



# Lufthansa CarPool

## Driver's Guide



Kundenservice-Center  
Customer Service Centre  
Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99  
E-Mail: lhcarpool@hertz.com

Mehr Infos und einfach registrieren auf:  
[www.lufthansa-carpool.de](http://www.lufthansa-carpool.de)



powered by

**Hertz 24/7®**



## Bitte nicht vergessen!



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 länger benötigen, denken Sie bitte daran, Ihre Buchung rechtzeitig zu ändern.



Alle Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Das Rauchen im Auto ist daher nicht erlaubt. Sollten Sie dennoch im Fahrzeug geraucht haben, behalten wir uns vor, eine Zusatzgebühr zu berechnen.



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**

**Prüfen Sie das Fahrzeug auf Schäden** und vergewissern Sie sich, dass das Fahrzeug im selben Zustand wie auf der Schadenskarte im Handschuhfach ist. Zusätzliche Schäden melden Sie bitte vor Fahrtbeginn einem LH CarPool Mitarbeiter. Bitte teilen Sie uns auch gleich bei Mietbeginn mit, sollte das Fahrzeug nicht vollgetankt sein. Bitte informieren Sie uns auch, sollte Ihr Lufthansa CarPool-Fahrzeug einmal nicht in einem sauberen und ordentlichen Zustand sein.



# Einsteigen. Fahren. Abgeben.

## 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 können das Fahrzeug nun starten.**

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

- Bei Fahrzeugen mit Start-Automatik ist kein Zündschlüssel notwendig. Betätigen zum Starten einfach den Start-Knopf.
- Die Zündschlüssel bleiben zu jeder Zeit im Fahrzeug, selbst wenn Sie dieses verlassen. Vergessen Sie jedoch nicht, den Schlüssel aus dem Zündschloss zu ziehen.
- Nutzen Sie immer Ihren Hertz-Token, um das Fahrzeug zu ent- und verriegeln. Wird der Hertz-Token nicht genutzt, wird auch die Wegfahrsperrung des Fahrzeugs nicht deaktiviert und Sie können den Motor nicht starten.

## 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 kurzzeitig 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 Fahrzeugs 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 vom Fahrzeug aus über den Bordcomputer verlängern. Eine Verlängerung muss bis spätestens 1 Stunde vor dem gebuchten Mietende erfolgen und ist nur nach Verfügbarkeit möglich.

- 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 Kundenservice-Center oder Ihren Online-Account ändern. Wenn Sie ihr Lufthansa CarPool-Fahrzeug früher abgeben möchten, können Sie dies jederzeit tun. Stellen Sie es einfach am gebuchten Rückgabestandort ab und beenden Sie die Miete am Bordcomputer. Bitte beachten Sie jedoch, dass Ihnen die Mindestmietdauer von 3 Stunden berechnet wird, auch wenn Sie das Fahrzeug kürzer als 3 Stunden nutzen.

## 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.
- Verschießen 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 prüfen Sie das Fahrzeug auf Neuschäden und füllen Sie ggf. einen Unfallbericht aus.
- Bitte achten Sie darauf, das Fahrzeug sauber und ordentlich abzugeben und keine Abfälle im Fahrzeug zu lassen.
- Ziehen Sie die Zündschlüssel aus dem Zündschloss und lassen Sie diese 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 Kundenservice-Center unter:

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 Kundenservice-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 Kundenservice-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 umgehend an unser Kundenservice-Center.*

### **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 bei Mietbeginn mit, wenn Sie Ihren Wagen nicht sauber vorfinden.*

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

*Bitte geben Sie Ihr Fahrzeug immer pünktlich zurück, da möglicherweise schon ein anderer Mieter darauf wartet. Sollten Sie Ihr Lufthansa CarPool-Fahrzeug länger benötigen, können Sie die Buchung verlängern. Eine Verlängerung muss bis spätestens 1 Stunde vor dem gebuchten Mietende erfolgen und ist nur nach Verfügbarkeit möglich. Sollte eine Verlängerung aufgrund der Verfügbarkeitssituation nicht möglich sein und das Fahrzeug trotzdem später als zum gebuchten Mietende zurück gebracht werden, wird Ihnen der volle Mietpreis zzgl. einer Zusatzgebühr in Rechnung gestellt. Sollten Sie das Fahrzeug ohne vorherige Verlängerung zu spät abgeben, wird Ihnen der volle Mietpreis zzgl. einer Verspätungsgebühr in Rechnung gestellt. Diese Regelung gilt nicht für Mitarbeiter im Standby.*



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

*Selbstverständlich können Sie das. Wenn Sie das Fahrzeug nicht mehr benötigen, stellen Sie es einfach am gebuchten Rückgabeort ab und beenden Sie die Miete am Bordcomputer. Bitte beachten Sie jedoch die Mindestmietdauer von 3 Stunden, die Ihnen auch berechnet wird, wenn Sie das Fahrzeug kürzer als 3 Stunden nutzen.*

### **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?**

*Alle Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Das Rauchen im Auto ist daher nicht erlaubt. Sollten Sie dennoch im Fahrzeug geraucht haben, behalten wir uns vor, eine Zusatzgebühr zu berechnen.*

