

# FAQ für das öffentliche E-Carsharing im Hochschwarzwald

(Stand 10.06.2021)

## Allgemeines

### **Wer kann das öffentliche E-Carsharing nutzen?**

Das Angebot können Übernachtungsgäste mit und ohne Hochschwarzwald Card, Tagesgäste und Einheimische nutzen. Inhaber der Hochschwarzwald Card haben pro vollem Urlaubstag eine dreistündige Nutzung inklusive. Alle Nutzergruppen müssen eine gültige Fahrerlaubnis sowie eine gültige Kreditkarte besitzen. In Deutschland gelten für das Mindestalter und den Führerscheinbesitz folgende Regelungen: 20 Jahre / 2 Jahre. Personen für die Teilnahme am „Begleiteten Fahren ab 17“ dürfen das Fahrzeug grundsätzlich nicht führen.

### **Wo stehen die Ladesäulen und Fahrzeuge zur Verfügung?**

Unter dem Link <https://www.hochschwarzwald.de/planen-buchen/hochschwarzwald-card/e-car-sharing/standorte-bmw-i3-und-ladesaeulen> finden Sie eine aktuelle Übersicht der Standorte mit Ladesäulen und Fahrzeuge.

### **Wo findet die Fahrzeugübergabe statt?**

Das Fahrzeug wird direkt an der gebuchten Ladesäule abgeholt und kann auch nur an dieser wieder zurückgegeben werden, wenn der Tankstutzen der Ladesäule das Auto lädt. Ein Zwischenladen an anderen Ladesäulen ist natürlich möglich.

### **Wer ist Alphabet? Und wie und wann erreiche ich die Hotline?**

Alphabet ist eine 100%ige Tochtergesellschaft von BMW. Alphabet wickelt im Hintergrund alle Reservierungen und Abrechnungen für das E-Carsharing ab.

Des Weiteren ist die Hotline von Alphabet an sieben Tagen rund um die Uhr über die Telefonnummer +49 (0) 800 350 15 15 zu erreichen.

### **Wo findet die Fahrzeugübergabe statt?**

Die Fahrzeugübergabe findet an der Ladesäule statt welche von Ihnen online reserviert wurde.

### **Was bedeutet das gelbe, rote oder grüne Lämpchen an der Windschutzscheibe?**

Gelbe LED:

- Das Fahrzeug ist bereits reserviert und steht zur Übernahme durch den Nutzer bereit.

Rote LED:

- Das Fahrzeug verweigert den Zugang

Grüne LED:

- Das Fahrzeug ist frei und kann über die AlphaCity Buchungsplattform oder die AlphaGuide App reserviert werden.
- Nachdem Sie sich am Ende Ihrer Nutzung abgemeldet haben kann es ein paar Sekunden dauern, bis die gelbe LED wieder zur grünen LED umspringt. Erst jetzt ist Ihre Nutzung beendet.

Blaue LED:

- Das Fahrzeug kommuniziert mit den Alphabet Systemen.

## **Registrierung**

### **Wie registriere ich mich für das E-Carsharing im Hochschwarzwald?**

Füllen Sie einfach das Online-Registrierungsformular auf [www.hochschwarzwald.de/carsharing](http://www.hochschwarzwald.de/carsharing) unter „Registrierung für das E-Carsharing“ aus und legitimieren Sie sich anschließend mit Ihrem Führerschein, Personalausweis (oder Reisepass) und Ihrer Kreditkarte.

Danach findet in der Tourist Information die Führerscheinkontrolle statt. Nach erfolgreicher Führerscheinkontrolle erfolgt die Freischaltung Ihres Nutzeraccounts.

### **Wie werden die gesammelten Daten genutzt?**

Ihre Daten werden im Einklang mit den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes genutzt. Die Daten werden nicht zur kommerziellen Verwertung an Dritte weitergegeben. Die Daten dienen nur zur Legitimierung für die Fahrzeugnutzung.

## **Fahrzeugschlüssel**

### **Wo befindet sich der Fahrzeugschlüssel?**

Ein Fahrzeugschlüssel ist nicht notwendig. Das Fahrzeug wird mit Hilfe der App (Alpha Guide) geöffnet.

