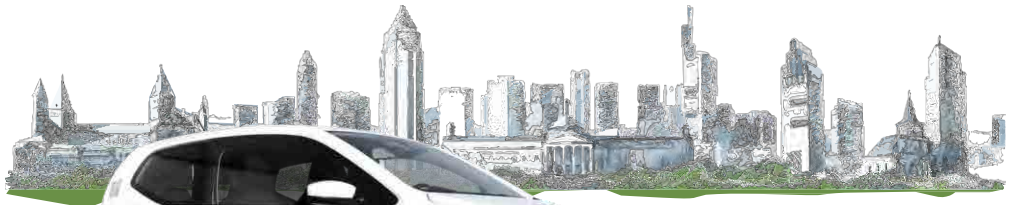


book-n-drive

Carsharing



Ihre Kundeninformation.

Alles Wichtige zum Losfahren.

Steigen Sie ein!



Schön, dass Sie bei book-n-drive dabei sind.

Ab sofort fahren Sie Hunderte von Autos im Rhein-Main-Gebiet und Tausende in ganz Deutschland. Unsere Autos mit festem Stellplatz buchen Sie jederzeit spontan oder beliebig im Voraus. Mit den book-n-drive cityFlitzern sind Sie flexibler als es mit einem eigenen Auto möglich wäre. Wählen Sie jederzeit nach Situation, Lust und Bedarf das passende Auto.

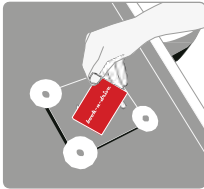
Auf den nächsten Seiten steht alles Wichtige, damit Sie sofort losfahren können. Für mehr Details, Neuigkeiten und regelmäßige Kundenaktionen besuchen Sie www.book-n-drive.de/aktuelles und folgen Sie uns auf facebook.com/bookndrive.

Ihr book-n-drive Team

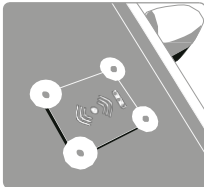
Rund ums Fahren	6
cityFlitzer	11
Stationsbasierte Autos	23
Rund ums Auto	28
Tipps & Tricks	40

Rund ums Fahren

Fahrzeug öffnen



Ihr Auto öffnen Sie mit Ihrer Kundenkarte. Halten Sie Ihre Kundenkarte vor den Kartenleser hinter der Windschutzscheibe. Sobald der Kartenleser Ihre Karte erkannt hat, beginnt das gelbe Lämpchen zu blinken. Nun prüft der Bordcomputer die Fahrtberechtigung. Dieser Vorgang kann bis zu einer Minute dauern. Ist das Auto frei bzw. liegen Ihre Buchungsdaten vor, leuchtet das grüne Lämpchen und die Zentralverriegelung öffnet. Sie können jetzt einsteigen.

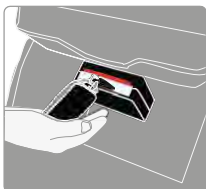


NEU – Öffnung per App: In der App unter „Buchungen“ können Sie mit Ihrem Smartphone-Öffnungscode (Handy-PIN) das Auto öffnen und schließen (ausgenommen Stationen mit Tresor). Für cityFlitzer geht dies, wenn eine Vorreservierung vorliegt.

Der Schlüssel



Der Autoschlüssel hängt an einem runden Datenchip, dieser steckt in einer Halterung im Handschuhfach und lässt sich einfach rausziehen. Bei Rückgabe des Autos stecken Sie den Datenchip am Autoschlüssel wieder zurück in die Halterung.



Bitte legen Sie den Schlüssel nicht einfach in das Handschuhfach, ohne den Datenchip wieder in die Halterung zu stecken. Der nächste Kunde könnte das Fahrzeug nicht öffnen, und es würde ein kostenpflichtiger Technikereinsatz notwendig werden. Solange Sie das Auto nutzen, öffnen und schließen Sie es mit dem Autoschlüssel.

Fahrzeug kontrollieren



Bevor Sie losfahren, überprüfen Sie das Auto immer auf Schäden und Mängel. Schäden, die wir bereits kennen, markieren wir mit einem kleinen Aufkleber mit grünem Haken.

Sollten Sie einen neuen, nicht markierten Schaden entdecken, melden Sie diesen vor Fahrtantritt der Servicezentrale unter

0611. 77 8 77 77.

