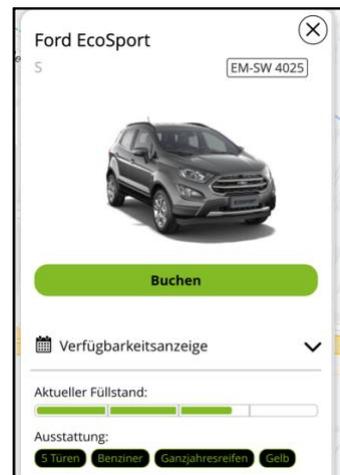


Zurück in der Fahrzeugliste können Sie Informationen zu den entsprechenden Carsharing-Stationen einsehen. Klicken Sie dafür auf das Informations-Symbol in der Leiste mit der Stationsüberschrift. Unter der Rubrik Stationsinformationen fassen wir alle relevanten Informationen zusammen. Bspw. wie genau der Stellplatz aufzufinden ist oder wo am besten ein Fahrrad während der Mietzeit abzustellen wäre. Zudem sind hier Fotos von den Parkplätzen und den Gegebenheiten vor Ort hinterlegt.



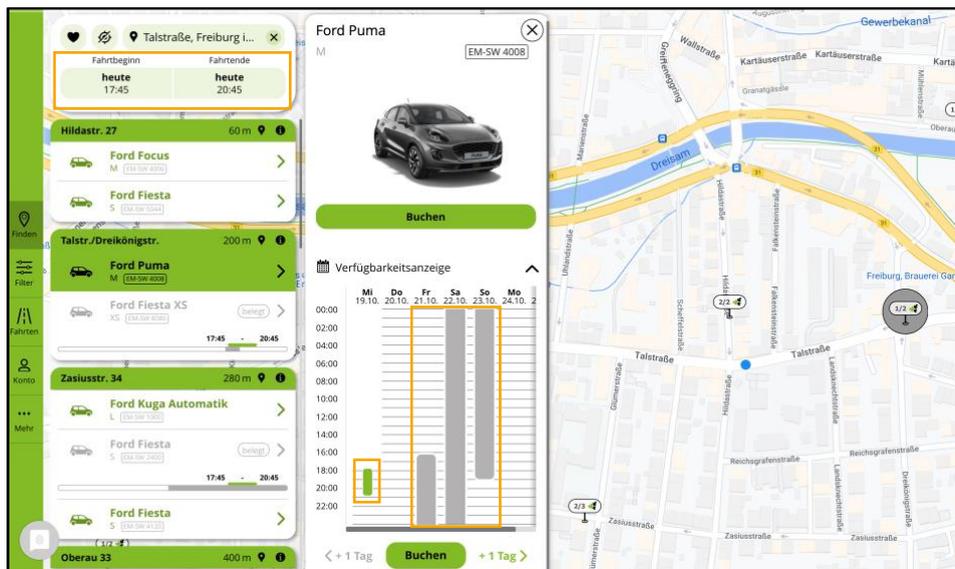


Klickt man auf ein verfügbares Fahrzeug, erscheint zunächst ein beispielhaftes Foto des gewählten Fahrzeugmodells. Des Weiteren ist die entsprechende Fahrzeugkategorie, das Kennzeichen und der aktuelle Tankfüllstand abzulesen. Die Fahrzeuge werden von uns mit weiteren Ausstattungsmerkmalen versehen (bspw. 5-Türer, Benziner, Ganzjahresreifen und Automatik sowie der Fahrzeugfarbe). Diese zugeordneten Merkmale sind die Grundlage für die zuvor erläuterten Filterfunktionen.



Eine detaillierte Übersicht der Fahrzeugverfügbarkeit erhält man über die Verfügbarkeitsanzeige. Über diese Anzeige ist es möglich freie Zeitfenster innerhalb der nächsten Wochen und Monate zu finden, hierzu einfach nach rechts scrollen. Bereits gesetzte Buchungen werden in Form der grauen Balken dargestellt. Der eigene Buchungswunsch erscheint in grün.