### **Wie komme ich als Einheimischer an den NFC Chip? Und was kostet dieser?**

Der NFC-Chip wird in den Tourist-Informationen Hinterzarten, Todtnau, Titisee, Schluchsee und Schönwald (ab Herbst 2021), nach erfolgreicher Führerscheinprüfung direkt auf den Führerschein geklebt. Dieser wird unbrauchbar, wenn er vom Führerschein abgelöst wird. Damit wird sichergestellt, dass jeder Nutzer einen gültigen Führerschein besitzt. Somit ist sichergestellt, dass niemand außer dem Nutzer den Chip nutzen kann. Dieses Verfahren ist vom Kraftfahrt-Bundesamt und vom Bundesministerium für Verkehr anerkannt. Die Kosten betragen einmalig 9,90 EURO.

## **Buchungen**

## **Wie bucht man ein Fahrzeug?**

Das Fahrzeug können Sie über die Seite <https://htgde.corporatecarsharing.net/login.do> oder die App die App von AlphaCity (Alpha Guide) buchen.

## **Wie lange vor Fahrtantritt können Fahrzeuge gebucht werden?**

Fahrzeuge können ab 10 Tage vor Fahrtantritt gebucht werden. Aber auch kurz vor Vorantritt, sofern Fahrzeuge noch zur Verfügung stehen.

## **Gibt es eine Mindestnutzungsdauer?**

Es gibt eine 60 minütige Mindestnutzungsdauer.

## **Wie und wann können Buchungen geändert oder storniert werden?**

Buchungen können jederzeit storniert werden. Eine Verlängerung der Buchungszeit ist während der Fahrt in Notfällen über die Hotline möglich, sofern keine Anschlussbuchung besteht. Sie können Ihre Buchungen jederzeit im Internet einsehen, stornieren oder vor Fahrtantritt ändern.

## **Wie lässt sich das reservierte Auto finden?**

Die Fahrzeuge stehen auf ausgewiesenen Parkplätzen an Stromtankstellen im Hochschwarzwald. Eine Übersicht der Stellplätze finden Sie unter: [www.hochschwarzwald.de/carsharing](http://www.hochschwarzwald.de/carsharing).

## **Muss der volle Preis gezahlt werden, auch wenn das Fahrzeug früher zurück gebracht wird?**

Nein, eine Verkürzung der Buchungszeit nach Fahrtantritt ist jederzeit möglich. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der tatsächlichen Fahrtzeit. Pro neuer angefangener, nicht gebuchter Mietzeit wird eine Karenzzeit von 15 Minuten eingeräumt in welcher das Fahrzeug kostenfrei zurückgegeben werden kann. Nach Ablauf der 15 Minuten wird der volle Stundensatz abgerechnet.

## **Was muss ich beachten, wenn ich das Fahrzeug länger als gebucht nutzen möchte?**

Eine Verlängerung der Buchungszeit ist während der Fahrt über die Hotline vorzunehmen, sofern keine Anschlussbuchung besteht. Sollte das Fahrzeug nicht rechtzeitig zurückgegeben werden bspw. aufgrund von Stau, muss die Hotline informiert werden damit diese den Folgenutzer informieren kann. Sollte das Fahrzeug ohne Ankündigung verspätet zurückgebracht werden, werden eventuell entstandene Kosten an Sie weitergegeben, bzw. Ihrer Kreditkarte berechnet.

## **Rechnungen**

### **Wie wird meine Nutzung abgerechnet?**

Der Kunde erhält eine Rechnung / Abrechnung. Der Betrag wird seiner, bei der Registrierung angegebenen und selbstverständlich gültigen Kreditkarte, belastet.

## **Ab wann erfolgt die Berechnung des Tarifs?**

Die Berechnung startet erst, wenn Sie das Fahrzeug übernommen haben. Dazu muss das Fahrzeug über die App (AlphaGuide) oder bei Einheimischen mit dem NFC-Chip auf dem Führerschein geöffnet werden. Jetzt beginnt die Berechnung. Sie endet dann wieder, wenn das Fahrzeug am Übergabeort abgestellt wird, der Tankstutzen zur Betankung des Fahrzeugs angebracht und die Buchung beendet wird.

