





# Reisebeschränkungen

Die versuchte Einreise in gesperrte Länder führt zur fristlosen Kündigung des Mietvertrages, den Verlust der Haftungsbeschränkung und des Diebstahlschutzes sowie zur Belastung aller entstehenden Kosten sowie ggfs. zur Sicherstellung des Fahrzeuges durch die Grenzpolizei.

-  Erlaubt für alle Fahrzeuge außer Transporter und Lkw in Großbritannien oder Irland
-  Verboten für Mercedes, BMW, Fahrzeuge der Premium Kategorie, SUV's, Cabriolets und alle Transporter und Lkw
-  Verboten für Mercedes, BMW, Fahrzeuge der Premium Kategorie, SUV's und Cabriolets
-  Verboten für alle Fahrzeuge

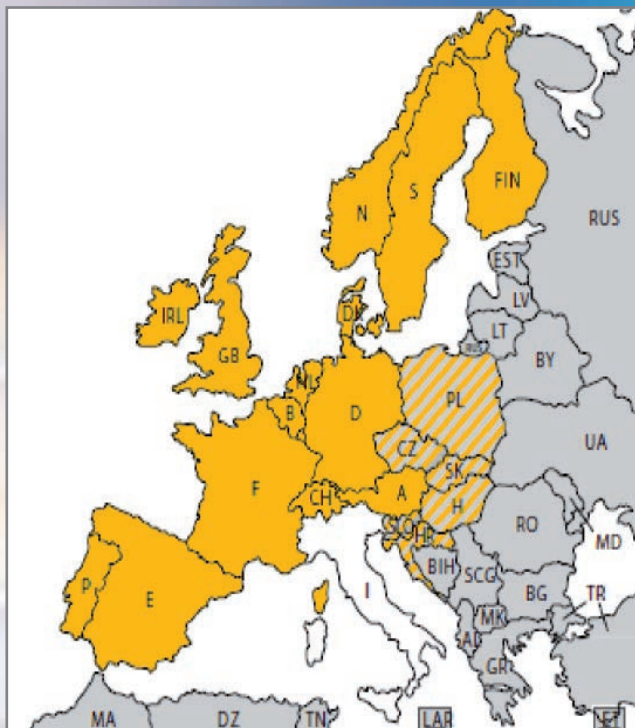
 **Lufthansa CarPool**

## Driver's Guide

Kunden-Service / Customer Service  
Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99  
E-Mail: [lhcpool@hertz.com](mailto:lhcpool@hertz.com)

[www.lufthansa-carpool.de](http://www.lufthansa-carpool.de)

[www.lufthansa-carpool.de](http://www.lufthansa-carpool.de)



powered by

**Hertz**  Demand.

# Bitte nicht vergessen!

# Einsteigen. Fahren. Abgeben.



Bitte beachten Sie, dass der Tank bei Fahrzeugrückgabe voll ist. Sollte das Fahrzeug nicht vollgetankt abgegeben werden, fällt zusätzlich zu den Tankkosten eine Betankungsgebühr in Höhe von 35,00 € an.



Bitte halten Sie das Fahrzeug sauber und ordentlich. Verlassen Sie das Auto stark verschmutzt, fällt eine Reinigungsgebühr an.



Bitte geben Sie das Fahrzeug zum gebuchten Rückgabetermin wieder ab. Sollten Sie das Fahrzeug kürzer oder länger benötigen, denken Sie bitte daran, Ihre Buchung zu ändern.



Alle Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Aus Rücksicht auf andere Nutzer bitten wir Sie daher, im Fahrzeug nicht zu rauchen.



Es ist untersagt, Tiere im Fahrzeug mitzuführen, es sei denn, es handelt sich um Begleittiere für sehbehinderte Menschen.

## Fahrzeug startet nicht?



Ist die Zündung länger als 2 Minuten aus, aktiviert sich die Diebstahlsicherung und das Fahrzeug springt nicht an. In diesem Fall führen Sie bitte erneut den Hertz-Token über den Sensor.

