

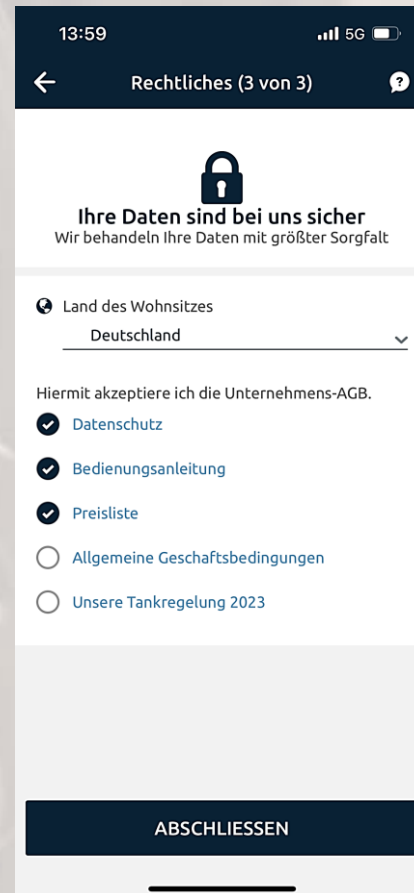
1. Registrierung
  - 1.1 Registrierungsprozess in der App
  - 1.2 Die Führerscheinverifizierung
  - 1.3 Personalausweis / Reisepass hinterlegen
  - 1.4 Zahlungsmethode hinterlegen
2. die Buchung
3. Buchung starten
4. Schäden während der Fahrt melden
5. Buchung beenden
6. Hinweis auf Preise
7. Tankregelung
  - 7.1 AdBlue
8. Abrechnung
9. Fragen oder Probleme
10. So kommen Sie zu unserem Chatbot
11. bestehende Buchung bearbeiten
12. bestehende Buchung stornieren
13. Schäden vor Buchungsbeginn prüfen/melden
  - 13.1 Schäden während der Buchung melden
  - 13.2 Prozess Schadensmanagement

*(per Klick kommen Sie auf die gesuchte Seite.  
Gegebenenfalls gibt es noch eine zugehörige Seite davor oder danach)*

- online unter <https://mika.fleetster.de/#/home/userregistration> oder über unsere mika-App
- App: im Google Play Store oder App Store downloaden (kostenlos)
- persönliche Daten eingeben und hochladen
- Dokumente (AGB, Tankregelung, etc.) bestätigen.
- der App den Zugriff auf Fotos und Kamera erlauben
- in der App die Führerscheinverifizierung und die Aufgabe „Personalausweis/Reisepass hinterlegen“ durchführen
- auf Freischaltung warten (Dauer: 1 – 2 Werktage)
- Zahlungsmethode hinterlegen


### Wichtig!

*Bitte lesen Sie sich die Dokumente vor Nutzung unserer Fahrzeuge aufmerksam durch und bestätigen diese dann.*



13:59 5G

← Rechtliches (3 von 3) ?

  
**Ihre Daten sind bei uns sicher**  
Wir behandeln Ihre Daten mit größter Sorgfalt

🌐 Land des Wohnsitzes  
Deutschland

Hiermit akzeptiere ich die Unternehmens-AGB.

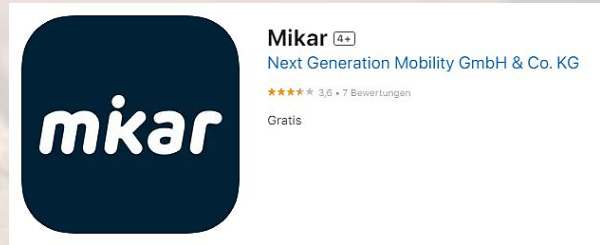
- Datenschutz
- Bedienungsanleitung
- Preisliste
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Unsere Tankregelung 2023