## **Losfahren**

### **Macht es etwas aus, den Wagen später als reserviert abzuholen?**

Die Registrierung des Fahrzeugs verfällt nach 60 Minuten, das Fahrzeug wird dann wieder zur Nutzung freigegeben. Eine verspätete Abholung sollte telefonisch bei der Hotline angezeigt werden, damit die Buchung aktualisiert werden kann. Oder Sie ändern die Buchung online.

### **Wie wird das Fahrzeug geöffnet?**

Das Fahrzeug wird mit der App (AlphaGuide) oder bei Einheimischen mit dem NFC-Chip auf dem Führerschein geöffnet.

## **Während der Fahrt**

### **Parkgebühren**

Für alle evtl. entstehenden Fahrzeugkosten ist der Mieter des Fahrzeuges verantwortlich. Dazu gehören Parkgebühren, Strafzettel, etc.

### **Geschwindigkeitsübertretungen und Verstöße gegen die STVO**

Jeder Nutzer ist für Geschwindigkeitsübertretungen und sonstige Verstöße gegen die STVO und die daraus resultierten Kosten verantwortlich. Als Ausgleich für den Verwaltungsaufwand, der der HTG für die Bearbeitung von Anfragen entstehen, die Verfolgungsbehörden zur Ermittlung von während der Nutzungszeit begangener Ordnungswidrigkeiten und Straftaten an den Kunden richten, wird dem Kunden pro Fall eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15,00 EURO inkl. MwSt. berechnet.

### **Können auch andere das Fahrzeug fahren?**

Der Nutzer welcher das Fahrzeug auf seinen Namen gebucht darf das Fahrzeug fahren. Ebenfalls sind weitere Personen („Fahrer“) berechtigt das Fahrzeug zu führen, welche im selben Haushalt des registrierten Nutzers wohnen welcher das Fahrzeug gebucht hat, solange der registrierte Nutzer mit im Fahrzeug sitzt. Der Nutzer, welcher das Fahrzeug gebucht hat, muss des Weiteren dafür Sorge tragen, dass der „Fahrer“ im Besitz eines zur Führung des Fahrzeugs erforderlichen, in Deutschland gültigen Fahrerlaubnis ist und nicht unter Alkohol- oder Drogeneinfluss steht. Weiterhin hat der Mitarbeiter dafür Sorge zu tragen, dass der „Fahrer“ die in den AGB beschriebenen Bedingungen entsprechend erfüllt bzw. einhält. Personen für die Teilnahme am „Begleiteten Fahren ab 17“ dürfen das Fahrzeug grundsätzlich nicht führen

## **Was passiert, wenn ich nicht ausreichend Strom getankt habe und das Fahrzeug liegen bleibt?**

Jeder Nutzer hat für eine ausreichende Aufladung des Fahrzeuges Sorge zu tragen; etwaige Bergungskosten gehen zu seinen Lasten und werden der Kreditkarte berechnet.

## **Das Fahrzeug zurückgeben**

### **Muss ich immer die App (AlphaGuide) oder meinen Führerschein nutzen, um das Fahrzeug zu verschließen?**

Ja. Wenn die Fahrt unterbrochen oder beendet wird, muss der Start-Stopp-Knopf des Fahrzeugs gedrückt werden. Anschließend verschließen Sie das Fahrzeug oder laden das Fahrzeug und beenden den Buchungsvorgang über die App (AlphaGuide) oder den NFC-Chip auf Ihrem Führerschein.

### **Muss das Fahrzeug wieder an den Abholort zurückgebracht werden?**

Ja. Das Fahrzeug wird dort abgestellt wo es zuvor abgeholt wurde. Das System verhindert darüber hinaus technisch eine Beendigung der Buchung des Fahrzeugs außerhalb der ausgewiesenen Stellplätze.

### **Was ist, wenn das gebuchte Fahrzeug vom Vornutzer nicht pünktlich zurückgebracht wird?**

Im Falle einer verspäteten Rückgabe durch den vorherigen Fahrer wird sich die Hochschwarzwald Tourismus GmbH und die Hotline bemühen, eine andere passende Lösung zu finden.