Damit wissen wir, dass Sie nicht der Verursacher waren, und Sie helfen uns, die Autos instand zu halten. Kleinere Schäden, die unter die Regeln der faircrash™ Kleinschadenkulanz fallen, müssen Sie nicht melden.

Fahrzeug zurückgeben

Stecken Sie den runden Datenchip, der am Autoschlüssel befestigt ist, zurück in die Halterung im Handschuhfach und vergewissern Sie sich, dass auch die Tankkarte in der Halterung steckt. Prüfen Sie, ob Sie nichts im Auto vergessen haben und alle Batterieverbraucher (Radio, Licht) ausgeschaltet sind. Zum Verschließen des Autos halten Sie Ihre Kundenkarte außen vor den Kartenleser hinter der Windschutzscheibe. Das Lämpchen springt von grün auf rot um, die Zentralverriegelung schließt und Ihre Fahrt ist beendet.

cityFlitzer

Spontanes & maximal flexibles Carsharing

cityFlitzer fahren Sie ohne Buchung oder Zeitlimit.

cityFlitzer entnehmen Sie jederzeit direkt am Straßenrand und fahren damit open-end bis zu zwei Wochen.

Wo finde ich einen cityFlitzer?

In Frankfurt am Main umfasst das cityFlitzer Geschäftsgebiet weite Teile der Stadt. Am Flughafen Frankfurt am Main sowie in Darmstadt, Mainz und Wiesbaden haben wir cityFlitzer-Pools mit gleich mehreren Autos an einem Ort. Überall dort können Sie cityFlitzer spontan entnehmen und unabhängig vom Entnahmeort zurückgeben.

Die genauen Standorte der Pools und die Grenzen des Geschäftsgebiets finden Sie auf www.cityflitzer.org. Einfach die gewünschte Stadt eingeben; es kommen stets neue Orte hinzu.

Beachten Sie auch die Hinweise unter „Zurückgeben“.

Mainz
cityFlitzer-Pools

Wiesbaden
cityFlitzer-Pools

Flughafen Frankfurt
cityFlitzer-Pool

Frankfurt am Main
Geschäftsgebiet

Darmstadt
cityFlitzer-Pools

Immer aktuell:
www.cityflitzer.org

Wie finde ich einen cityFlitzer?

Am Straßenrand:

Entdecken und fahren Sie spontan einen der vielen cityFlitzer in der Stadt.

Auf www.cityflitzer.org:

Eine auch auf Mobilgeräten nutzbare interaktive Karte zeigt Ihnen alle verfügbaren city-Flitzer.

Per App:

Die book-n-drive Apps laden Sie kostenlos für Android oder iOS herunter. Mit den book-n-drive Apps finden Sie verfügbare cityFlitzer in Ihrer Nähe.

Fahrtdauer

Ihre cityFlitzer Fahrt beginnt und endet, sobald Sie das Auto mit der Karte oder App geöffnet bzw. geschlossen haben. Behalten Sie Ihren cityFlitzer bis zu zwei Wochen und geben Sie ihn einfach zurück, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

Vorreservierung

Per App oder auf www.cityflitzer.org können Sie einen cityFlitzer in Ihrer Nähe für 30 Minuten vorreservieren. Damit gehen Sie sicher, dass niemand anderes den cityFlitzer nehmen kann, während Sie auf dem Weg zum Auto sind. Die zu berechnende Zeit beginnt mit dem Reservierungszeitpunkt.

Fahrtunterbrechung

Zum Öffnen und Schließen des Autos während der Buchung benutzen Sie bitte ausschließlich den Autoschlüssel.

Zurückgeben

cityFlitzer können innerhalb des cityFlitzer Geschäftsgebiets Frankfurt am Main überall dort abgestellt werden, wo freies Parken für mindestens 72 Stunden möglich ist.

Außerhalb des Geschäftsgebietes Frankfurt am Main geben Sie Ihren cityFlitzer an einem der cityFlitzer-Pools in Darmstadt, Mainz, Wiesbaden oder am Flughafen Frankfurt am Main zurück, ganz gleich, wo Sie den cityFlitzer ursprünglich entnommen haben. Neue Pools und Städte finden Sie immer auf www.book-n-drive.de.