ABSCHLIESSEN

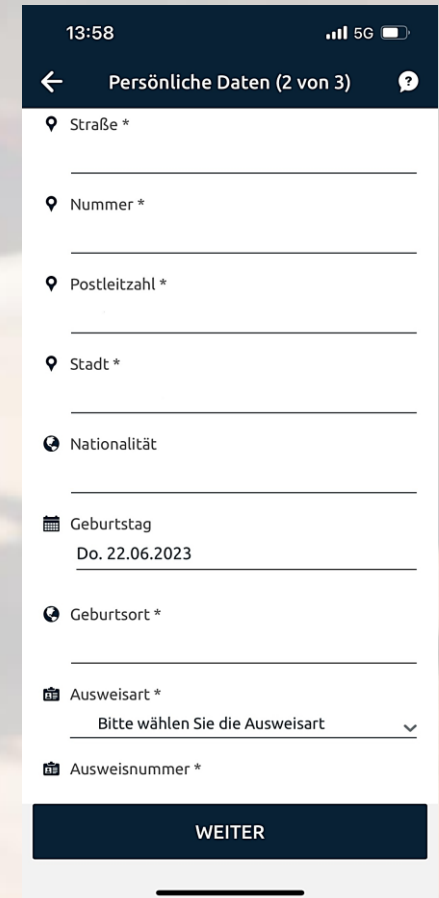
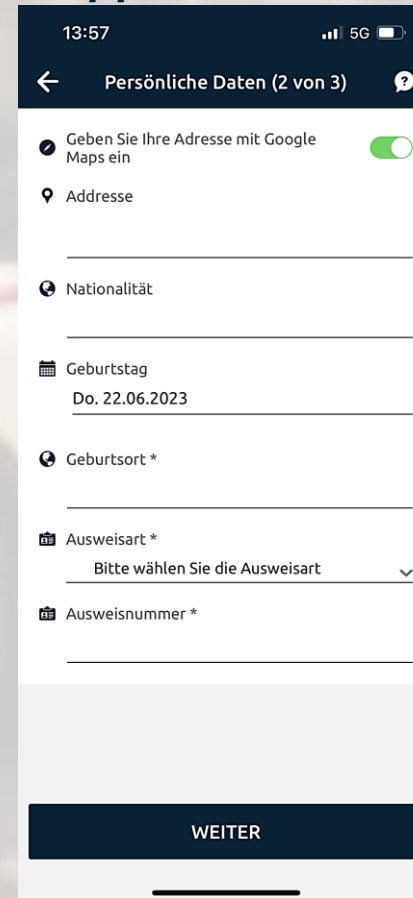
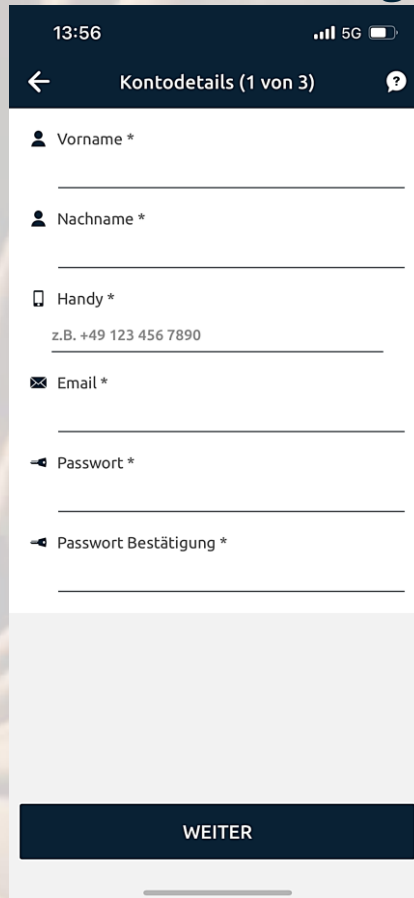
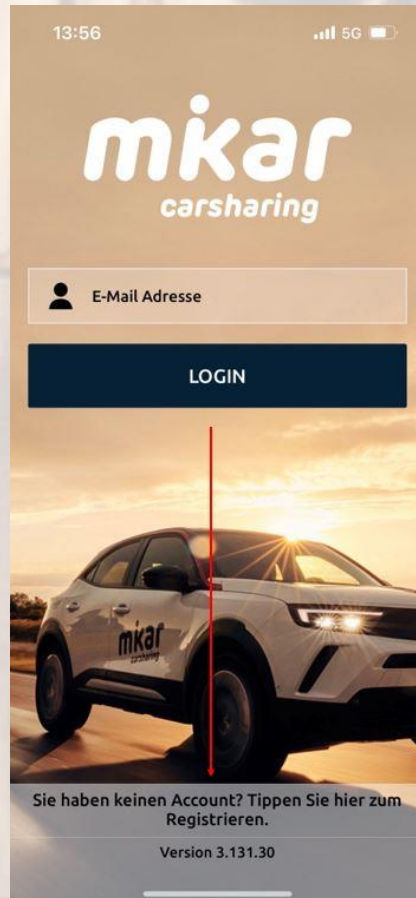
# Bedienungsanleitung

## 1. Registrierung

### App



### 1.1 Registrierungsprozess in der App

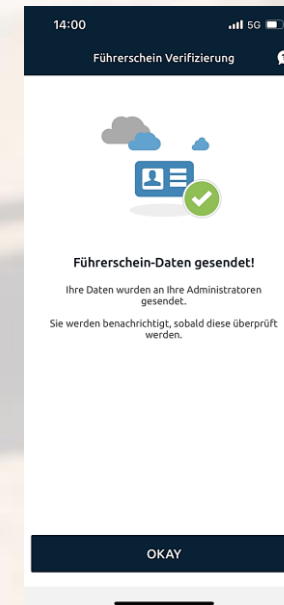
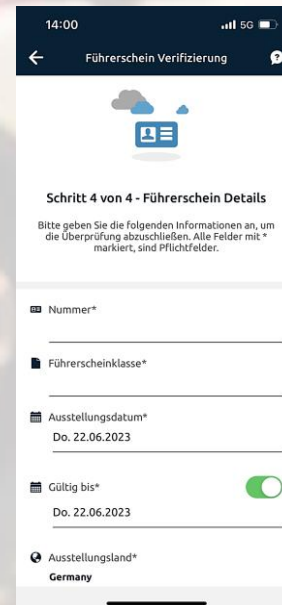
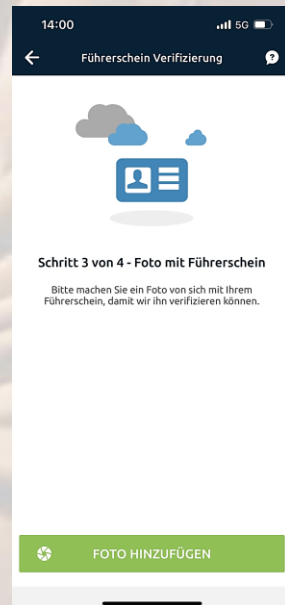
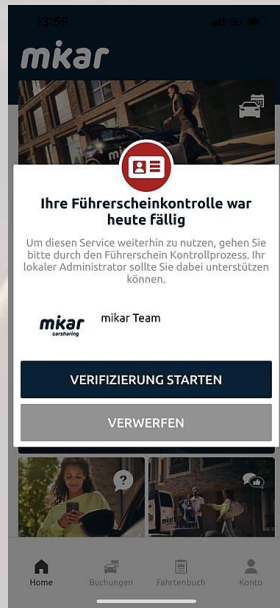