### **Wie erhalte ich im Fahrzeug vergessene Gegenstände zurück?**

Bitte wenden Sie sich an die Hotline. Wir helfen Ihnen gern weiter. Wir übernehmen allerdings keine Haftung für Gegenstände, die bei der Rückgabe des Fahrzeugs zurückgelassen wurden.

### **Was mache ich mit Fundsachen vom Vornutzer?**

Sollten Sie im Fahrzeug Gegenstände finden, die nicht Ihnen gehören, kontaktieren Sie bitte die Hotline unter Tel. 0800 350 15 15 (kostenfrei). Wir werden dann den Besitzer kontaktieren und die Übergabe vereinbaren.

## **Unfall / Beschädigung des Fahrzeugs**

### **Das Fahrzeug weist bereits bei Übernahme einen Schaden auf?**

Bitte überprüfen Sie das Auto vor Fahrtantritt auf Schäden (z.B. Kratzer, Dellen). Vorhandene Schäden können Sie in der App (AlphaGuide) über den Button „vorhandene Schäden“ einsehen und zusätzlich Schäden direkt an die Hotline melden. Schäden, welche durch Sie nachgemeldet werden, werden dem Vornutzer belastet. Sollten Sie Schäden nicht melden und diese werden nach Ihrem Nutzungszeitraum festgestellt werden sie Ihrer Nutzung zugerechnet.

## **Was passiert, wenn das Fahrzeug während der Nutzung beschädigt wird?**

Bitte benachrichtigen Sie sofort die Hotline über 0800 350 15 15 (kostenfrei). Die Fahrzeuge sind Vollkasko versichert. Bei einem durch Sie verschuldetem Schaden haften sie aber in Höhe der Selbstbeteiligung mit €500,00. Die Selbstbeteiligung wird ihrer Kreditkarte belastet.

## **Wie muss ich mich bei einem Unfall verhalten?**

Bitte rufen Sie die Polizei hinzu, auch wenn es sich nur um einen Bagatellschaden handelt. Geben Sie auf keinen Fall ein Schuldanerkentnis ab. Dies könnte zum Verlust des Versicherungsschutzes führen. Auf jeden Fall müssen Sie den Namen des/der Unfallgegner bzw. des/der Fahrzeughalter, das Kennzeichen und das polizeiliche Aktenzeichen notieren.

Informieren Sie die Hotline und sprechen Sie ab, ob Sie mit dem Fahrzeug weiterfahren dürfen / können oder einen Abschleppdienst benötigen.

## **Versicherung**

### **Wie sind die Fahrzeuge versichert?**

Für die Fahrzeuge besteht eine gesetzliche Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung mit einer pauschalen Versicherungssumme von 100 Mio. Euro für Personen-, Sach- und Vermögensschäden (höchstens 10 Mio. Euro je geschädigte Person). Zusätzlich ist jedes Fahrzeug mit einer Vollkasko- und eine Teilkaskoversicherung mit einer Selbstbeteiligung versichert.

### **Muss die Versicherung extra bezahlt werden?**

Die Versicherung des Fahrzeugs ist im Tarif enthalten.

### **Ist im Schadensfall eine Selbstbeteiligung zu bezahlen?**

Ja, sollte es zu einem Schaden am Fahrzeug kommen, der durch Sie verursacht wurde, ist eine Selbstbeteiligung in Höhe von €500,00 zu zahlen.

### **Kann die Selbstbeteiligung reduziert werden?**

Nein. Die Selbstbeteiligung kann nicht reduziert werden.

## **Pannen**

### **Was soll ich machen, wenn das Fahrzeug eine Panne hat?**

Kontaktieren Sie uns umgehend unter Tel. 0800 350 15 15 (kostenfrei).

## **Betankung und Säuberung der Fahrzeuge**

### **Muss ich für den Treibstoff bezahlen? Wo kann aufgetankt werden?**

Der Treibstoff ist im Nutzungspreis enthalten.

An jeder definierten Ladesäule im Hochschwarzwald. Alle Ladesäulen sind mit zwei Ladebuchsen ausgestattet.

