



Unser CarSharing

HANDBUCH

Anlage zum Teilnahme-Rahmenvertrag
Gültig ab 01.01.2023

Berlin, Nah und Fern!

stadtmobil
carsharing



Unser **Büro** befindet sich im Prenzlauer Berg im Bötzowviertel in der Nähe des Volkspark Friedrichshain.

Adresse

Stadtmobil Berlin GmbH
Bötzowstraße 13 - 10407 Berlin
Telefon 030 - 692067 510

Öffnungszeiten

Dienstag und Mittwoch
von 10:00 bis 18:00 Uhr
oder Termine auf Anfrage

Internet

berlin@stadtmobil.de
web: berlin.stadtmobil.de
twitter: stadtmobil_b
facebook: stadtmobil.berlin.carsharing

Bankverbindung

Commerzbank Berlin
IBAN DE34 1004 0000 0514 9497 00

Servicezentrale - 24h erreichbar

Telefon: **030 - 69 20 67 512**

Buchungsapp

Mit dieser können Sie bequem mit dem Smartphone buchen und die Fahrzeuge "Öffnen/Schließen".
web: **stadtmobil carsharing**



Alle wichtigen Informationen finden Sie in diesem Handbuch und im Bordbuch im jeweiligen Fahrzeug. Für Details zum Fahrzeug nutzen Sie bitte die Bedienungsanleitung des Fahrzeugherstellers.



Eine gute Entscheidung !

Sie haben sich für die umweltbewußte Mobilität entschieden. Über das gesamte Stadtgebiet teilen Sie sich mit über 2500 anderen Menschen unsere Autos an über 50 Stationen.

stadtmobil-Stationen im Überblick





Fahrzeug an der Station abholen

Buchen



mein.stadtmobil.de



App:
stadtmobil Carsharing



Servicezentrale
030-69 20 67-512



An der Windschutzscheibe:
mit Zugangskarte öffnen
oder über das Menü in
der App.



Im Handschuhfach:
Am Bordcomputer
die PIN eingeben und
Schlüssel entnehmen.

Notfalls:
Servicezentrale
030-69 20 67-512

Bitte beachten:

Die Teilnehmernummer und
Kennwort (PIN) bereithalten.
Die gewünschte Station wählen.

Bitte beachten:

Die Zugangskarte und PIN
bereithalten.
Die Anzeige im Display beachten.



Fahren

Wichtig:

Vor Fahrtbeginn: Das Auto auf Schäden prüfen.

Während der Buchung: Das Fahrzeug immer nur mit dem Schlüssel ab- und aufschließen.

Falls **Tanken** notwendig: Tankkarten sind im Bordcomputer und Tank-PIN ist am Schlüsselbund.

Fahrzeug an der Station abstellen

Wichtig:

Unbedingt den richtigen Stellplatz wählen (zugewiesene Station)

Schlüssel zurückstecken und das Fahrzeug von außen nur mit der Karte verschließen oder mit der App.

Storno: Die Buchung wird mit dem Verschließen des Fahrzeugs beendet. Überschüssige, ganze Zeitstunden werden nur zur Hälfte abgerechnet.

Checkliste für Ihre Zufriedenheit:

Bitte **informieren** Sie die Buchungszentrale vor der Fahrt, wenn Sie Ihr Fahrzeug verschmutzt vorfinden.



Bei Bedarf können Sie Ihr gebuchtes Auto mit den Tankkarten **waschen** lassen. Bitte reinigen Sie es nach einem Urlaub auf jeden Fall.



Falls Sie das Fahrzeug gereinigt haben, bekommen Sie von uns eine **Fahrtgutschrift** über 5€. Lassen Sie uns den Beleg der Tankstelle mit Ihrer Kundennummer zukommen.



Alle Fahrzeuge sind **Nichtraucher**-Fahrzeuge.



Entsorgen Sie bitte Ihren Abfall, Leergut, etc.



Entfernen Sie bitte Krümel, Reste vom Feste, etc. nach Ihrer Nutzung.



Schütteln Sie bitte stark verschmutzte **Fußmatten** aus.



Wenn **Tiere** mitfahren, entfernen Sie gründlich alle Spuren. Denken Sie bitte an **Allergiker**.