# Bedienungsanleitung

## 1. Registrierung

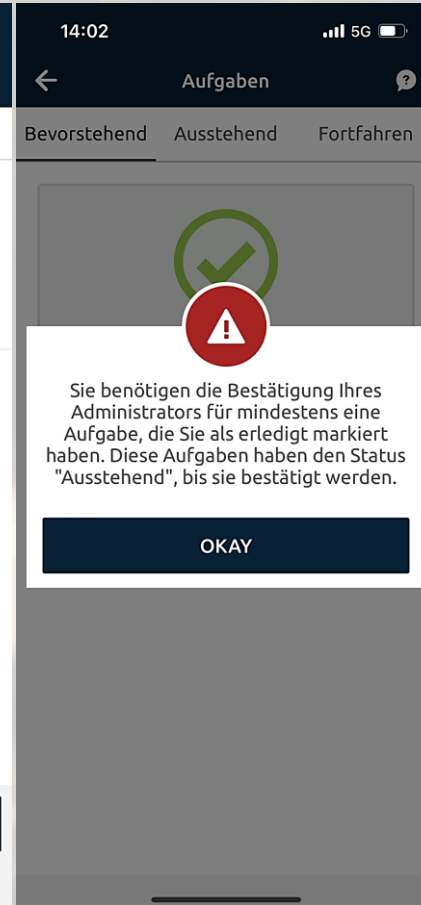
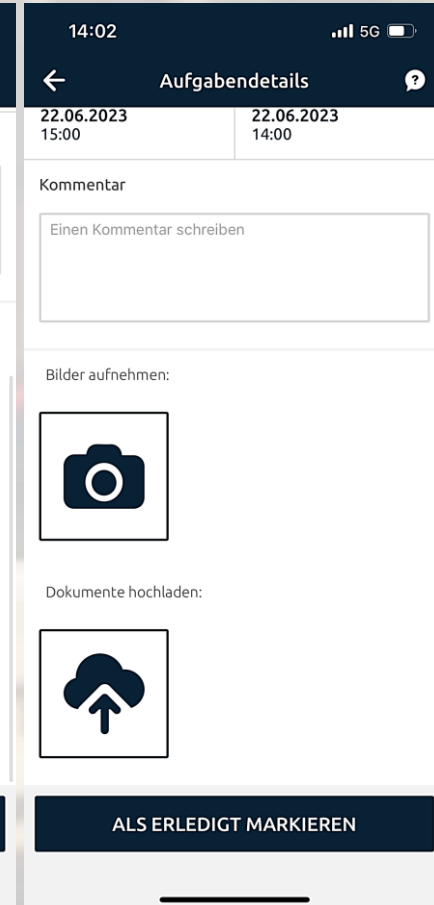
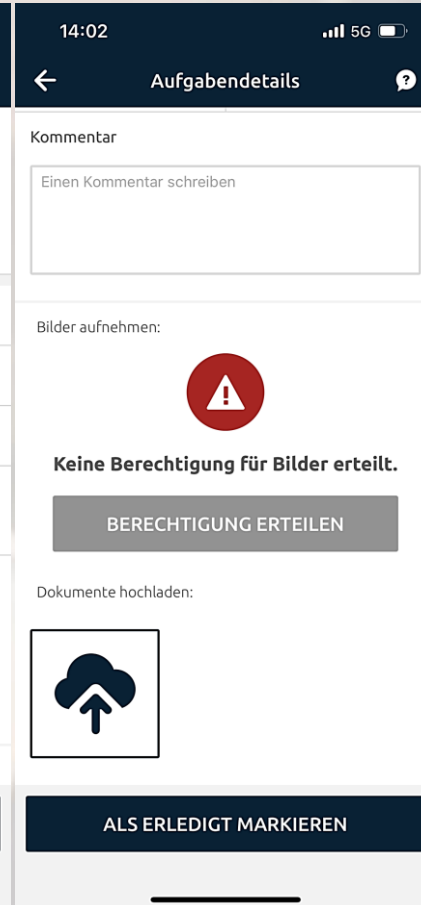
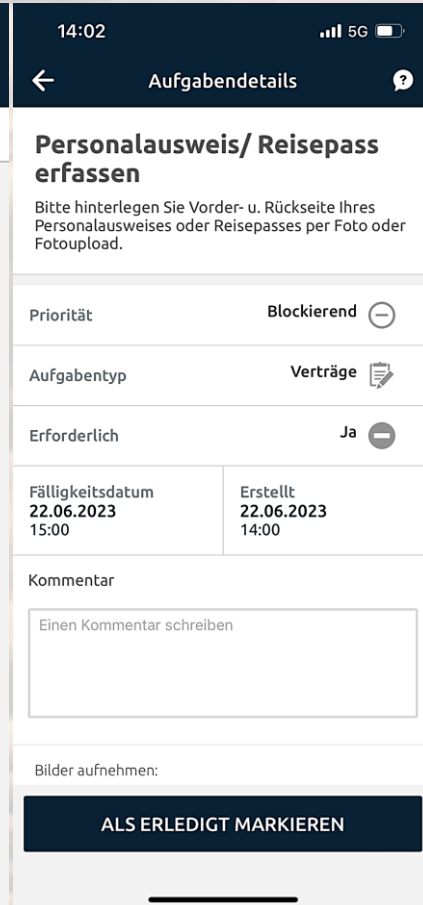
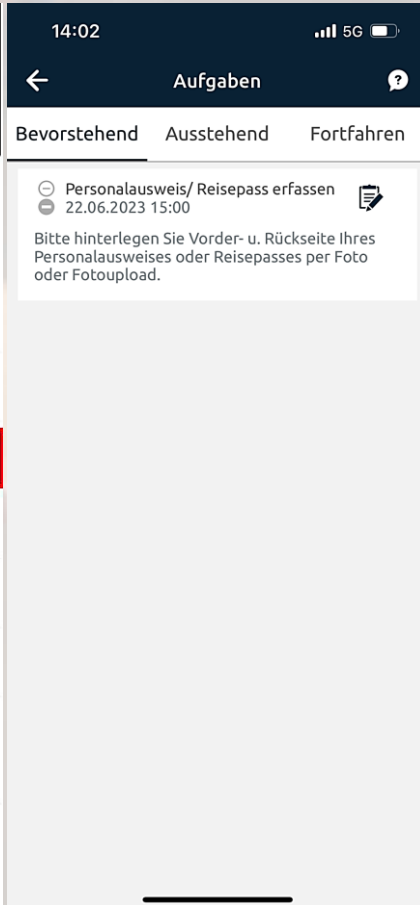
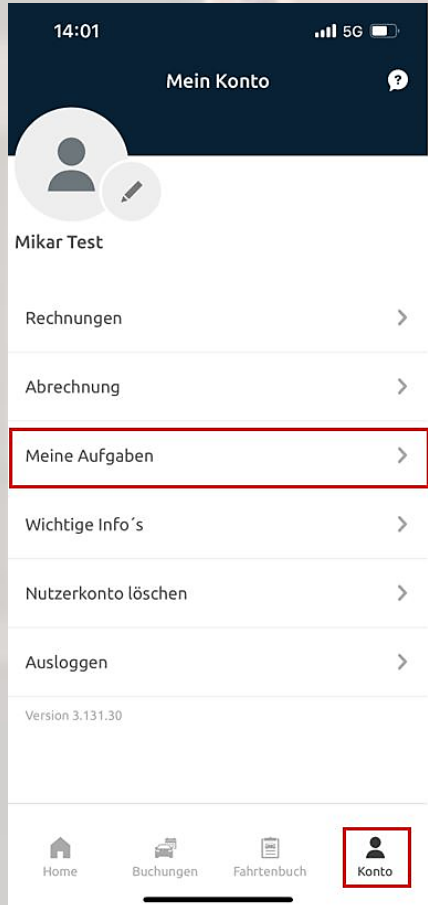
### 1.2 Führerscheinverifizierung



