



Schadensmeldung - Grüne Flotte Carsharing

Grundsätzlich unterscheiden wir zwischen:

- 1. Neuen Schäden vor Fahrtantritt**
- 2. Einem Unfall/ Panne während der Buchung** oder
- 3. Neuen Schäden nach Fahrt.**

1.: Sofern Ihnen **neue Schäden am gebuchten Fahrzeug vor Fahrtantritt** auffallen, müssen Sie diese zwingend vor Fahrtantritt melden. Eine spätere Meldung kann nicht angenommen werden. **Um neue Schäden vor Fahrtantritt zu melden folgend Sie bitte dem Prozess "Neue Schäden vor Fahrt melden".**

Wichtig: Schäden bis 2 cm müssen nicht gemeldet werden.

2.: Für einen **Unfall oder einer Panne während der Buchung** haben wir Ihnen einen zweiten Prozess bereitgestellt. Damit es sich um einen Unfall oder einer Panne handelt, muss einer der drei folgenden Punkte zutreffen:

- Es gibt einen dritten Geschädigten (bspw. Auffahrunfall).
- Durch den Unfall entstand eine deutliche Verformung der Karosserie (bspw. Anfahren eines Pfostens im Parkhaus).
- Das gebuchte Fahrzeug ist nicht fahrtüchtig und/ oder nicht verkehrssicher. Bspw. durch einen platten Reifen oder eine technische Störung (deutliches Aufblinken einer Warnleuchte).

Sollte mindestens einer dieser drei Punkte der Fall sein, folgen Sie bitte dem Prozess "Unfall oder Panne melden".

3.: Sollten Sie **während der Buchung neue Schäden** am reservierten Fahrzeug verursacht haben, sind Sie vertraglich dazu verpflichtet diese neuen Schäden am Ende der Buchung zu melden. Bitte folgen Sie hierzu dem **Prozess "Neue Schäden während bzw. nach Fahrt"**.



1. Haben Sie einen neuen Schaden vor Fahrt entdeckt?

Wichtig: Schäden bis 2 cm müssen nicht gemeldet werden.

1.1. Ist der entdeckte Schaden bereits in der digitalen Schadensliste in der Grüne Flotte App notiert?

Gehen Sie hierzu in der Grüne Flotte App unter "Fahrten". Über den Button "Optionen" können Sie ab dem zeitlichen Buchungsbeginn die bekannten "Schäden anzeigen".

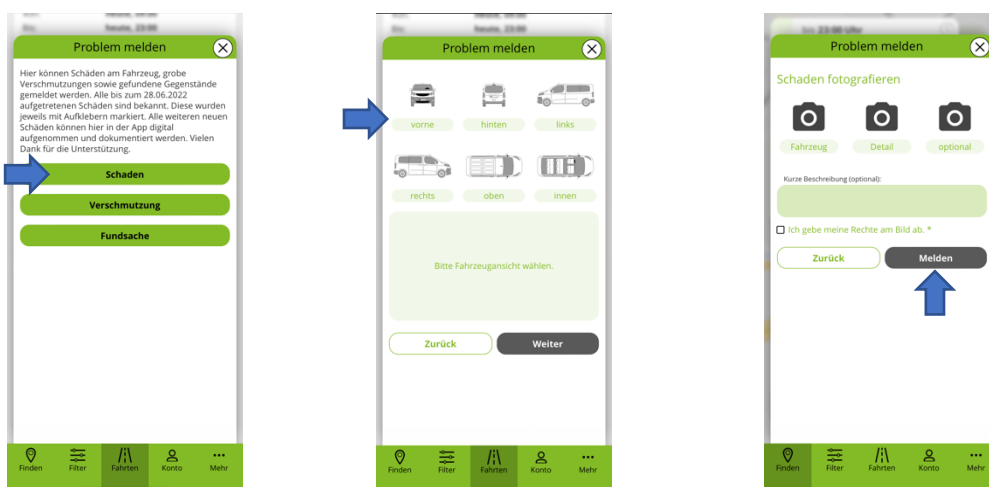
Sofern der entdeckte Schaden in dieser Darstellung bereits existiert, ist uns dieser Schaden auch seit kurzem bekannt und muss von Ihnen nicht gemeldet werden. Sie können Ihre Fahrt direkt beginnen. Sollten Sie den entdeckten Schaden in der digitalen Schadensliste nicht finden folgen Sie bitte dem Schritt 1.2.