Eine Anpassung der Reservierung ist weiterhin zu jeder Zeit über das obere Eingabefeld möglich. Im Anschluss passt sich die Länge Ihrer gewünschten Buchungszeit (grüner Balken) in der Verfügbarkeitsanzeige automatisch an. Die maximale Buchungslänge ist auf 16 Tage begrenzt. Um längere Reservierungen setzen zu können, bitten wir Sie direkt Kontakt mit dem Grüne Flotte Kundenservice aufzunehmen. Der Mindestbuchungszeitraum beträgt immer eine Stunde. Und wichtig: Bei der Grünen Flotte wird immer jede angefangene Stunde berechnet. Daher bietet es sich gut an, immer einen kleinen Zeitpuffer sowohl bei der Fahrzeugabholung als auch bei der Fahrzeugrückgabe einzuplanen. Der Vor- oder Nachmieter wird es Ihnen danken! Für Fahrzeuge die früher wieder an die Carsharing-Station zurückgebracht werden, erhalten Sie je voller vorzeitig zurückgegebener Stunde eine Gutschrift von 30 %.



Über den grünen Button "Buchung" wird der konkrete Buchungswunsch final zusammengefasst.

Im unteren Bereich des Fensters kann über die Funktion "Kostenabschätzung" eine unverbindliche Kostenprognose für die anstehende Fahrt errechnet werden. Hier wird deutlich, dass die Mietpreise bei der Grünen Flotte sich immer aus einem Zeit- und einem Kilometeranteil zusammensetzen.

Auch zu diesem Zeitpunkt ist es Ihnen weiterhin möglich den Buchungszeitraum nochmals anzupassen. Hierzu Klick auf "Zeitraum neu wählen" und Sie springen wieder zurück auf die vorhergehende Buchungsmaske.

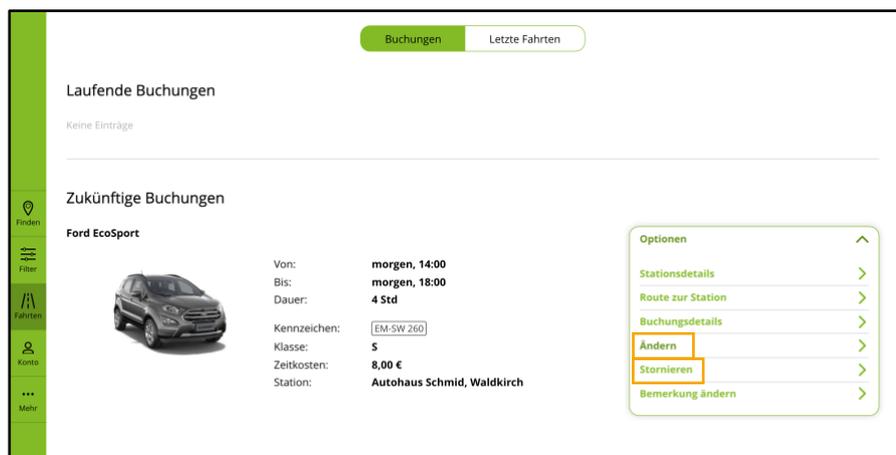
Gerne können Sie Ihre Fahrt mit einer persönlichen Bemerkung versehen. Am Monatsende ist diese auf der Monatsrechnung in Verbindung mit der Buchung zusätzlich aufgeführt.

Sofern Sie ein Gutscheincode der Grünen Flotte besitzen, ist dieser hier einzugeben. Auch in diesem Fall ist die Verrechnung auf der Monatsrechnung einzusehen. Mit dem Klick auf "Buchung bestätigen" reservieren Sie Ihren Wunschwagen!





Als Bestätigung Ihrer Buchung erhalten Sie von uns eine E-Mail. Zudem finden Sie ihre zukünftigen Reservierungen im Buchungssystem oder in der App im Bereich "Fahrten". Wird Ihnen eine Buchung im Bereich Fahrten angezeigt, können Sie über den Punkt "Optionen" eine bereits gesetzte Buchung anpassen. Gehen Sie hierzu auf den Punkt "Ändern". Die vollständige Stornierung einer gesetzten Buchung ist bis zu einer Stunde vor Buchungsbeginn für Sie kostenlos. Bei einer Stornierung der Buchung innerhalb der letzten Stunde vor Buchungsbeginn werden Stornierungskosten in Höhe von 30% der anfallenden Zeitkosten fällig.



## Zugang zum Fahrzeug

Zu Beginn Ihrer Anmeldung bei der Grünen Flotte bekommen Sie eine persönliche Geheimzahl (PIN), Ihre Logindaten für das Buchungssystem bzw. die App und eine Zugangskarte mit integriertem Chip. Nachdem Sie ein Fahrzeug über das Buchungssystem gebucht haben, brauchen Sie am Fahrzeug lediglich Ihre persönliche PIN und Ihre Zugangskarte oder Ihr Smartphone mit der Grünen Flotte App. Prinzipiell können Sie sowohl mit der Zugangskarte als auch über die App das gebuchte Fahrzeug öffnen. Wir empfehlen Ihnen immer eine Zugangskarte dabei zu haben.