# Bedienungsanleitung

## 1. Registrierung

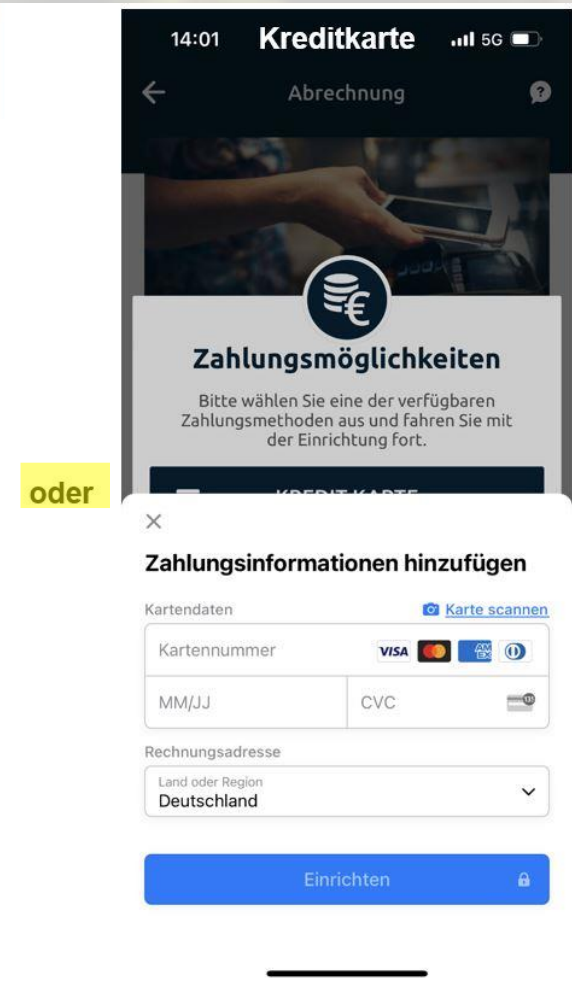
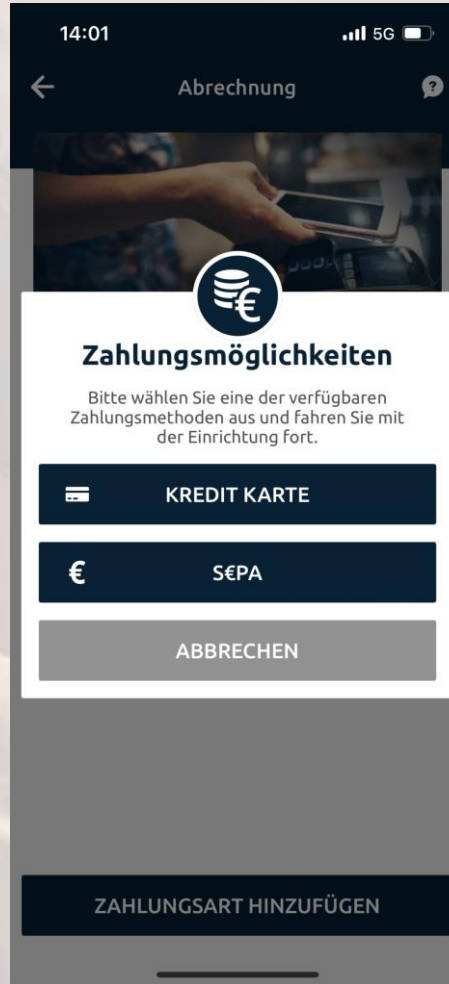
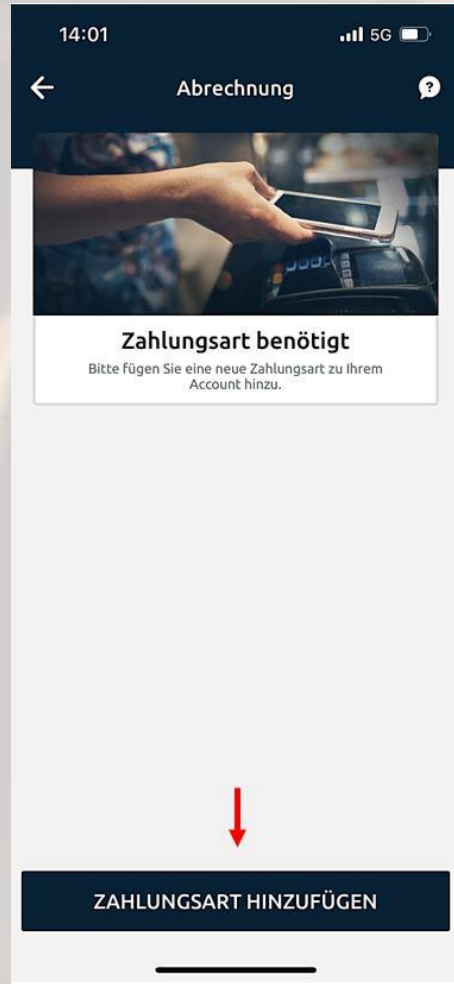
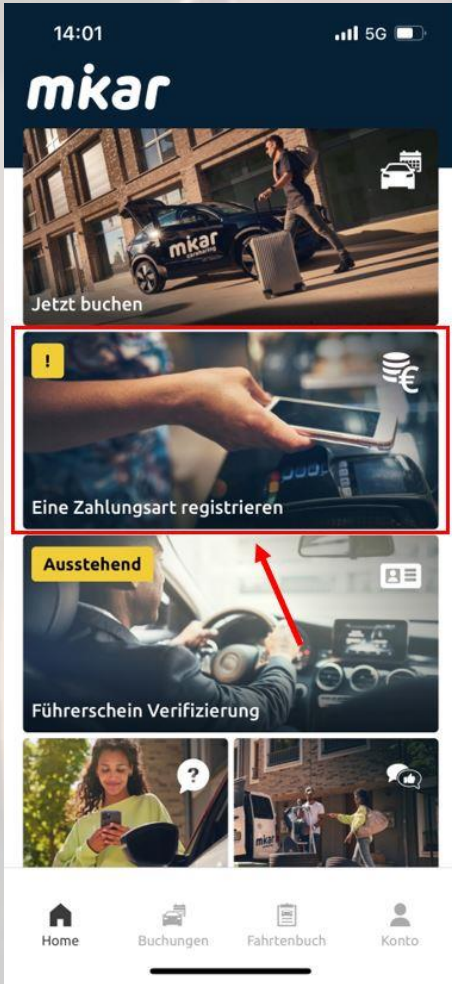
### 1.3 Personalausweis/Reisepass hinterlegen