Nutzungsregeln:

Sichtkontrolle vor Fahrtbeginn

Gehen Sie einmal um das Fahrzeug zur Überprüfung von bekannten Schäden und Mängeln. Sollte ein Schaden nicht mit einer Nummer im Bordbuch beschrieben sein, informieren Sie bitte **vor der Fahrt** die Buchungszentrale.

Tankregelung

1/4 Voll-Regelung. Das vorgefundene Fahrzeug sollte mind. einen 1/4 vollen Tank haben, ebenso das von Ihnen zurückgegebene Fahrzeug. Benutzen Sie bitte die Tankkarte im Bordcomputer. Die PIN für die Karte ist am Schlüsselbund, Beleg mit Kundennummer ins Bordbuch legen oder bei Selbstzahlung ans Servicebüro senden.

Sauberkeit, Haustiere und Rauchen

Bitte hinterlassen Sie das Fahrzeug sauber. Beseitigen Sie selbst verursachte Verschmutzungen, insbesondere beim Mitführen von **Haustieren**. Sollten Sie das Fahrzeug verschmutzt vorfinden, informieren Sie bitte vor der Fahrt die Buchungszentrale. **ALLE** Fahrzeuge sind Nichtraucher-Fahrzeuge.

Parkkarten

Beachten Sie unbedingt die Hinweise im Bordbuch zu Stellplätzen mit Parkkarten. Benutzen Sie diese zur Ein- und Ausfahrt. Selbstgezogene Karten verursachen Kosten und werden nicht erstattet.

Schlüssel

In manchen Fahrzeugen befinden sich Schlüssel der Stationen, beispielsweise für Tore u.ä. Der nicht ordnungsgemäße Gebrauch bzw. Verlust führt zu Folgekosten, die Sie selbst tragen. Bitte melden Sie **vor** Fahrtantritt etwaige Mängel.

Stationsrückgabe

Geben Sie das Fahrzeug an der **zugeordneten Station** ab. Sollte der Platz belegt sein, informieren Sie bitte unmittelbar die Buchungszentrale und stellen das Fahrzeug auf einen ordnungsgemäßen Parkplatz in der direkten Nähe. Benachrichtigen Sie unmittelbar und zwingend die Servicezentrale dazu. Beim Abstellen muss das Fahrzeug grundsätzlich **72 Stunden** ordnungsgemäß und verkehrsrechtlich dort stehen dürfen.



Hinweise zu Buchungen - Stornierungen

Verlängerungen

Verlängern Sie den Buchungszeitraum bitte so früh wie möglich online oder über die Servicezentrale. Ist ein Fahrzeug im Anschluss an Ihre Fahrt bereits gebucht, können Sie den Buchungszeitraum nicht verlängern.

Buchen Sie nicht neu, wenn Sie die Buchungszeit verlängern wollen. Stattdessen wählen Sie in der **Internetbuchung** die Option „**Buchung ändern**“ und klicken Sie im Pull-Down-Menü auf „**Ende ändern**“.

In der **App** finden Sie die Funktion unter „**Meine Buchungen**“ im Punkt „**Buchungszeit ändern**“.

Melden Sie sich bitte frühzeitig, wenn Sie außerstande sein sollten, das Fahrzeug pünktlich zum Buchungsende wieder an die Station zurück zu stellen.

Wir können dann einen Nachnutzer rechtzeitig auf ein anderes Fahrzeug umbuchen.

Stornierungen

Stornierungen oder Verkürzungen innerhalb von 24 Stunden vor dem Buchungsbeginn werden zur Hälfte des wegfallenden Zeitpreises berechnet.

Verkürzte Zeiträume werden automatisch zur Hälfte berechnet, wenn Sie das Fahrzeug vorzeitig zurück geben.

Bei manuellen Verkürzungen über die Servicezentrale oder Online wird zusätzlich eine Stornierungsgebühr in Höhe von 1,00 € berechnet (siehe Tarifordnung).

Buchungen, **die mehr als** 24 Stunden vor Buchungsbeginn storniert werden, sind **kostenfrei**.



Langzeitbuchungen und Urlaub

Buchungen, die länger als acht Tage dauern, können **nur** über die Servicezentrale oder unser Hauptbüro angelegt werden.