Halten Sie Ihre Zugangskarte 2 bis 3 Sekunden möglichst nahe an das Lesegerät an der Frontscheibe auf der Fahrerseite. Die gelbe LED blinkt – Karte wird gelesen und Ihre Buchung geprüft. Die LED wird Grün – das Fahrzeug schließt auf. Steigen Sie in das Auto, nehmen den Bordcomputer aus dem Handschuhfach und geben Ihre vierstelligen PIN auf dem Zahlenfeld des Bordcomputers ein. Anschließend beantworten Sie bitte die Frage nach einem gültigen Führerschein und Bewerten den Zustand und die Sauberkeit des Fahrzeuges von Innen und Außen. Am besten Sie laufen vor Fahrtantritt einmal um das Fahrzeug und werfen einen Blick auf die Rückbank sowie den Kofferraum. Den festgestellten Zustand bewerten Sie dann mittels den „Noten“ von 1 bis 4 am Bordcomputer. Dabei ist 1 "sehr sauber" und 4 "grob verschmutzt".



Außerdem braucht es auch noch einen kurzen Blick in die Schadensliste. Bitte Prüfen Sie vor Fahrtbeginn ob alle Schäden am Fahrzeug bereits in der Schadensliste (Bordmappe) eingetragen sind. Die Bordmappe finden Sie zumeist im Handschuhfach oder hinter dem Beifahrersitz. Sollte Ihnen ein neuer Schaden aufgefallen sein, bitten wir Sie diesen Schaden in der Schadensliste zu vermerken und uns zusätzlich telefonisch zu informieren (07681 474008-0). Sind alle Fragen beantwortet und alle Schäden überprüft können Sie den Fahrzeugschlüssel aus dem Bordcomputer ziehen, das Fahrzeug starten und ihre Fahrt beginnen.

### **Digitales Schadensmanagement (ab November 2022)**

Ab November 2022 können Sie Schäden digital melden und dokumentieren. Schrittweise werden unsere Carsharing-Fahrzeuge an den digitalen Schadensmanagement-Prozess angebunden. Der Umstieg aller Fahrzeug ist bis Ende Januar 2023 erfolgt. In der Bordmappe des jeweiligen Fahrzeugs ist einzusehen welchem Prozess Sie folgen müssen.

Zukünftig wird die bisher handschriftlich aufzufüllende Schadensliste durch eine digitale Schadenliste in der Grünen Flotte App ersetzt.

Bitte vergleichen Sie alle sichtbaren Schäden, die nicht mit einem "Grüne Flotte Bekannt-Aufkleber" versehenen sind mit der digitalen Schadensliste in der App. Alle bereits von uns markierten Schäden sind bekannt und deshalb nicht in der digitalen Schadensliste aufgeführt. Sollte Ihnen ein neuer Schaden auffallen muss dieser zunächst über den Bordcomputer gemeldet werden (Bitte beantworten Sie die Frage: "Hat das Fahrzeug neue Schäden, die noch nicht in der Schadensliste notiert sind?" Mit "Ja"). In der App können Sie am gebuchten Fahrzeug über die Optionen einen Schaden melden. Klicken sie dafür auf "Problem melden", und bestätigen "Neuer Schaden melden". In den angezeigten Fahrzeugzeichnungen können Sie die Position des neuen Schadens festlegen. Im Anschluss können Sie den Schaden beschreiben und Fotos hochladen. Analog ist der Prozess für Schäden während bzw. am Ende der Fahrt zu behandeln.

Danke der neuen digitalen Schadensliste in der Grüne Flotte App entfällt sowohl der handschriftliche Eintrag in der Schadensliste in der Bordmappe und der bisher notwendige Anruf bei der Grünen Flotte Servicezentrale.