## Fahrzeugzustand

Bitte informieren Sie uns, sollte Ihr Lufthansa CarPool-Fahrzeug einmal nicht in einem sauberen und ordentlichen Zustand sein. Bitte informieren Sie uns gleich bei Mietbeginn auch, sollte das Fahrzeug nicht vollgetankt sein.

## Die Fahrt beginnen

Um die Miete zu beginnen, folgen Sie einfach den unten stehenden Schritten:

- Beachten Sie das Display des Bordcomputers und beantworten Sie die Fragen.
- Drücken Sie die Taste  für „JA“ und die Taste  für „NEIN“.

**Sie sollten das Fahrzeug nun starten können.**

## Der Zündschlüssel zum Starten des Motors befindet sich im Fahrzeug. Bitte beachten Sie:

- Die Fahrzeugschlüssel bleiben zu jeder Zeit im Wagen. Bitte lassen Sie die Schlüssel im Auto, selbst wenn Sie das Auto verlassen.
- Nutzen Sie immer Ihren Hertz-Token, um das Fahrzeug zu ent- und verriegeln.

## Das Fahrzeug öffnen und schließen

- Halten Sie Ihren Hertz-Token an den Sensor an der Windschutzscheibe. Die Türen werden automatisch entriegelt und die Wegfahrsperrung wird deaktiviert.
- Gehen Sie wie oben vor, um das Fahrzeug zu verschließen. Die Türen werden automatisch verriegelt und die Wegfahrsperrung wird aktiviert.
- Das Öffnen und Schließen des Fahrzeuges mit Ihrem Hertz-Token ist während des Mietzeitraumes jederzeit möglich.



### Reservierung bearbeiten

Sollten Sie während der Miete feststellen, dass Sie Ihr Lufthansa CarPool-Fahrzeug länger benötigen, können Sie die Buchung bequem vom Fahrzeug aus über den Bordcomputer verlängern.

- Drehen Sie das Rädchen des Bordcomputers bis „**Menu**“ erscheint.
- Wählen Sie durch Drehen des Rädchens „**Meine Reservierung**“ aus.
- Wählen Sie dann „**Buchung verlängern**“ und geben Sie mithilfe des Rädchens die zusätzlich benötigte Mietzeit ein.

Sie können Ihre Reservierung auch über das Kundenservicecenter oder Ihren Online-Account ändern. Auch wenn Sie Ihr Lufthansa CarPool-Fahrzeug früher abgeben möchten, denken Sie bitte daran, Ihre Buchung zu ändern.

### Die Miete beenden

- Bitte geben Sie das Fahrzeug an dem Lufthansa CarPool-Standort ab, den Sie bei Reservierung ausgewählt haben.
- Beenden Sie die Miete über den Bordcomputer, indem Sie die Frage „**Möchten Sie die Reservierung beenden?**“ durch Drücken der Taste  mit „**JA**“ beantworten.



- Verschließen Sie das Fahrzeug mit Ihrem Hertz-Token. Die Wegfahrsperre wird automatisch aktiviert.
- Sie erhalten eine SMS und/oder E-Mail zur Bestätigung der Beendigung der Miete. Ihre Lufthansa CarPool-Rechnung wird Ihnen ebenfalls per E-Mail gesendet.

### Bei Fahrzeugrückgabe nicht vergessen

- Bitte achten Sie darauf, das Fahrzeug sauber und ordentlich abzugeben und keine Abfälle im Fahrzeug zu lassen.
- Die Fahrzeugschlüssel bleiben im Fahrzeug.
- Bitte achten Sie darauf, das Fahrzeug vollgetankt abzugeben. Andernfalls werden Ihnen die Tankfüllung sowie eine Bearbeitungsgebühr von 35,- EUR in Rechnung gestellt.
- Denken Sie bei Rückgabe auch daran, Ihre persönlichen Gegenstände aus dem Fahrzeug mitzunehmen.
- Achten Sie darauf, dass alle Fenster und Türen geschlossen und die Scheinwerfer ausgeschaltet sind.
- Bei Fragen zur Fahrzeugrückgabe oder bei Problemen mit dem Fahrzeug kontaktieren Sie bitte unser Kunden-Service Center unter:  
Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99