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

Nein, um Rücksicht auf andere Nutzer zu nehmen, ist Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet. Bei Nichteinhaltung werden 150,00 Euro Reinigung berechnet.

### **Wer ist für die Reinigung der Fahrzeuge verantwortlich?**

Die Fahrzeuge werden durch einen Servicepartner in regelmäßigen Abständen gereinigt. Grundsätzlich gilt aber, der Innenraum des Fahrzeugs sollte im selben Zustand zurückgebracht werden, wie er übernommen wurde!

### **Wer ist für das Befüllen von Scheibenwischwasser und Frostschutz verantwortlich?**

Wird während der Fahrzeugreinigung aufgefüllt. Sollte sich der Füllstand während einer Buchung stark verringern, können Sie das einer Tourist-Information im Hochschwarzwald melden die es an den Servicemitarbeiter weitergeben.

### **Sonstiges**

#### **Was tun beim Verlust des Führerscheins mit dem Chip? Oder beschädigtem Chip?**

In diesem Fall rufen Sie bitte umgehend die Hotline unter Tel. 0800 350 15 15 (kostenfrei) an. Ihr Account wird gesperrt. Nach Ausstellung eines neuen Führerscheins, kann in der Tourist Information der Chip wieder gekauft und Ihr Account wieder freigeschaltet werden.

Bitte beachten Sie: Die Registrierung und Nutzung mit einem vorläufigen Führerschein oder ohne einen Führerschein ist nicht möglich.

**Druckfehler, Änderungen und Irrtümer vorbehalten.**

# FAQ for public e-carsharing in Hochschwarzwald

(As of 06/10/2021)

## General

### **Who can use public e-carsharing?**

The offer can be used by overnight guests with or without a Red Inclusive Card, by daytime visitors, and by local residents. For Red Inclusive Card holders, a three-hour use for each full vacation day is free. All users need to have a valid driver's license and credit card. The following rules apply with respect to the minimum age and possession of a driver's license in Germany: 20 years/2 years. People who are participating in the "Accompanied Driving from Age 17" program are not allowed to drive the vehicles.

### **Where are the vehicles and recharging points located?**

An up-to-date overview will be shown on the site <https://www.hochschwarzwald.de/planen-buchen/hochschwarzwald-card/e-car-sharing/standorte-bmw-i3-und-ladesaeulen>

### **Where does the vehicle transfer take place?**

The vehicle will be picked up at the booked charging station and can only be returned at the same station when the charging station's tank nozzle is charging the car. Charging at another station between pick-up and drop-off is of course possible.

### **Who is Alphabet? And how and when can I reach the hotline?**

Alphabet is a 100% daughter company of BMW. Alphabet handles all the reservations and invoices for e-carsharing.

In addition the Alphabet hotline is 24/7 at +49 (0) 800 350 15 15.

### **Where does the pick up and drop-off of the vehicle take place?**

The vehicle's pick up and drop-off takes place at the charging station that you reserved online.

### **What do the yellow, red, or green lights in the windshield mean?**

Yellow LED:

- The vehicle has already been reserved and is ready for the user to pick it up.

Red LED:

- The vehicle refuses the access to the entrance

Green LED:



- The vehicle is available and can be booked through the AlphaCity booking platform or through the AlphaGuide App
- After you signed out at the end of your usage, it might take a couple of seconds until the yellow LED switches to the green LED. Your usage has not ended until the LED is back to green.

Blue LED:

- The vehicle is in a working process with the Alphabet systems.

## **Registration**

### **How can I register for e-carsharing in Hochschwarzwald?**

Fill out the online registration form at [www.hochschwarzwald.de/carsharing](http://www.hochschwarzwald.de/carsharing) and click “register” and present your driver’s license, identification card (or passport), and credit card.

### **How will you use the collected data?**

Your data will be used in accordance with the provisions of the Federal Data Protection Law. The data will not be passed on to a third party for commercial use. The information serves only as a tool for the legitimization of the vehicle use.

## **Car keys**

### **Where is the car key located?**

There is no need for a car key. The vehicle can be opened with the NFC-chip on the driver’s license or with the help from the App (Alpha Guide).