# Bedienungsanleitung

## 1. Registrierung

### 1.4 Zahlungsmethode hinterlegen

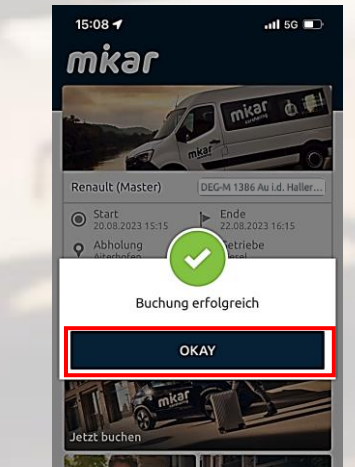
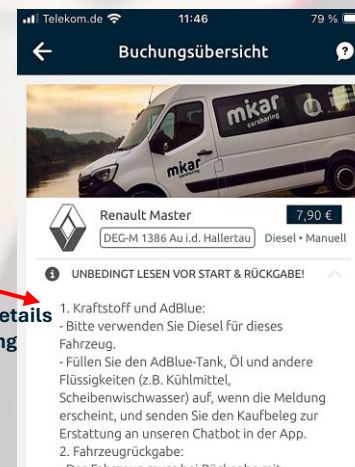
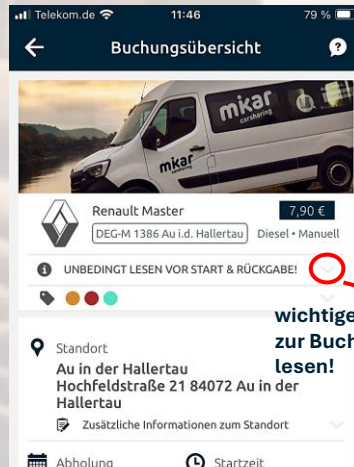
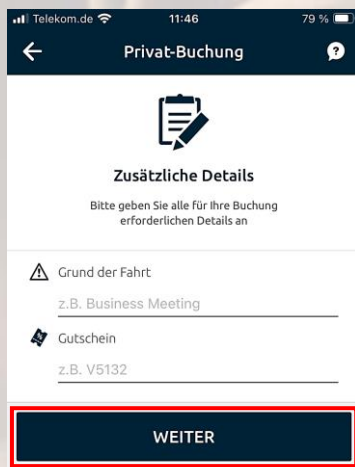
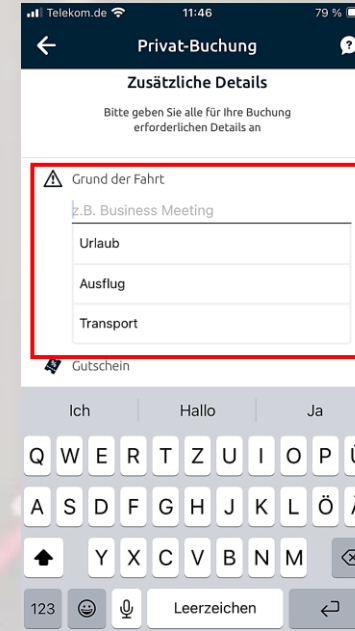
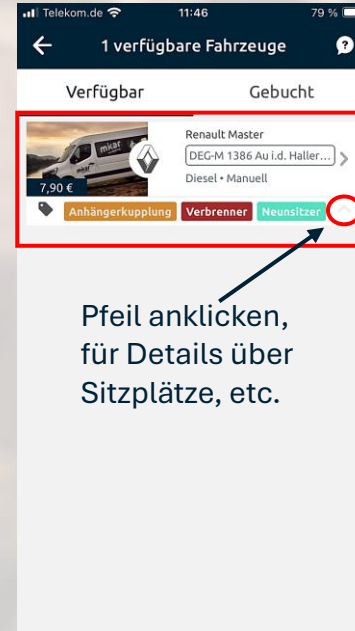
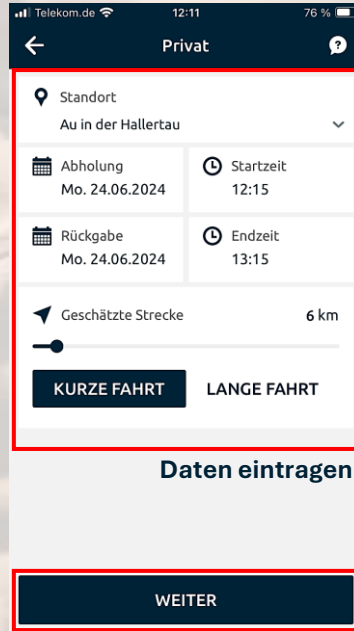
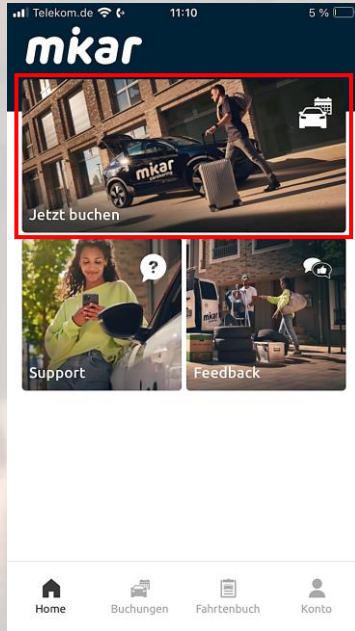