### **Fahren**

Während der Nutzung verschließen, öffnen und starten Sie das Fahrzeug ganz normal mit dem Fahrzeugschlüssel. Erst am Ende Ihrer Buchung stecken Sie diesen wieder zurück in den Bordcomputer und verschließen das Fahrzeug von außen mit der Zugangskarte oder der App. Alle Fahrzeuge der Grünen Flotte sind mit einer modernen Zentralverriegelung



ausgestattet, welche sich über die Druckknöpfe am Fahrzeugschlüssel steuern lässt. Bitte beachten Sie, dass einige unserer Fahrzeuge im geparkten Zustand erkennen, ob sich ein Schlüssel im Innenraum bzw. im Kofferraum befindet. Aus Sicherheitsgründen schließt sich das Fahrzeug nach einer gewissen Zeit selbst ab und den Schlüssel somit ein. Um dies zu vermeiden, bitten wir Sie den Schlüssel nie im Auto liegen zu lassen, sondern diesen immer mitzuführen und das Fahrzeug immer von außen abzuschließen, sobald sich keine Person mehr im Wagen befindet.

## **Buchung verlängern**

Bei Ihrer Buchung legen Sie Ihre Nutzungszeit fest. Wenn Sie unterwegs feststellen, dass Sie zur vereinbarten Zeit nicht zurück sein können oder wollen, können Sie Ihre Buchung anpassen. Sie können Ihre Buchung über drei Wege verlängern.

1. Sie können Ihre Buchung über die App verlängern. Gehen Sie dafür auf die Laufende Fahrt im Bereich "Fahrten". Über den Button "Optionen" können Sie die Buchungszeit anpassen.
2. Ein weitere Möglichkeit ist die Verlängerung der Buchung über den Bordcomputer im Handschuhfach. Drücken Sie hierzu auf die „gelbe Taste“ und folgen den Anweisungen auf dem Display.
3. Ebenfalls bieten wir an innerhalb unserer Geschäftszeiten die Buchung telefonisch über unseren Kundenservice (07681 474008-0) verlängern zu lassen.

Grundsätzlich gilt, dass Buchungsverlängerungen immer nur dann möglich sind, sofern keine Anschlussbuchungen von der Verlängerung betroffen sind. **Bitte warten Sie ab bis Sie eine Bestätigung der Buchungsverlängerungen haben. Sollte der Verlängerungswunsch nicht bestätigt werden, sind Sie verpflichtet das Fahrzeug wie ursprünglich gebucht an den Carsharing-Stellplatz zurückzubringen.** Bei Rückgaben über 10 Min. nach offiziellem Ende Ihrer Buchung, wird Ihnen eine Verspätungsgebühr in Höhe von 15,- EUR berechnet. Bei größeren Verspätungen können Ihnen durch die Verspätung entstandene Folgekosten in Rechnung gestellt werden. Um dies zu vermeiden, empfehlen wir bei jeder Buchung immer einen zusätzlichen Zeitpuffer von mindestens 30 Minuten einzurechnen. Kommt es aufgrund eines Staus oder einer Straßensperrung zu einer deutlichen Verspätung bitten wir Sie frühzeitig Kontakt mit unserem Kundenservice (07681 474008-0) aufzunehmen.

## **Tanken**

Sobald der Tank nur noch zu einem Viertel voll ist, meldet sich unser Bordcomputer und bittet Sie das Fahrzeug vollzutanken. Tanken ist an allen DKV-Vertragstankstellen möglich. Achten Sie in diesem Zusammenhang auf das DKV-Logo an den Tankstellen bzw. in den Tankstellen-Shops. Unter folgend aufgeführtem Link finden Sie alle DKV-Tankstellen in einer digitalen



Karte. Bezahlt wird einfach mit der DKV-Tankkarte aus dem Bordcomputer (unter dem Schlüsselsteckfach). Sie sind verpflichtet bei der Bezahlung den zu dem Zeitpunkt wahrheitsgemäßen Kilometerstand des Fahrzeugs anzugeben. Die Kilometeranzeige finden Sie im Display hinter dem Lenkrad, zwischen der Drehzahl- und der Kilometeranzeige. Die Tankkarten-PIN wird Ihnen im Bordcomputers im Handschuhfach angezeigt und ist während des Bezahlvorgangs einzugeben.

Auf Sie kommen keine Kosten zu! Die gesamte Tankrechnung sowie die Kosten für den Ladestrom bei E-Fahrzeugen übernehmen wir für Sie!

Bitte achten Sie bei der Wahl des richtigen Kraftstoffs auf die Aufkleber oberhalb des Tankdeckels oder links im aufgeklappten Tankdeckel. Wir bitten Sie ausdrücklich auf der Autobahn nur an Tank- bzw. Autohöfen zu tanken. Des Weiteren bitten wir Sie im Falle von Benzinfahrzeugen ausschließlich E10 Kraftstoff zu tanken.