Eine Rückgabe außerhalb des cityFlitzer Geschäftsgebietes oder eines cityFlitzer-Pools ist nicht erlaubt. Für Rückgaben außerhalb der zulässigen cityFlitzer Geschäftsgebiete und Pools wird eine Aufwandsentschädigung für die Rückführung berechnet.

Der Zeitpreis wird bis zur endgültigen Rückgabe berechnet.

Besondere cityFlitzer Standorte

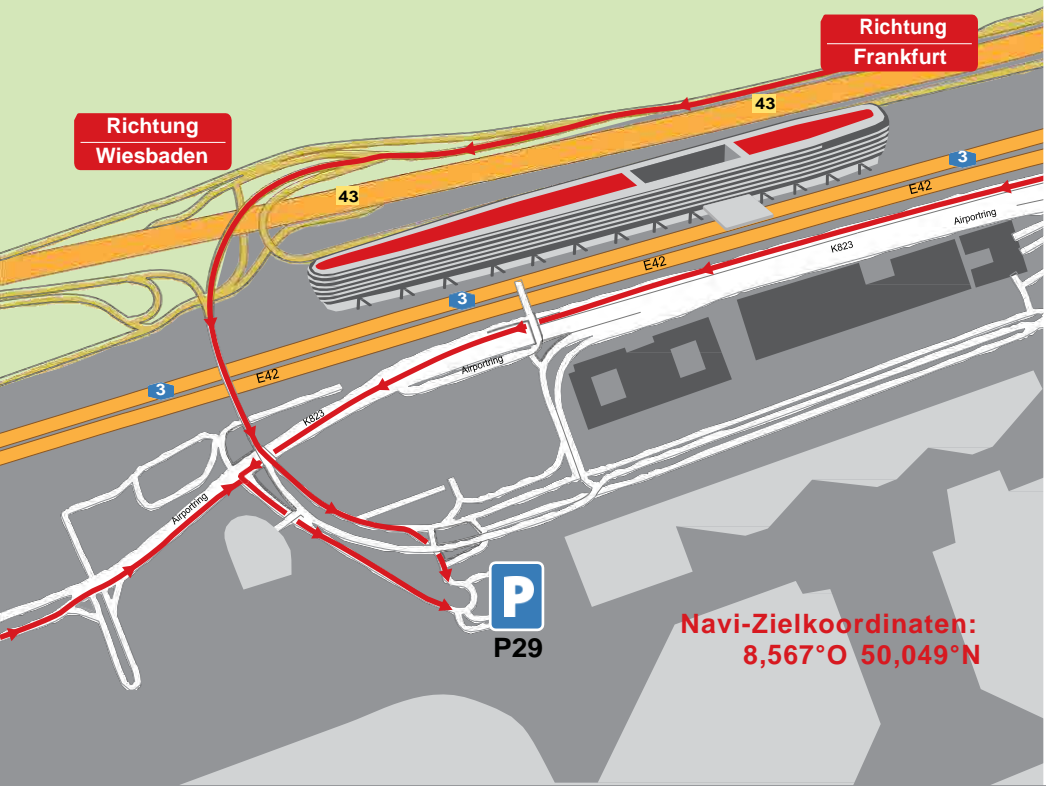
Flughafen Frankfurt am Main

Für cityFlitzer haben wir am Flughafen Frankfurt am Main Stellplätze auf einem Parkplatz direkt neben Terminal 1 reserviert. Sie können dort abgestellt bzw. entnommen werden. Wenn Sie jemanden abholen oder begleiten möchten, können Sie dort mit dem cityFlitzer bis zu 3 Stunden kostenlos parken.

Die cityFlitzer parken auf P29. Bei der Fahrt zum Flughafen der Beschilderung "Terminal 1 - Ankunft" folgen und unmittelbar vor dem Terminal 1 rechts auf den Kurzzeitparkplatz P29 fahren. P29 ist ein Freiluft-Parkplatz direkt neben dem Terminal 1.

Bei Ankunft zum Ausgang A0 am Ende des Terminals 1 gehen. P29 befindet sich hinter dem Ende der Halle.

Tipp: Die Schranke öffnet sich automatisch bei Ein- und Ausfahrt, bitte dicht ranfahren und kein Ticket ziehen!