### Was tun bei Pannen/Unfällen?

- Informieren Sie bei jedem Unfall die Polizei. Wird das Auto gestohlen, ist die Polizei ebenfalls hinzuzuziehen.
- Kontaktieren Sie unser Kunden-Service Center unter  
Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99  
Wir geben Ihnen dann Anweisungen, wie es weitergeht.
- Sollten Sie mit dem Auto eine Panne haben, rufen Sie bitte umgehend das Kunden-Service Center an. Wir werden dann einen Pannendienst benachrichtigen oder Ihnen alternative Arrangements bieten:  
Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99

# FAQ

## **Was mache ich, wenn das Fahrzeug nicht anspringt?**

*Ist die Zündung länger als 2 Minuten aus, aktiviert sich die Wegfahrsperre und das Fahrzeug springt nicht an. In diesem Fall führen Sie bitte erneut den Hertz-Token über den Sensor an der Windschutzscheibe. Sollte sich das Fahrzeug auch weiterhin nicht starten lassen, setzen Sie sich einfach mit dem Kunden Service Center in Verbindung. Das Problem wird dann entweder telefonisch behoben oder es wird für Sie ein anderer Wagen arrangiert.*

## **Im Wagen befinden sich keine Fahrzeugpapiere.**

### **Was muss ich tun?**

*Keine Sorge. Rufen Sie einfach das Kunden-Service Center an, wo wir Ihnen weiterhelfen werden.*

## **Der Benzintank ist leer. Was kann ich tun?**

*Sollte der Wagen bei Mietbeginn nicht vollgetankt sein, wenden Sie sich bitte an unser Kundenservicecenter.*

## **Das Fahrzeug ist innen oder außen schmutzig.**

### **Wie verhalte ich mich?**

*Wir hoffen, dass alle unsere Nutzer die Fahrzeuge sauber und gepflegt hinterlassen. Teilen Sie uns bitte mit, wenn Sie Ihren Wagen nicht sauber vorfinden.*

## **Was passiert, wenn ich das Fahrzeug zu spät zurückbringe?**

*Es ist wichtig, dass Sie das Fahrzeug rechtzeitig zurückbringen, da ein anderer Nutzer möglicherweise schon darauf wartet. Wenn Sie glauben, dass Sie sich verspäten, teilen Sie uns das bitte mit. Bei einer verspäteten Rückgabe des Wagens, die uns nicht mitgeteilt wurde, wird Ihnen der volle Mietpreis zuzüglich einer Gebühr für die verspätete Rückgabe in Rechnung gestellt. Diese Regelung gilt nicht für Mitarbeiter im Standby.*

## **Kann ich das Fahrzeug früher zurückgeben?**

*Selbstverständlich können Sie das. Informieren Sie einfach kurz das Kunden-Service Center. Wenn Sie das Fahrzeug vorzeitig zurück geben, ohne uns vorab zu informieren, müssen wir Ihnen den gesamten Buchungszeitraum bzw. einen Zeitraum von acht Stunden berechnen, je nachdem, welcher Zeitraum kürzer ist.*

## **Kann ich Tiere im Auto mitnehmen?**

*Mit Ausnahme von Blindenhunden ist das Mitführen von Tieren in unseren Fahrzeugen nicht gestattet.*

## **Ist das Rauchen im Fahrzeug gestattet?**

*Aus Rücksicht auf andere Nutzer bitten wir Sie darum, nicht im Mietwagen zu rauchen.*

## **Muss der Wagen vor der Rückgabe gereinigt werden?**

*Nein. Wir bitten Sie lediglich darum, den Wagen in dem Zustand zurückzugeben, in dem Sie ihn vorgefunden haben und Abfälle zu entsorgen.*

## **Was geschieht, wenn ich einen Strafzettel bekomme oder eine Geldbuße bezahlen muss?**

*Bußgelder für zu schnelles Fahren, Falschparken oder andere Verkehrsdelikte müssen von Ihnen beglichen werden. Die Bußgeldbescheide werden durch uns an Sie weitergeleitet. Zusätzlich zum Bußgeld fällt eine Bearbeitungsgebühr gemäß AGB an.*