**Link zur Übersicht aller DKV-Vertragstankstellen:**

<https://www.dkv-euroservice.com/DKVMaps/>

## **Buchungsende**

Eine Buchung wird beendet, wenn Sie die Frage auf dem Bordcomputer „Möchten Sie das Fahrzeug jetzt zurückgeben?“ mit „Ja“ beantworten, den Schlüssel zurück in den Bordcomputer aus dem Handschuhfach stecken und die Frage über eventuelle Schäden beantworten. Danach verschließen Sie das Fahrzeug mit Ihrer Kundenkarte. Hierzu halten Sie diese 2 bis 3 Sekunden möglichst nahe an das Lesegerät an der Frontscheibe. Das Fahrzeug verschließt sich und die LED springt auf Rot. Analog können Sie das Fahrzeug auch von außen über die Grüne Flotte App verschließen.

Denken Sie vor dem Verschließen des Fahrzeugs bitte an folgendes:

- Ist das Carsharing-Fahrzeug ordnungsgemäß, auf dem richtigen Stellplatz geparkt und die Handbremse angezogen?
- Haben Sie alle persönlichen Gegenstände aus dem Fahrzeug mitgenommen?
- Ist das Licht außen sowie die Innenbeleuchtung ausgeschaltet?
- Sind alle Fenster geschlossen?
- Sind alle Türen und die Heckklappe geschlossen?



## **Pannen, Unfälle und Versicherung**

Alle Fahrzeuge sind mit einer Hersteller-Assistance ausgestattet, diese können Sie bei einer Fahrzeugpanne in Anspruch nehmen. Die Telefonnummer finden Sie in der Bordmappe im Fahrzeug. Die Bordmappe finden Sie im Handschuhfach oder hinter dem Beifahrersitz.

Bei einem Unfall verständigen Sie bitte immer die Polizei, unabhängig davon wer die Schuld trägt. Die weitere Abwicklung wird von uns übernommen. Leiten Sie daher unbedingt die Unfallaufnahme der Polizei und den von Ihnen ausgefüllte Europäischen Unfallbericht (aus dem Bordbuch) umgehend an uns weiter. Nach einem Unfall rufen Sie neben der Polizei immer schnellstmöglich unsere Zentrale unter der Nummer 07681 474008-0 an. Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Weiterfahrt nach einem Unfall oder einer Panne nur mit unserer ausdrücklichen Zustimmung erfolgen darf.

Für alle Fahrzeuge besteht eine Haftpflicht-, Teilkasko- und Vollkaskoversicherung. Ihre Eigenbeteiligung je Schadensfall beträgt maximal 1.000 Euro. Sie haben die Möglichkeit Ihre Eigenbeteiligung auf 500 Euro abzusenken. Dies ist durch eine Jahresgebühr von 50 Euro vor Fahrtbeginn zuzubuchen.

## **Pflege der Fahrzeuge**

Alle Grüne Flotte Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Die Fahrzeuge werden von uns in einem festen Intervall von Innen und Außen gereinigt. Daher müssen Sie sich im Regelfall nicht um die Reinigung kümmern.

Dennoch ist ein fairerer Umgang sehr wichtig. Übersetzt in's Carsharing bedeutet "Fairplay", dass Fahrzeuge immer in dem Zustand zurückgelassen werden sollen, wie sie selbst das gebuchte Fahrzeug vorfinden wollen.

Speziell im Herbst, Winter und Frühjahr, bei der Nutzung mit Kindern und beim Mitführen von Tieren appellieren wir an das Gemeinwohlempfinden jedes Einzelnen und bitten darum Fahrzeuge in einem ordentlichen Zustand zurückzulassen.

Sollten Sie eine grobe Verschmutzung verursacht haben und brauchen Hilfe bei der Reinigung oder Sie haben eine grobe Verschmutzung in einem unserer Fahrzeuge entdeckt, sprechen Sie uns gerne direkt telefonisch an (07681 474008-0).

Vielen Dank für das faire Miteinander!

## **Rechnung**

Sie erhalten eine monatliche Rechnung Ihrer Fahrten. Die Rechnung können Sie im Buchungssystem oder in der Grüne Flotte App unter dem Punkt "Konto" einsehen. Gerne können Sie wählen, ob Sie die Monatsrechnung per E-Mail oder per Post erhalten wollen.



**Bei weiteren Fragen empfehlen wir unsere FAQs auf der Carsharing Homepage. Ebenfalls bitten wir Sie die aktuellen Informationen zu Preisen, weiteren Leistungen sowie Verstößen der Homepage zu entnehmen.**