Richtung
Wiesbaden

Richtung
Frankfurt

P

P29

Navi-Zielkoordinaten:
8,567°O 50,049°N

Hauptbahnhof Frankfurt

Auch am Hauptbahnhof Frankfurt haben wir feste Stellplätze reserviert, auf denen Sie cityFlitzer abgeben und entnehmen können.

Wenn Sie von außen auf den Haupteingang schauen, liegen die Stellplätze rechts, direkt entlang des Taxiplatzes unter den Bäumen.

Die Zufahrt erfolgt nicht über die Schranke, ziehen Sie daher kein Ticket.

Zu- und Abfahrt erfolgt über die Taxispur (siehe Abbildung).

Stationsbasierte Autos

Planbar und komfortabel mit Parkplatz

Die stationsbasierten Autos haben einen reservierten Stellplatz, an dem Sie das Auto abholen und zurückgeben. Wählen Sie Ihre Buchungszeit und das passende Auto. Vom Smart, Kleinwagen, Kombi, Elektroauto, Cabrio bis Transporter und 9-Sitzer Bus ist alles da – auch Automatikfahrzeuge.

Stationsnetz

Im Rhein-Main-Gebiet finden Sie viele Hundert stationsbasierte book-n-drive Autos.

book-n-drive ist Partner im Flinkster-Netz der Deutschen Bahn. Deutschlandweit können Sie so zusätzlich unter Tausenden Autos wählen. Die Verfügbarkeit aller buchbaren Autos sehen Sie jederzeit auf www.book-n-drive.de.

Wie buche ich?

Internet:

Loggen Sie sich mit Ihrer Kundennummer und Ihrem Internet-Passwort auf www.book-n-drive.de ein. Über den Reiter „Auto finden“ oder „Buchungsanfrage“ können Sie nach verfügbaren Autos suchen und Ihren gewünschten Buchungszeitraum und die passende Ausstattung festlegen.

Ihre Kundennummer und das Internet-Passwort erhalten Sie nach Ihrer Online-Registrierung per E-Mail. Falls Sie Ihr Passwort nicht mehr haben, können Sie auf der Webseite ein neues Passwort anfordern.

App:

Finden und buchen Sie mit der book-n-drive App von unterwegs ein passendes Auto in Ihrer Nähe. Die App gibt es kostenlos für Android und iOS.

Buchungsbeginn

Der kostenpflichtige Buchungsbeginn ist der Zeitpunkt, ab dem Sie das Auto reserviert oder gebucht haben. Auch wenn Sie zu Buchungsbeginn nicht am Auto sind, ist das Auto ab diesem Zeitpunkt für Sie reserviert.

Buchungsdauer

Die Buchungsdauer bestimmen Sie bei Ihrer Buchung. Die kürzeste Buchungsdauer beträgt eine Stunde. Buchungen beginnen und enden zu jeder vollen Viertelstunde. Buchbare Autos geben Sie immer bis zum Ende der Buchungsdauer zurück.

Sollten Sie das Auto länger benötigen, können Sie die Buchung über Ihr Kundenportal im Internet, über die App oder telefonisch über die Servicezentrale verlängern, sofern keine Anschlussbuchung vorliegt.

Rückgabe

Geben Sie Ihr gebuchtes Auto immer an der Station zurück, an der Sie es entnommen haben.

Verspätung

Wenn Sie während der Fahrt feststellen, dass Sie sich verspäten werden und das Auto nicht innerhalb der gebuchten Zeit zurückgeben können, informieren Sie unverzüglich die Servicezentrale.

Sollte eine Verlängerung aufgrund einer Anschlussbuchung nicht möglich sein und Sie das Fahrzeug trotzdem verspätet zurückgeben, berechnen wir den Aufwand für die Umbuchung des nachfolgenden Kunden mit einer Pauschale.

Für Verspätungen ohne vorherige Information der Servicezentrale wird eine höhere Pauschale berechnet.

Änderung

Sie können Ihre Buchungen jederzeit im Internet und in der App anschauen und ändern. Wollen Sie beispielsweise den Zeitraum ändern, geben Sie unter „Buchung ändern“ einfach die neuen Zeiten ein. Bitte vermeiden Sie es, eine Fahrt zu stornieren und neu einzugeben, da das System sonst vermeidbare Stornokosten und zusätzlich die Kosten der neuen Fahrt in Rechnung stellt.