## **Wo muss ich den Wagen zurückgeben?**

*Parken Sie den Wagen bitte am selben Standort, an dem Sie ihn abgeholt haben. Bei Einwegmieten stellen Sie das Fahrzeug bitte auf den ausgewiesenen Lufthansa CarPool-Parkplätzen ab.*

## **Ich habe etwas im Wagen gefunden oder darin vergessen. An wen kann ich mich wenden?**

*Bei Fundsachen in Ihrem Wagen setzen Sie sich bitte mit dem Kunden-Service Center in Verbindung. Dort kümmern wir uns um alles Weitere.*

## **An wen wende ich mich, wenn die Mietdauer beendet ist und persönliche Sachen im Wagen eingeschlossen sind?**

*An uns. Setzen Sie sich mit dem Kunden-Service Center in Verbindung, das sich darum kümmern wird, dass Sie Ihre Sachen wieder zurückbekommen.*

## Zusätzliche Gebühren

<b>Buchung</b> über das Kunden-Service Center	4,50 €
<b>Kindersitz</b> pro Anmietung	6 €
<b>Schneeketten</b> pro Anmietung	15 €
<b>Verspätete Rückgabe</b> ohne Mitteilung	Nutzungsgebühren + 30 €
Rückgabe mit <b>nicht vollem Tank</b>	35,00 € + Tankkosten
Fahrzeug <b>nicht sauber</b> oder <b>Haustiere im Auto</b>	45 €
<b>Rauchen</b> im Auto	45 €
<b>Autoschlüssel</b> verloren	120 €
<b>Scheinwerfer</b> angelassen	45 €
Auto <b>nicht abgeschlossen</b>	45 €
Fahrzeug <b>widerrechtlich abgestellt</b>	45 € + Abschleppkosten
Buchung nach Nutzungsbeginn <b>storniert</b>	Kosten des gesamten Nutzungszeitraums, max. 8 Std.
<b>Bußgelder / Falschparken</b> und sonstige Geldstrafen	20 € + Geldstrafe

## Things to Remember!



Please remember to return the car with full tank, otherwise you will be charged a fine in addition to the full fuel costs.



Please return the car in clean condition. Remember to take all personal items and any rubbish with you.



Please return the car on time at the designed return location. If you need to extend or shorten your rental, please remember to change your booking.



Smoking is prohibited in all vehicles.



With the exception of guide dogs, pets are not allowed in the vehicle.

### Car not starting?

If the ignition is off for more than 2 minutes, the immobilizer turns on and the car will not start. Hold your Hertz token over the reader on the windshield to reset the immobilizer.

### Condition of the Car



Make sure to let us know if your Lufthansa CarPool vehicle is not in a clean condition. Please also inform us if the tank of petrol is not full at the beginning of your rental.



# Starting. Driving. Returning.

## Starting the Car

Please follow the steps below to begin your rental.

- Locate the screen pad next to the steering wheel and answer the questions.
- Select the button  for „YES“ and the button  for „NO“.

**You should now be able to start the car.**

## For starting the engine, the ignition key is tethered to the car. Please note:

- The key should remain tethered to the car at all times. Please do not remove the key, even when exiting the car.
- Please always use your Hertz token to unlock and lock the car.

## Unlocking and Locking the Car

- Slowly swipe your Hertz token over the reader under the windscreen. The doors will unlock automatically.
- Do the same every time you want to unlock or lock the car during your rental.
- Locking and unlocking the car with your Hertz token is possible at all times during your rental.


## Modifying a Rental

If you need your vehicle longer than booked, simply use the screen pad in the vehicle to extend your booking.



- Turn the knob until you see „Menu“ on the screen pad.
- Select „My Reservation“.
- Then select „Extend Booking“ from the screen pad menu and turn the selector knob to choose the additional time you require.
- You can also modify your booking in your online account or by calling the Customer Service Center.
- Please remember to modify your booking, even if you return the vehicle early.