### **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.*

### **Darf das Fahrzeug auch von Freunden oder Verwandten gefahren werden?**

*Das Fahrzeug darf jedoch mit Ihrer Zustimmung von einer anderen Person geführt werden. Dabei haben Sie eigenständig zu prüfen, ob diese Person fahrtüchtig und im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis ist und tragen hierfür die Verantwortung. Sie bleiben in jedem Fall Vertragspartner von Hertz und sind Vertragspartei für sämtliche Ansprüche von Hertz aus*



dem Mietvertrag. Bitte beachten Sie, dass der Hertz-Token immer zum Öffnen und Schließen des Fahrzeugs bzw. zum Aktivieren und Deaktivieren der Wegfahrsperrung benötigt wird.

**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 Kundenservice-Center in Verbindung. Dort kümmern wir uns um alles Weitere.

**Wo finde ich das Formular für den Unfallbericht?**

Sie finden das Formular im Handschuhfach Ihres Fahrzeugs. Zusätzlich erhalten Sie den Unfallbericht während der Öffnungszeiten im LH CarPool Büro oder jederzeit in der Rückgabezone an den LH CarPool Standorten in Frankfurt, München und Hamburg. Das Formular ist außerdem als PDF-Download auf der Webseite [www.lufthansa-carpool.de](http://www.lufthansa-carpool.de) verfügbar.



## Zusätzliche Gebühren

<b>Kindersitz</b> pro Tag	6 €
<b>Navigationsgerät</b> „Hertz NeverLost“ (nicht erhältlich am Standort Berlin Tegel) pro Anmietung	10 €
<b>Schneeketten</b> pro Anmietung	15 €
<b>Verspätete Rückgabe</b> mit Mitteilung	Nutzungsgebühren + 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>Leere Batterie</b> durch aktive Verbraucher z. B. Scheinwerfer angelassen	45 €
<b>Schlüssel im Zündschloss</b> stecken gelassen	45 €
Auto <b>nicht abgeschlossen</b>	45 €
Fahrzeug <b>widerrechtlich abgestellt</b>	45 € + Abschleppkosten
Buchung <b>nicht vor</b> <b>Nutzungsbeginn storniert</b>	Kosten des gesamten Buchungszeitraums, max. 3 Std.*
<b>Bußgelder / Falschparken</b> und sonstige Geldstrafen	29,75 € + Bußgeld
Fahrzeug <b>nicht am gebuchten Rückgabeort</b> abgegeben	150* €
<b>Reservierung</b> über das Kundenservice-Center	5 €
<b>Neuer Token</b> (Postversand ohne bestehende Reservierung)	5 €
<b>Ersatztoken</b> (Ausstellung im LH CarPool Büro bei bestehender Reservierung)	18 €
<b>Abschleppkosten</b> bei selbstverschuldeten Fahrzeugpannen werden in voller Höhe in Rechnung gestellt	Höhe der Abschleppkosten

\*Hiervon ausgenommen sind Mitarbeiter im Standby.

Sämtliche Gebühren werden nicht erhoben, sofern Sie nachweisen, dass Sie für den Schaden nicht verantwortlich sind, dass kein Schaden entstanden ist bzw. der tatsächlich entstandene Schaden wesentlich geringer ist als die Gebühr.



## 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 return location. If you need to extend your rental, please remember to change your booking in time.



Smoking is prohibited in all vehicles. If you smoke in the vehicle, you will be charged a fine.



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**

Check if there the vehicle has any damages and make sure it is in the same condition as on the vehicle's damages card. If there are any damages that are not marked, please report them to the LH CarPool staff immediately. If the tank of petrol is not full, please inform us at the beginning of your rental. Make sure to let us know as well, if your vehicle is not in a clean condition.



# 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 are now able to start the vehicle.***

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

- Vehicles with a start button do not need any ignition keys. To start the vehicle, simply press the start button.
- The ignition key must remain in the vehicle at all times even when exiting your car during the rental. Please do not remove the key, even when exiting the car.
- Please always use your Hertz token to unlock and lock the car otherwise the immobilizer will remain activated.

## **Unlocking and Locking the Car**

- Slowly swipe your Hertz token over the reader under the windscreen. The doors will unlock automatically and the immobilizer will temporarily be deactivated.
- 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. Rental extensions are possible up to one hour before the booked end of your rental if the vehicle is available for the extra time period.