Stornierung

Sie können Ihre Buchung bis zu 24 Stunden vor Buchungsbeginn kostenfrei stornieren. Danach werden 50% des Zeitpreises berechnet. Wenn die Buchungsdauer mehr als 24 Stunden beträgt, verlängert sich die Frist, bis zu der eine kostenfreie Stornierung möglich ist, auf die Buchungsdauer.

Bitte nutzen Sie auch für Stornierungen unsere App oder Webseite.

Rund ums Auto

Tanken

Der Kraftstoff ist im Preis enthalten. Bei Rückgabe des Fahrzeuges muss der Tank mindestens $\frac{1}{4}$ voll sein. In der Schlüsselhalterung im Handschuhfach finden Sie die Tankkarte, mit der Sie bezahlen.



Tanken können Sie bei allen DKV-Tankstellen. Sie erkennen diese am DKV-Logo an der Einfahrt zur Tankstelle. Die nächste DKV-Tankstelle finden Sie auf:

www.dkv-euroservice.com/WebInfoTools/ oder mit der DKV-App.

Beim Bezahlen an der Kasse geben Sie die Tank-PIN und anschließend den km-Stand ein. Die PIN finden Sie auf dem Auto-Schlüsselanhänger. Falls nicht parat, können Sie den km-Stand mit „0“ angeben. Den Kassenausdruck benötigen wir nicht.

Wichtig: Die Kraftstoffart steht auf dem Schlüsselanhänger und am Tankdeckel. Bitte achten Sie genau darauf, die richtige Kraftstoffsorte zu tanken. Folgeschäden durch Falschtanken sind teuer und fallen nicht unter den Versicherungsschutz.

Tankkarte fehlt, ist defekt, oder Sie mussten woanders tanken?
Siehe „Tipps & Tricks“.

Elektro-Autos

E-Autos haben eine begrenzte Reichweite, die von Typ zu Typ variiert. Zügiges Fahren, bergiges Gelände und Kälte (Heizung) oder Hitze (Klimaanlage) lassen die Reichweite drastisch sinken. Die Anzeigen in den Fahrzeugen sind leider wenig verlässlich, aber vollgeladen sind 100 km meistens drin.

Das Ladekabel muss immer im Auto mitgeführt werden, lassen Sie es nicht an der Ladestation zurück. Bei Rückgabe bitte immer – unabhängig vom Batterieladestand – an der Ladestation anschließen. Sollten Sie unterwegs nachladen müssen, schauen Sie im Kofferraum welches Ladekabel das jeweilige Auto mitführt.

Kosten für von Dritten bezogenen Strom und für Rücktransporte wegen leerer Batterie werden von book-n-drive nicht übernommen. Weitere Informationen dazu finden Sie auf www.book-n-drive.de in unseren FAQ.

Reinigung

Saubere und gepflegte Fahrzeuge sind uns sehr wichtig. Reinigen Sie das Auto immer dann, wenn Sie das Fahrzeug verschmutzt haben. Wenn das Auto verschmutzt ist, benutzen Sie kostenfrei die Waschanlage einer unserer DKV-Kooperationstankstellen. Das Basis-Waschprogramm zahlen Sie einfach mit unserer Tankkarte. Bei starker Verschmutzung kann eine Reinigungspauschale berechnet werden. Alle Autos werden regelmäßig von uns gereinigt und gewartet.

Rauchen und die Mitnahme von Tieren im Sitzbereich sind nicht erlaubt.



Panne

Unsere Servicezentrale ist rund um die Uhr für Sie da: Telefon 0611 . 77 8 77 77.
Unser Pannen- und Mobilitätsservice hilft Ihnen gerne weiter.

Unfall

Keine Sorge: Bleiben Sie ruhig und informieren Sie unsere Servicezentrale unter
0611 . 77 8 77 77.

Weitere Hinweise finden Sie auf der Bordkarte, die in jedem book-n-drive Auto im Handschuhfach bereit liegt.

Selbstbeteiligung im Schadenfall

Alle book-n-drive Fahrzeuge sind umfassend versichert. Über Ihren Vertrag und das Sicherheitspaket wählen Sie den maximalen Selbstbehalt im Schadenfall bei selbstverursachten Schäden. Wir bieten zeitbezogene und fahrtbezogene Sicherheitspakete an.