Bitte beachten Sie diese wichtigen Punkte:

- > Überprüfen Sie bitte selbstständig zwischenzeitlich den Reifendruck und auffüllbare Flüssigkeiten. Alle Tankkarten sind europaweit gültig.
- > Für Fahrten ins europäische Ausland sind die Original-Papiere sowie grundsätzlich eine Vollmacht zum Führen des Fahrzeugs notwendig. Diese erhalten Sie nach Anmeldung der Auslandsfahrt in unserem Hauptbüro.
- > Reinigen Sie nach der Fahrt das Fahrzeug. Benutzen Sie hierzu idealerweise die Tankkarten. Sie erhalten für die Reinigung eine Fahrtgutschrift von 5€.

Unsere Urlaubspakete vereinfachen Ihnen die Vorbereitungen bei längeren Reisen

Das kleine Urlaubspaket für 19,- € enthält:

- > Papiere im Fahrzeug für Auslandsfahrten hinterlegen und wieder abholen
- > Extra Check inklusive Reinigung vor Fahrtantritt

Vorteil: Sie brauchen nicht extra im Servicebüro vorbeizukommen.

Das große Urlaubspaket für 49,- € enthält:

- > Check und Reinigung sowie die notwendigen Papiere hinterlegen wie oben.
- > Sie erhalten ein upgrade auf Ihr aktuelles Sicherheitspaket um eine Stufe für die Dauer der Reise.
- > Miete und Montage von unseren Dachgepäckträgern/Dachboxen oder Fahrradträger, je nach Verfügbarkeit.

Bei selbstgetätigter Abholung und Rückgabe (max. 3 Tage vor/nach Fahrt):

- > Kindersitze sind kostenfrei.
- > Für einige Fahrzeugtypen stehen Schneeketten zur Verfügung: für 10,- € pro Buchung, je nach Verfügbarkeit.



Quernutzung Deutschland - Nutzung in anderen Regionen

Als stadtmobil-Kunde können Sie in zahlreichen Städten CarSharing-Autos unserer Partner-Organisationen und weiterer Anbieter nutzen. Eine Anleitung zur Buchung finden Sie im Download-Bereich unserer Homepage. Die Fahrt wird in Ihrem **stadtmobil Berlin** Tarif abgerechnet.

Bei unseren Partnern können zum Teil andere Vorgaben gelten als bei uns (zum Beispiel: andere Tankkarten). Bitte informieren Sie sich vorab beim entsprechenden Anbieter über deren AGB.





Quernutzung von cambio Fahrzeugen in Berlin

Alle **stadtmobil** Nutzerinnen und Nutzer können die Fahrzeuge von **cambio Berlin** mit der eigenen Zugangskarte und zu ihrem **stadtmobil-Tarif** nutzen. Sie erhalten Ihre Rechnung nur von stadtmobil.

Die Fahrzeuge können über die **stadtmobil-Webseite**, die APP und die Servicezentrale gebucht werden.

So funktioniert´s

- > in der **stadtmobil** APP erscheinen alle Stationen von stadtmobil und cambio
- > wählen Sie die Station in Ihrer Nähe



Zusätzliche Kosten wie Verspätungsgebühren oder Bearbeitung von Ordnungswidrigkeiten werden jedoch von **cambio** an Sie direkt weiterberechnet. Sie können die entsprechenden Konditionen auf der cambio Webseite nachlesen oder im Fahrzeug im Handbuch einsehen.

Im Schadenfall kontaktieren Sie bitte den **Buchungsservice von cambio** direkt unter Angabe Ihrer Kundennummer von stadtmobil Berlin. Sie erreichen diesen rund um die Uhr unter: **0421-79 466 43**. Vielen Dank!



Wichtige Hinweise im Falle eines Falles

Vorgehen bei einem Unfall

- Schalten Sie das Warnblinklicht ein und tragen Sie die Warnweste beim Verlassen des Fahrzeugs.
- Ergreifen Sie Maßnahmen zur Absicherung der Unfallstelle und zur Schadenminimierung.
- Stellen Sie das Warndreieck mit ausreichendem Abstand zum Unfallort auf.
- Leisten Sie Erste Hilfe bei verletzten Personen.
- Rufen Sie die Notrufnummer **112** an und nennen Sie Ihren Namen (**wer**), den Unfallort (**wo**) und erläutern Sie kurz das Unfallgeschehen (**was**).
- Rufen Sie die Polizei an und lassen Sie den Unfall polizeilich aufnehmen.
- Bei **stadtmobil** Fahrzeugen handelt es sich um Mietwagen. Daher ist die polizeiliche Unfallaufnahme zwingend erforderlich.
- Geben Sie an der Unfallstelle auf keinen Fall ein Schuldanerkenntnis, Haftungsübernahme oder vergleichbare Erklärungen ab. Dies kann zum Verlust des Versicherungsschutzes führen.
- Sichern Sie Beweise. Wenn möglich, fotografieren Sie Unfallstelle, Bremsspuren und beteiligte Unfallfahrzeuge.
- Protokollieren Sie den Unfall mit Hilfe des Unfallberichts aus der Fahrzeugmappe (persönliche Daten, Kfz-Daten, Unfallhergang etc.).