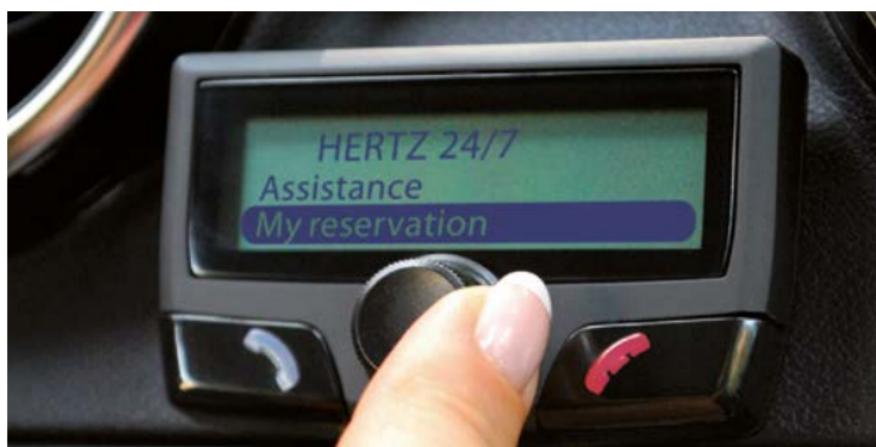


- Turn the knob until you see „*Menu*“ on the screen pad.
- Select „*My Reservation*“.
- Then select „*Extend Booking*“ from the screen pad menu and turn the selector knob to choose the additional time you require.

You can also modify your booking in your online account or by calling the Customer Service Centre. If you want to return your vehicle early, you may do so any time. Just return the car at the booked return location and end your rental using the in-car screen pad. Please note that the minimum rental length of 3 hours will be fully charged even if your rental was shorter than 3 hours.

### Ending a Rental

- Park the car back in the 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.





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

- Check if the car has any new damages and fill in the accident report form if applicable.
- Keep the car clean and tidy. Please take any rubbish with you.
- Remove the key from the the ignition lock and leave it in the vehicle.
- 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, boot/ hatchback and windows before swiping your Hertz token to lock the car.
- If you have any questions please contact the Customer Service Centre at

Tel.: +49 (0)69 38 09 88 99





## FAQ

### **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 Centre.*

### **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 at the beginning of your rental.*

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

*Please always return your vehicle on time as the next renter may already wait for the car. If you need your vehicle longer you may extend your booking. Booking extensions can be made up to 1 hour prior to the booked end of your rental and only if the vehicle is available for the additional rental time. If an extension of your booking is not possible due to limited vehicle availability, you must return the vehicle on time. Otherwise you will be charged the full rental costs and an additional fee. If you return the vehicle late without requesting an extension of your booking you will be charged the full rental costs plus a late return fee. 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. Just return the vehicle to the return location and end your booking using the in-car screenpad. Please*



*note the minimum rental length of 3 hours. Costs for the minimum rental length will be fully charged even if the actual rental length is less than 3 hours.*

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

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

**Can I smoke in the vehicle?**

*It is prohibited to smoke in the vehicles. If you still smoke in the car you will be charged a fine.*

**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.*

**Can my family and friends also drive the vehicle?**

*The vehicle can be driven with your approval by another person. You have to verify if this person is fit to drive and in possession of a valid driving licence. The responsibility therefore lies with you. It will still be your contract with Hertz and you will be the contract party for all requirements of the rental contract. The driver will be the conditional aid of the renter. Please note that the Hertz token is always required for opening and closing of the vehicle as well as for activating and deactivating the immobilizer.*

**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.*

**Where can I find the accident report form?**

*You can find the accident report form in the glove box of your vehicle. You can also get the form at the LH CarPool office during service hours or collect it from the dispenser in the return area in Frankfurt, Munich and Hamburg at any time. You may also download it as PDF from the website [www.lufthansa-carpool.de](http://www.lufthansa-carpool.de)*



## Additional Charges

<b>Child seat</b> per day	€ 6
<b>Navigation system</b> „Hertz NeverLost“ (not available at LH CarPool Berlin Tegel) per rental	€ 10
<b>Snow chains</b> per rental	€ 15
<b>Late return</b> with prior notification	Rental Charge + € 15
<b>Late return</b> without prior notification	Rental Charge + € 30
Return with <b>less than full tank</b>	€ 35 € + Fuel Costs*
Vehicle <b>not clean</b> or <b>pets</b> in the vehicle	€ 45
<b>Smoking</b> in the vehicle	€ 45
Lost <b>vehicle keys</b>	€ 120
<b>Empty battery</b> due to active loads, e.g. left on headlights	€ 45
<b>Keys</b> left in <b>ignition lock</b>	€ 45
Vehicle <b>left unlocked</b>	€ 45
Vehicle <b>parked illegally</b>	€ 45 + Towing Charges
Booking <b>not cancelled before start</b>	Full value of rental, Max. 3 hours*
<b>Road fines/</b> parking fines and any other fines	€ 29,75 + Cost of Fine
Vehicle <b>returned at another location</b> as the agreed rental location	€ 150*
<b>Booking</b> through the Customer Care Center	€ 5
<b>New Hertz Token</b> (no existing booking; token sent by postal mail)	€ 5
<b>Replacement Hertz Token</b> (existing reservation, token issued in the CarPool office)	€ 18
<b>Towing costs</b> for self-inflicted vehicle breakdowns will be fully charged	Towing Charges

\*Does not apply to standby staff.

All charges will not be charged if you can prove evidence that you are not responsible for the damage, that no damage has been caused or that the damage actually caused is significantly lower than the charge.

# 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 Fahrzeugs 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

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