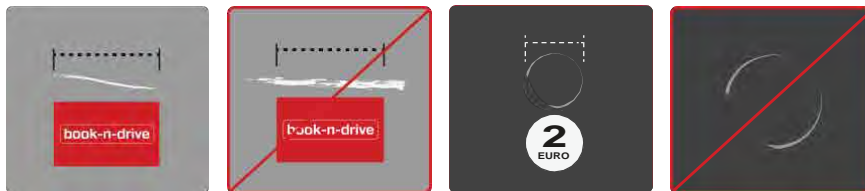
faircrash™ Kleinschadenkulananz

Um die Kontrolle der Autos zu erleichtern, sind Sie mit jeder Fahrt automatisch durch unsere faircrash™ Kleinschadenkulananz geschützt.

Mit der faircrash™ Kleinschadenkulanzz werden kleine Schäden an Blech- und Kunststoffteilen (z.B. Stoßstange, Blenden, etc.) abgedeckt, die leicht übersehen werden können.

Einzelne Kratzer ohne Dellen bis zur Länge Ihrer Kundenkarte (8cm) und einzelne Dellen bis zur Größe eines 2-Euro-Stückes müssen nicht gemeldet werden.

Darüber hinausgehende Schäden melden Sie vor Fahrtantritt an die Servicezentrale, sofern sie nicht bereits erfasst und von uns markiert wurden (siehe „Fahrzeug kontrollieren“).



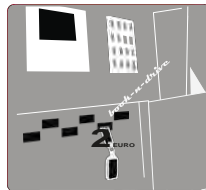
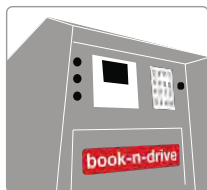
Elektronische Tresore (Keymanager)

An einigen Stationen für stationsbasierte Autos werden elektronische Tresore eingesetzt, mit denen die Autoschlüssel verwaltet werden.

Halten Sie Ihre Kundenkarte vor das Lesefeld am Tresor und beachten Sie die Anweisungen auf dem Display. Geben Sie – falls aufgefordert – Ihre Karten-PIN ein.

Falls Sie Ihre PIN vergessen haben, rufen Sie die Servicezentrale an.

Anschließend können Sie die Tür aufziehen und den durch ein grün leuchtendes Lämpchen gekennzeichneten Schlüssel samt Datakey (Metall-Stecker) entnehmen.



Bitte schließen Sie die Tresortür sorgfältig. Im Auto halten Sie den Datakey an den Kontakt am Lesegerät. Das Lämpchen springt von rot auf grün und das Auto kann normal gestartet werden.

Bei endgültiger Rückgabe halten Sie den Datakey erneut an das Gegenstück des Lesegerätes, bevor Sie das Auto verlassen. Das Lämpchen springt von Grün auf Rot um. Verschließen Sie das Fahrzeug mit dem Schlüssel.

Öffnen Sie den Tresor wieder durch das Vorhalten der Kundenkarte und Eingabe der PIN. Stecken Sie den Datakey in einen freien Platz im Tresor zurück. Jetzt werden auf dem Display Ihre Daten angezeigt. Bitte schließen Sie die Tresortür wieder sorgfältig.

Der Datakey muss unbedingt am Ende der Fahrt an das Lesegerät im Auto gehalten werden. Nur wenn das Licht von grün auf rot springt, sind Ihre Kilometer-Daten übertragen worden. Versäumen Sie diesen Schritt, kann Ihre Fahrt nicht korrekt erfasst werden.

Parkhäuser/beschränkte Parkplätze

Steht ihr stationsbasiertes Auto in einem Parkhaus oder auf einem beschränkten Parkplatz, verwenden Sie zur Ein- und Ausfahrt immer die Dauer-Parkkarte und beachten Sie unbedingt die Hinweise in der Stationsbeschreibung. Sie finden die Parkkarte in der Regel in einer Halterung auf dem Armaturenbrett. Schauen Sie ansonsten bitte auch in der Mittelkonsole, im Handschuhfach oder hinter der Sonnenblende nach.

Eine Falschbenutzung oder der Verlust der Karte ist mit Kosten und Aufwand verbunden, den wir berechnen müssen.

Rechnungen und Fahrtenübersicht

Im Kundenportal auf book-n-drive.de finden Sie eine Übersicht Ihrer Fahrten, Buchungen und Rechnungen.