1.2. Neuer Schaden melden.

Klicken Sie zunächst auf "Problem melden" und im Anschluss auf "Schaden". Folgend können Sie zunächst den Schaden in den zur Verfügung gestellten Fahrzeugzeichnungen lokalisieren. Bitte nehmen Sie daraufhin Fotos des Schadens auf. Bitte zunächst ein Foto mit einem größeren Ausschnitt des Fahrzeugs und folgend ein Detailfoto des zu meldenden Schadens. Um einen Schaden erfolgreich zu melden, müssen mindestens zwei Fotos hinterlegt werden. Gerne können Sie den Schaden schriftlich noch näher beschreiben. Schließen Sie den Vorgang über den Button "Melden" ab.

Nach dem Öffnen des Fahrzeugs und der PIN-Eingabe bitten wir Sie weiterhin im Rahmen der Servicefragen des neuen Schadens ebenfalls zu bestätigen.





2. Hatten Sie einen Unfall oder eine Panne?

2.1. Bei einem Unfall, Brand, Diebstahl, Wild- oder sonstigem Schaden, bitte unbedingt folgend Anweisungen beachten.

- Verständigen Sie umgehend die Polizei. Unabhängig von der Schuldfrage.
- Nutzen Sie das beiliegende Unfallberichts-Formular und notieren Sie alle Kontaktdaten (inkl. Tel.-Nummern) allen Beteiligten. Des Weiteren empfehlen wir aussagekräftige Fotos vom Unfallort zu machen.
- Übergeben Sie beteiligten Dritten die beiliegende Kontaktkarte zur Unfallregulierung.
- Verständigen Sie bitte schnellstmöglich den Grüne Flotte Kundenservice unter der Nummer 07681 474008-0 (Geschäftszeiten von Mo. bis Fr. von 08:00 bis 18:00 Uhr und Sa. von 08:00 bis 12:00 Uhr). Außerhalb unserer Geschäftszeiten können Sie sich über die gleiche Telefonnummer am Ende der Badansage mit dem 24-Stunden Notdienst verbinden.
- Die Versicherung des Fahrzeuges steht auf der Versicherungskarte in der Fahrzeugmappe.

2.2. Bei einer Panne wenden Sie sich bitte direkt an die Hersteller Assistance.

Folgende Leistungen sind bei der Hersteller Assistance mit inbegriffen: Kostenlose Pannenhilfe vor Ort, kostenloses Abschleppen zum nächstgelegenen autorisierten Service-Betrieb (gilt auch für Elektro und Plug-in-Hybrid-Fahrzeuge). Wenn Schaden nicht selbstverschuldet, dann Ersatzfahrzeug bis zur Fertigstellung der Reparatur (max. 2 Werktage).

Ford Assistance Mobilitätsgarantie:

Telefonnummer: +49 (0) 221 9999 2 999 (innerhalb Deutschlands kostenlos)

Renault Assistance:

Telefonnummer Deutschland: 01806 365 365

Telefonnummer Ausland: +49 (0) 2232 73 78 00

2.3. In Abstimmung mit dem Grüne Flotte Kundenservice dokumentieren Sie bitte den entstandenen Schaden in der digitalen Schadensliste über die Grüne Flotte App. Folgen Sie hierzu der Anleitung unter Punkt 3.