- über unsere App oder online über unsere App
- Standort auswählen, Datum und Uhrzeit von der Abholung und Rückgabe hinterlegen, geplante Fahrstrecke (in km) angeben
- verfügbares Fahrzeug auswählen
- Grund der Buchung angeben, ggf. den Namen der weiteren Fahrer angeben
- bei der Buchungsübersicht alle Angaben auf Richtigkeit überprüfen und dann mit „buchen“ bestätigen
- Hinweis „Buchung erfolgreich“ bestätigen
- *Bestätigungsmail erhalten?*



# Bedienungsanleitung

## 2. Buchung



- Zugriff auf Bluetooth erlauben
- Buchung kann frühestens 15 min vor Buchungsbeginn gestartet werden
- Buchung in der App auswählen und auf Buchung starten klicken
- **gültiger Führerschein?** Durch Anklicken bestätigen
- **gibt es neue Schäden am Fahrzeug?** → Fahrzeug auf Schäden überprüfen und ggf. Schäden hinterlegen
  - *während der Fahrt entstandene Schäden überprüfen und ggf. Schäden hinterlegen bei größeren Schäden bitte Fotos aufnehmen und an unseren Chatbot in der App unter „Home“ → „Support“ → „Chatten Sie mit uns*
  - *Verschmutzungen im Innenraum melden Sie mit Fotos dem Chatbot*
- Fahrt starten anklicken und Fahrzeug öffnen, indem der linke Button mit dem geöffneten Sicherheitsschloss angeklickt wird
- Schlüssel aus der Vorrichtung im Handschuhfach nehmen

#### **Elektrofahrzeug?**

- Ladekabel aus der Ladesäule und vom Fahrzeug entfernen  
ggf. ist das Drücken eines Knopfes links vom Lenkrad oder auf dem Fahrzeugschlüssel erforderlich, damit die Verriegelung vom Ladekabel freigegeben wird.  
↳ hängt vom Fahrzeugtyp ab
- Ladeklappe am Fahrzeug verschließen und **Ladekabel im Kofferraum verstauen**