Deutschlandweite Nutzung und Auslandsfahrten

Stationsbasierte Autos und cityFlitzer können deutschlandweit gefahren werden. Auslandsfahrten sind möglich, müssen jedoch dem book-n-drive Kundenservice vor Fahrtbeginn gemeldet werden.

Weitere Informationen dazu finden Sie auf www.book-n-drive.de in unseren FAQ.

Tipps & Tricks

Falschparken oder zu schnelles Fahren

Beachten Sie die Verkehrsregeln. Verstöße gegen die Straßenverkehrsordnung werden an Sie weitergeleitet. Die Bearbeitung berechnen wir laut Preisliste.

Stellplatz bei Rückkehr belegt

Stellen Sie das Fahrzeug möglichst in Sichtweite ab und informieren Sie die Servicezentrale über den genauen Standort und die dort geltenden Parkregeln.

Stationsbasiertes Auto nicht da

Rufen Sie die Servicezentrale an, wir buchen Sie auf ein anderes Auto um.

Auto lässt sich nicht öffnen

Überprüfen Sie den Zeitraum und das Auto Ihrer Buchung. Stationsbasierte Fahrzeuge lassen sich erst ab etwa drei Minuten vor Buchungsbeginn öffnen. Lässt sich ein cityFlitzer nicht öffnen, ist er bereits entliehen. Um jedoch sicher zu gehen, halten Sie Ihre Kundenkarte erneut vor den Kartenleser.

Rotes Lämpchen am Kartenleser leuchtet nicht

Die Batterie ist vermutlich leer. Bitte melden Sie sich bei unserer Servicezentrale.

Das Auto ist nicht fahrtauglich

Wenn Mängel eine Fahrt unmöglich oder unzumutbar machen, informieren Sie die Servicezentrale. Wir buchen Sie auf ein freies Auto in Ihrer Nähe um.

Fahrberechtigungen

Solange ein book-n-drive Kunde im Auto sitzt, darf jeder das Auto fahren, der eine gültige Fahrerlaubnis hat und fahrtüchtig ist. Auf Anfrage müssen Sie uns die Personalien angeben können, z.B. bei Verstößen gegen die StVO.

Damit andere Personen (z.B. der Partner) auch alleine fahren dürfen, müssen sie namentlich als Kunde bei book-n-drive angemeldet sein. Eine Weitergabe des Autos, der Kundenkarte, der PIN oder der Internet-Zugangsdaten an Unberechtigte ist strikt verboten.

Ich kann die Tankkarte nicht nutzen

Ist die Tankkarte nicht in der Halterung, schauen Sie, ob die Karte nicht woanders liegt. Ist die Karte nicht auffindbar, informieren Sie die Servicezentrale, damit die Karte ersetzt wird. Sie tanken zunächst auf eigene Kosten und wir erstatten Ihnen Ihre Auslagen mit der nächsten Rechnung.

Unter „Downloads“ auf www.book-n-drive.de finden Sie das Formular „Erstattung Tankauslagen“. Bitte ausfüllen und uns mit dem Originalbeleg zuschicken. Ohne ausgefülltes Formular kann leider keine Erstattung erfolgen.

Dieser Vorgang gilt auch, wenn die Tankkarte defekt ist oder Sie eine Nicht-DKV Tankstelle nutzen mussten.

Sie wollen mehr über book-n-drive Carsharing erfahren?

Weitere Informationen finden Sie auf www.book-n-drive.de. Hier finden Sie unsere AGBs und unsere aktuellen Preise.

In den FAQ haben wir auf unserer Webseite die häufigsten Fragen für Sie beantwortet.

Impressum

book-n-drive mobilitätssysteme GmbH

Mühlhohle 10

65205 Wiesbaden

Tel.: 0611 . 77 8 77 77

E-Mail: info@book-n-drive.de

Geschäftsführung: Udo Mielke

HR Wiesbaden B 11880

USt.-IDNr. DE811659704

Version 1.0 | Stand 24.03.2016

So erreichen Sie uns

E-Mail

service@book-n-drive.de

Post

book-n-drive mobilitätssysteme GmbH
Mühlhohle 10
65205 Wiesbaden

Service-Hotline (24/7)

0611. 77 8 77 77

Internet

www.book-n-drive.de
www.facebook.com/bookndrive

In Kooperation mit:

Flinkster

Mein Carsharing