### **How can I get an NFC-chip as a local? And how much does it cost?**

We will stick the NFC-chip on your driver’s license at the tourist information offices in Hinterzarten, Todtnau, Titisee, Schluchsee and Schönwald (from autumn 21) after the driver’s license inspection. It becomes invalid if it is removed from the driver’s license. This ensures that every user has a valid driver’s license and that no one other than the user can access the chip. This procedure is recognized by the Federal Motor Vehicle Transport Authority and the Federal Ministry of Transport. There is a one-time charge of €9,90.

## **Bookings**

### **How do I book a vehicle?**

The vehicle can be booked through the website <https://htgde.corporatecarsharing.net/login.do> or through the app from AlphaCity (Alpha Guide)

### **How far in advance can I book a vehicle?**

Vehicles can be booked up to 10 days in advance. They can also be booked shortly before use as long as there are still vehicles available.

### **Is there a minimal usage period?**

There is a 60 minute minimal usage period.

### **How and when can I change or cancel a booking?**

Bookings can be cancelled anytime. An extension of the booking period can be made over the hotline in the case of emergencies, as long as the vehicle is not booked right after. You can view, cancel, and change your booking online anytime.

### **How do I find the reserved car?**

The vehicles are located at the indicated parking lots in Hochschwarzwald and connected to charging stations. For an overview of the parking spots go to:

[www.hochschwarzwald.de/carsharing](http://www.hochschwarzwald.de/carsharing).

### **Do I need to pay the full price even if I return the vehicle early?**

No, a shortening of the booked period after the start of the drive is possible at any time. The invoice is calculated according to the actual driving time. For each commenced, not booked rental period, we will grant a 15 minute grace period, during which the vehicle can be returned without additional charges. After these 15 minutes, you will be charged for a full hour.

### **What do I need to consider if I want to use the vehicle for longer than my original booking period?**

An extension of the booking during the drive should be made on the hotline as long as the vehicle is not booked right after. If the vehicle will not be returned on time, because of traffic for example, you need to inform the hotline so that they can inform the next user. If you do not return the vehicle on time, without notifying us, we will charge you with the incurred costs.

## **Invoices**

### **How will my use be invoiced?**

The customer will receive an invoice. The amount will be charged to the valid credit card indicated at registration.

### **When do I start being charged?**

The charge does not start until you receive the vehicle. For that to happen the vehicle has to be opened through the App (Alpha Guide) or through the NFC Chip for the locals. Now you will begin to be charged. The charging period ends when the vehicle is parked at the drop off location and the tank nozzle is connected to the vehicle for refueling and the booking is completed.

## **Setting off**

### **Does it matter if I pick up the car later than I reserved it?**

The vehicle's registration expires after 60 minutes. The vehicle will then be available for general use. A delayed pickup should be reported to the hotline in order for the booking to be updated, or you can change the booking online.

### **How can I open the vehicle?**

the vehicle will be opened through the App (Alpha Guide) or through the NFC Chip on the driver's license for the locals.

### **During the drive**

#### **Parking fees**

You are responsible for all possible arising vehicle expenses. This includes parking fees, traffic tickets, etc.

#### **Speeding and violations against the Road Traffic Act (StVO)**

Each user is responsible for speeding, violations against the StVO, and any possible costs that come with it. We charge our customers a processing fee of €15, including tax, as a compensation for the HTG's administrative efforts that arise from processing enquiries of the law enforcement authorities for the investigation of offences committed by the customer during the user period.

#### **Can other people drive the vehicle?**

The user who booked the vehicle in his or her name and whose driver's license is used to open the vehicle is authorized to drive the car. Other people ("drivers") who live in the same household as the registered user who booked the vehicle are allowed to drive the car, provided that the registered user is in the car. The user who booked the car needs to ensure that the "driver" has the required driver's license, which is valid in Germany, to drive the vehicle and that he or she is not under the influence of alcohol or drugs. Furthermore, he or she has to ensure that the "driver" meets the requirements according to the GTC. People who are participating in the "Accompanied Driving from Age 17" program are not allowed to drive the vehicles.