- Melden Sie den Unfall schnellstmöglich bei der Servicezentrale von **stadtmobil**:
030 - 69 20 67 512.



Vorgehen bei einem neuen Schaden

- Bei einem vorgefundenen, noch nicht dokumentierten Schaden informieren Sie bitte die **stadtmobil** Servicezentrale **vor** Fahrtantritt.
- Schauen Sie sich den Schaden genau an und schildern Sie ihn der Servicezentrale
- Nennen Sie Ihren Namen (**wer**) und Fahrzeug, den Schaden (**wo**) und erläutern Sie kurz das Geschehen (**was**).
- Sagen Sie, ob das Fahrzeug fahrbereit ist oder ob eine Umbuchung nötig ist.
- Dokumentieren Sie, wenn möglich, den Schaden mit Fotos.

Unsere SicherheitsPakete

Alle Autos bei **stadtmobil** sind vollkaskoversichert, inklusive Schutzbrief.

Wer einen Schaden verursacht, trägt einen Teil der Kosten des Schadens selbst (Selbstbeteiligung=**SB**). Sie können die Höhe der SB durch eine Zusatzversicherung bei stadtmobil reduzieren. Dazu reicht eine E-Mail an berlin@stadtmobil.de unter Angabe Ihrer Kundennummer und des Monatsbeginns.

Ohne SiPa	0,- €	Selbstbeteiligung	1200,- €
SiPa light:	49,- €	Selbstbeteiligung	500,- €
SiPa classic:	69,- €	Selbstbeteiligung	200,- €
SiPa plus:	119,- €	Selbstbeteiligung	0,- €

Alle Preise gelten für 1 Jahr, pro Karte und Schadenfall. Das Sicherheitspaket verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn es nicht 6 Wochen vor Ablauf gekündigt wird. Eine Rückzahlung erfolgt nicht.



Unsere Servicezentrale!

24 Stunden für Sie erreichbar!

Über die Rufnummer **030-69 20 67 512** erreichen Sie unsere Servicezentrale Tag und Nacht.

Hier klären Sie alle aktuellen Belange vor, während und nach einer Buchung. Die Kollegen nehmen alle Hinweise auf, bearbeiten diese oder leiten sie an die entsprechende Stelle weiter.

Hierbei hilft die Servicezentrale:

Das gebuchte Fahrzeug steht nicht am Stellplatz.

Der Stellplatz ist belegt und das Fahrzeug steht nun woanders.

Am Fahrzeug ist ein nicht eingetragener Schaden.

Das Fahrzeug ist verschmutzt.

Ich möchte meine Buchung kurzfristig verlängern.

Es gibt einen anderen technischen Fehler am/im Fahrzeug.

Ich habe etwas im Fahrzeug liegen gelassen.

Ich habe einen Unfall gehabt.

Bitte beachten Sie: Die Buchungszentrale ist nicht zuständig für Kostenabfragen am Wochenende, Ausleihen von Zuberhör oder spezielle Fragen zu Ihrem Kundenaccount.



Quartierscarsharing - Unser Quartier!

So funktioniert´s!

Quartiersfahrzeuge haben keinen festen Stellplatz: Sie können sie einfach im angegebenen Bediengebiet abstellen wie in einer homezone. Das gilt für alle legalen öffentlichen PKW-Stellplätze auf denen das Fahrzeug zumindest 72 Stunden stehen können darf.

Die Fahrzeuge können damit überall im Bediengebiet zum Buchungsende geparkt werden.

Sie erhalten 20 Minuten vor der Buchung eine SMS mit dem genauen Standort und fahren wie mit jeder anderen Buchung auch.

Hier beispielhaft: Das **Quartier "Treptower Park"**!





stadtmobil Berlin wünscht **Gute Fahrt!**

stadtmobil
carsharing