## Ending a Rental

- Park the car back in the designated Lufthansa CarPool return location that you selected in your booking.
- End the reservation on the screen pad, by selecting the button to answer the question „Do you want to end your reservation?“ with  „YES“.
- Lock the vehicle by swiping your token over the reader under the windshield. The car doors will lock automatically and the immobilizer will be activated.
- A text message or email will be sent to you to confirm the conclusion of your booking. You will receive your Lufthansa CarPool invoice by email.



## FAQ

### **At the End of each Booking Remember**

- Keep the car clean and tidy. Please take any rubbish with you.
- Leave the key in the car.
- Please remember to return the car with full tank, otherwise you will be charged a fine in addition to the full fuel costs.
- Please remember to take all personal items with you.
- Close all the doors, booth/ hatchback and windows before swiping your Hertz token to lock the car.
- If you have any questions please contact the Customer Service Center at  
Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99

### **Accidents or Damage**

- In case of an accident, please call the police. If the vehicle has been stolen, please also contact the police.
- Please also contact the Customer Service Center at  
Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99
- In case of a breakdown, please contact the Customer Service Center. The Customer Care Center will arrange for a tow-truck if required.

### **The car is not starting, what should I do?**

*If the ignition is off for more than 2 minutes, the immobilizer turns on and the car will not start. Hold your Hertz token over the reader on the windshield to reset the immobilizer. If the car still does not start, please contact the Customer Service Center.*

### **There are no car documents in the vehicle. What should I do?**

*Don't worry. Contact the Member Care Centre, we'll be able to help you.*

### **What do I do if the vehicle has no fuel or less than a full tank?**

*Please inform us if the tank of petrol is not full at the beginning of your rental.*

### **What if the vehicle is not clean inside or out?**

*We hope that all our users will leave the vehicles they use clean and tidy. If your vehicle isn't clean, please let us know.*

### **What happens if I return the vehicle late?**

*It is important to return the vehicle on time. If you think you're going to be late, please let us know as soon as possible. If you return the vehicle late, you will be charged a late return charge together with the full rental charges. If you extended your rental beforehand, you will only be charged for the actual rental period. This does not apply to standby staff.*

### **Can I return the vehicle early?**

*Yes, you can bring the vehicle back at any time during your reservation period but we will still charge you for the booking period, to a maximum of eight hours, if you don't inform us previously. This does not apply to standby staff, who will only be charged for the actual rental period.*

### **Can I carry pets in the vehicle?**

*We do not allow any pets in our vehicles, except for guide dogs.*

## Additonal Charges

### Can I smoke in the vehicle?

*For the comfort of other users, please do not smoke in the vehicle*

### Do I have to clean the vehicle when I return it?

*No. Please return the vehicle in the same condition you found it and take all rubbish out We will only charge an extra fee if the car is very dirty.*

### What if I get towed away or clamped?

*You will be responsible for the cost along with an administration charge. We will forward all fines to you.*

### Where should I return the vehicle?

*Please park the vehicle at the designated Lufthansa CarPool drop off location that you selected in your reservation.*

### What do I do with something I've found in a vehicle or if I have left something in the vehicle?

*If you find anything in the vehicle that's not your own, just speak to one of the Customer Service Centre team and they'll sort everything out for you.*

### What happens if I end the rental and lock my belongings in the vehicle?

*No problem. Get in touch with the Customer Service Centre and they'll make all the arrangements to get your belongings back.*

---

Booking through Customer Service Centre per reservation	4,50 €
Child seat per rental	6 €
Snow chains per rental	15 €
Late return without prior information	Rental Charge + 30 €
Return with less than full tank	35,00 € + fuel costs
Vehicle not in a clean state or pets in the vehicle	45 €
Smoking in the vehicle	45 €
Lost vehicle keys	120 €
Lights left on in vehicle	45 €
Vehicle left unlocked	45 €
Vehicle parked in incorrect parking space	45 € + Towing Charge
Booking not cancelled before start	Full value of rental, max. 8 hours
Road fines/parking fines and any other fines	20 € + cost of fine

---