3. Sind während der Fahrt neue Schäden entstanden?

3.1. Meldung über den Bordcomputer

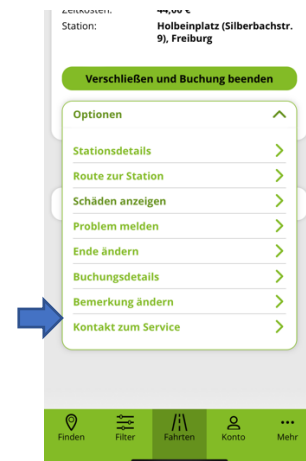
Am Ende der Fahrt werden Sie über den Bordcomputer gefragt, ob neue Schäden während der Fahrt entstanden sind. Bitte beantworten Sie diese Frage wahrheitsgemäß - in diesem Fall mit "Ja".

3.2. Dokumentation der neuen Schäden über die Grüne Flotte App

Gehen Sie hierzu in der Grüne Flotte App unter "Fahrten". Über den Button "Optionen" drücken Sie "Problem melden".

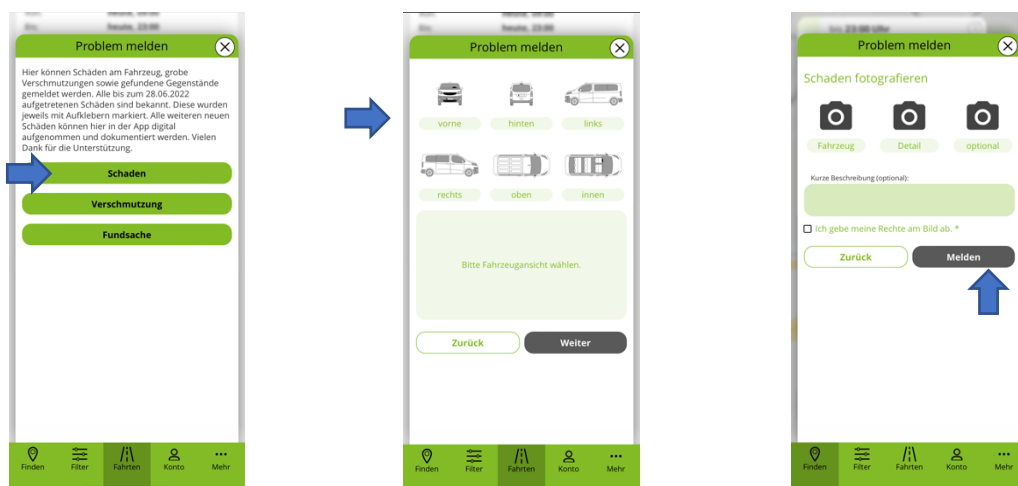
Folgend werden Sie nochmals darauf hingewiesen, dass bei einem Unfall oder einem sicherheitsrelevanten Problem der Grüne Flotte Kundenservice zu kontaktieren ist.

Sofern dies der Fall ist, bitten wir Sie die Anweisungen unter Punkt 2 "Hatten Sie ein Unfall oder eine Panne?" zu berücksichtigen.



3.3. Neuer Schaden melden.

Über "Schaden melden" können Sie zunächst den Schaden in den zur Verfügung gestellten Fahrzeugzeichnungen lokalisieren. Bitte nehmen Sie daraufhin Fotos des Schadens auf. Bitte zunächst ein Foto mit einem größeren Ausschnitt des Fahrzeugs und folgend ein Detailfoto des zu meldenden Schadens. Gerne können Sie den Schaden schriftlich noch näher beschreiben. Schließen Sie den Vorgang über den Button "Melden" ab.



3.4. **Nach Abschluss der Buchung** behalten wir es uns vor, zusätzlich zu den gegebenen Angaben weitere Informationen einzuholen. Sie sind verpflichtet die Fragen zum Schadenshergang wahrheitsgemäß zu beantworten und umfänglich zu beschreiben. Gerne können Sie uns auch weitere Informationen wie Fotos oder nähere Beschreibungen per E-Mail zukommen lassen. E-Mail-Adresse Grüne Flotte Kundenservice: info@gruene-flotte-carsharing.de