#### **What happens when I did not charge the vehicle sufficiently and it shuts down?**

Every user needs to ensure that the vehicle is charged sufficiently. Eventual rescue costs will be at your own expense and charged to your credit card.

### **Returning the vehicle**

#### **Should I always use the App (AlphaGuide) or my driver's license for locking the vehicle?**

Yes. When the drive is interrupted or terminated, you need to press the start-stop button. After that you lock the car, recharge it and finish the accountable event through the App (Alpha Guide) or the NFC-Chip on your driver's license.

#### **Does the vehicle need to be returned to the place where it was picked up?**

Yes. The vehicle needs to be returned to the place where it was picked up. The system prevents the completion of the vehicle's booking outside of the indicated parking spaces.

### **What happens if the booked vehicle is not returned on time by the previous user?**

In case of a delayed return by the previous user, the Hochschwarzwald Tourismus GmbH and the hotline will attempt to find another suitable solution.

### **How can I get items that were left behind in the vehicle?**

Please contact the hotline. We will be pleased to help you. However, we are not liable for items that are left behind in the vehicles.

### **What should I do with lost items from the previous user?**

If you find items in the vehicle that do not belong to you, please contact the hotline at 0800 350 15 15 (free of charge). We will then contact the owner and arrange the delivery.

## **Accident / vehicle damage**

### **The vehicle exhibits damage upon pickup.**

Please check the car for damages (e.g., scratches, dents) before starting your drive. If there are damages you can use the App (AlphaGuide) -> Button „vorhandene Schäden“ (existing damages). There you can see, if there are already existing damages. In addition you can connect the hotline.. The damages you report will be charged to the previous user. If you do not report damages and they are noticed after your user period, they will be ascribed to your use.

### **What happens if the vehicle is damaged during my use?**

Please notify the hotline at 0800 350 15 15 (free of charge) right away. The vehicles are covered by a fully comprehensive insurance. If you caused the damage, you are liable with the deductible of €500. The deductible will be charged to your credit card.

### **How should I react in the case of an accident?**

Please call the police even if there is just minimal damage. Do not give an acknowledgment of debt in any case. It could lead to the loss of insurance coverage. You need to note the name of the other party in the accident or the driver, license number, and police's reference number.

Inform the hotline and discuss whether or not you can continue driving the vehicle or if you need towing service.

## **Insurance**

### **How are the vehicles insured?**

The vehicles are covered under a compulsory civil liability insurance with a flat-rate insurance sum of €100 million for personal, material and financial damage (no more than €10

million for each person affected). Additionally, every vehicle is insured with a fully comprehensive and partially comprehensive insurance with a deductible.

**Is there an additional charge for the insurance?**

The vehicle's insurance is included in the price.

**Do I need to pay the deductible in the case of damage?**

Yes, you have to pay a deductible of €500 if you caused damage to the vehicle.

**Can the deductible be reduced?**

No. The deductible cannot be reduced.

**Breakdowns**

**What should I do if the car breaks down?**

Call us immediately at 0800 350 15 15 (free of charge).

**Refueling and cleaning of the vehicles**

**Do I need to pay for the fuel? Where can I charge the vehicle?**

The fuel is included in the usage price.

You can charge the vehicle at every listed charging station in Hochschwarzwald. All the charging stations are equipped with two taps.

**Is smoking in the vehicle permitted?**

No. Out of consideration for other users, smoking is prohibited. Failure to comply will result in a €150 cleaning fee.

**Who is responsible for the cleaning of the vehicle?**

Our service partners clean the vehicles on a regular basis. But the general rule applies that the vehicle's interior should be returned in the same condition as it was found.

**Who is responsible for the filling of windshield washer fluid and anti-freeze?**

These get refilled when the vehicle is cleaned. If the liquid level decreases a lot, You can inform the tourist information office in the Hochschwarzwald (BFH), they will contact us.

**Other**

**What should I do if I lose my driver's license with the chip? Or if the chip gets damaged?**

In that case, please call the hotline at 0800 350 15 15 (free of charge). Your account will be blocked. The chip can be purchased again at the tourist information office after the issuance of a new driver's license.

Please note that registration and use is not possible with a temporarily driver's license.

**Typing errors, alterations, and errors excepted.**