# Bedienungsanleitung

## 3. Buchung starten

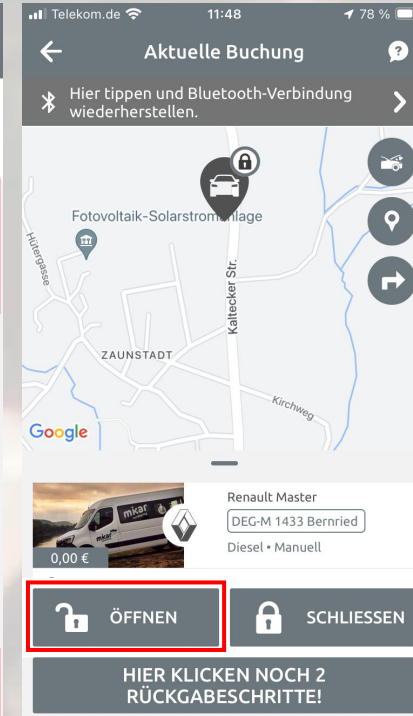
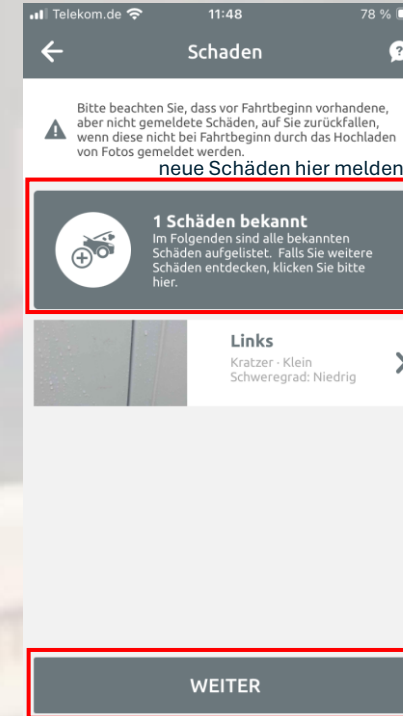
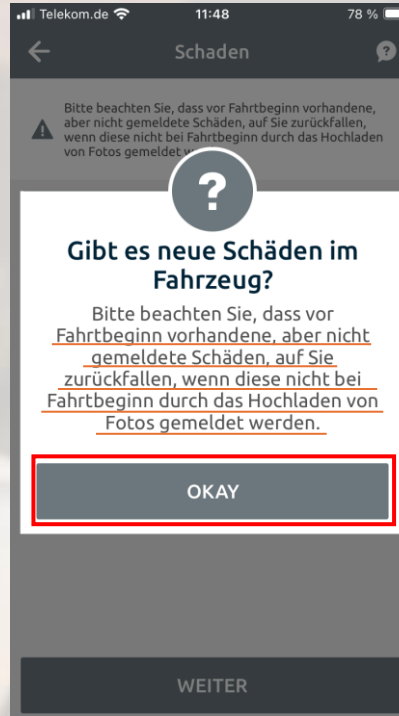
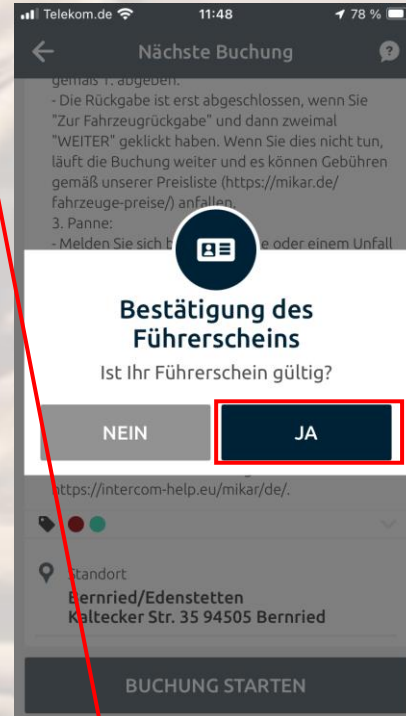
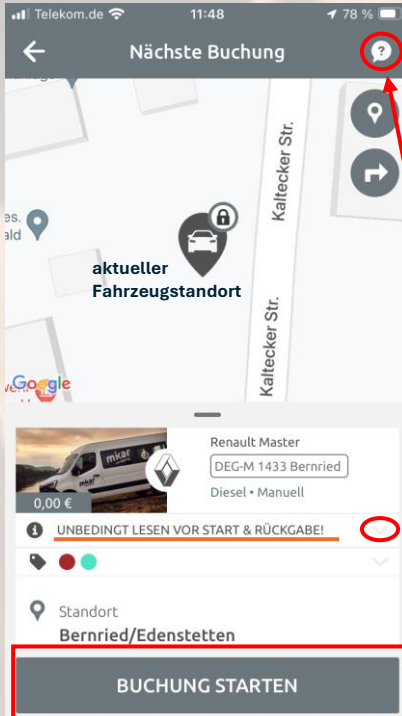
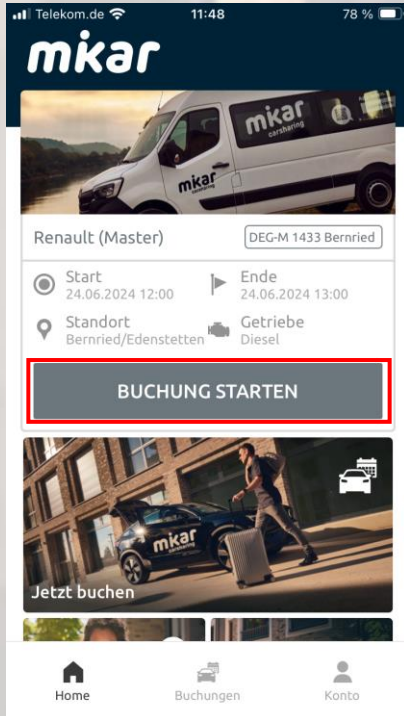
„Buchung starten“ anklicken

mit „Ja“ bestätigen

neue Schäden melden.  
Schadensmanagement:

bereits hinterlegte  
Schäden kontrollieren  
und neue Schäden melden

Fahrzeug öffnen



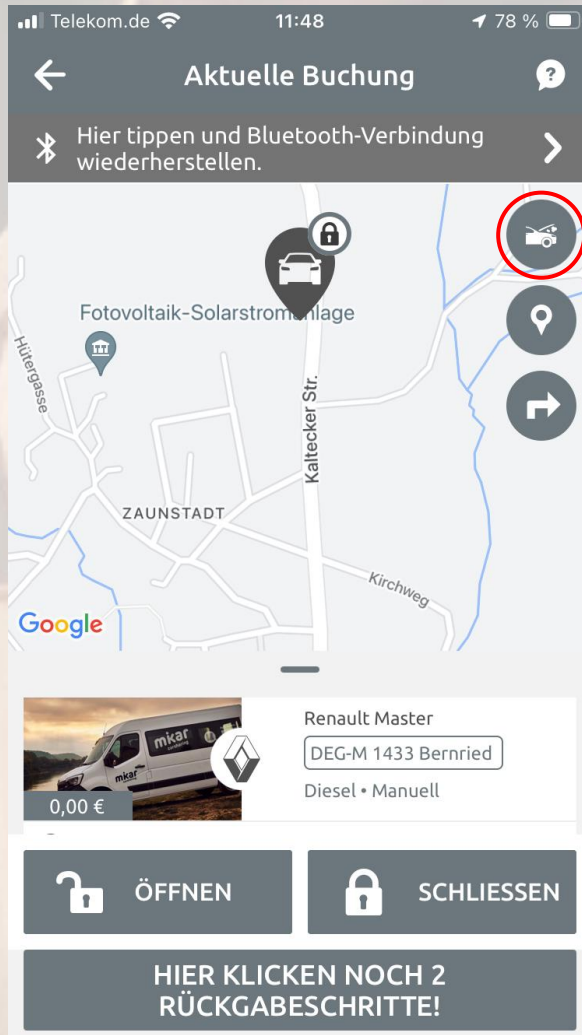
App wird vorerst nun nicht mehr benötigt!  
Fahrzeugschlüssel aus der Halterung im Handschuhfach entnehmen und los starten

Hier kommen Sie auch zu unserer Chatfunktion!  
Auf das ? klicken, unten links auf „Chatten Sie mit uns“ und dann auf „Support kontaktieren“ klicken!



## Bedienungsanleitung

### 4. Schäden während der Fahrt melden



- Rechts oben auf das eingekreiste Symbol klicken
- Foto vom Schaden hinterlegen



- Fahrzeug sauber am reservierten mikar-Stellplatz ordentlich geparkt?

#### **Elektrofahrzeug**

- Ladeklappe am Fahrzeug durch leichten Druck oder Betätigung des Knopfs links vom Lenkrad oder am Fahrzeugschlüssel öffnen
- Ladekabel an der Ladesäule und an dem Fahrzeug anschließen
- Ladung aktivieren, indem
  - die RFID-Karte/Chip an die Ladesäule (an das RFID-Symbol) gehalten wird
- ggf. ist ein Chip im Ladekabel integriert, dann müssen Sie nichts machen (hängt vom Ladekabel ab)

#### **Verbrennerfahrzeuge + weiteres Vorgehen für Elektrofahrzeuge**

- Schlüsselchip in die Vorrichtung im Handschuhfach stecken
- Türen ordentlich verschließen
- Fahrzeug schließen, in dem der rechte Button mit dem geschlossenen Sicherheitsschloss angeklickt wird
- „**zur Fahrzeugrückgabe**“ oder „**weiter**“ anklicken, Fahrzeugstatus bestätigen (Kilometerstand, Tankfüllstand) und Sauberkeit bewerten
- Während der Fahrt entstandene Schäden melden
  - *bei größeren Schäden Fotos machen und an unseren Chatbot (Home > Support > „Chatten Sie mit uns“) in der App senden*
- Weiter anklicken und auf den Hinweis „**Schlüsselrückgabe erfolgreich**“ warten

**Die Buchung ist erst beendet, wenn Sie diesen Hinweis und eine Bestätigungsemail mit der Rechnung erhalten haben**

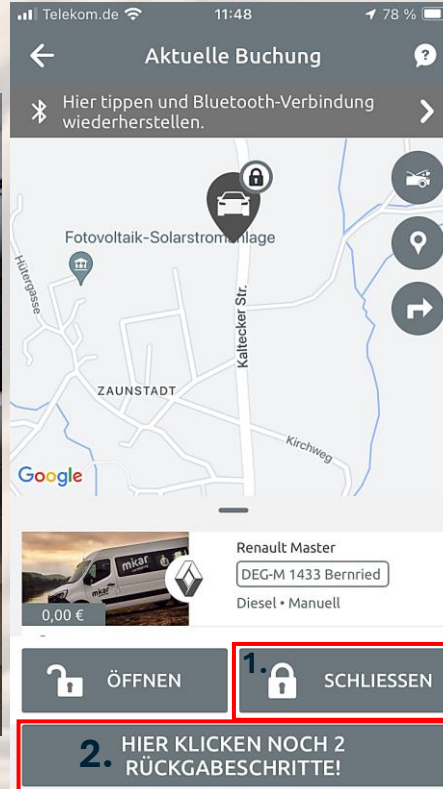
# Bedienungsanleitung

## 5. Buchung beenden

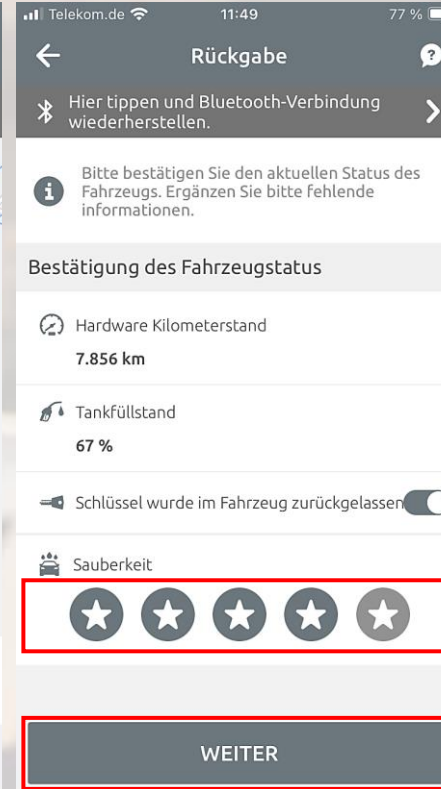
Fahrzeugschlüssel mit dem Schlüsselchip in die Vorrichtung im Handschuhfach stecken



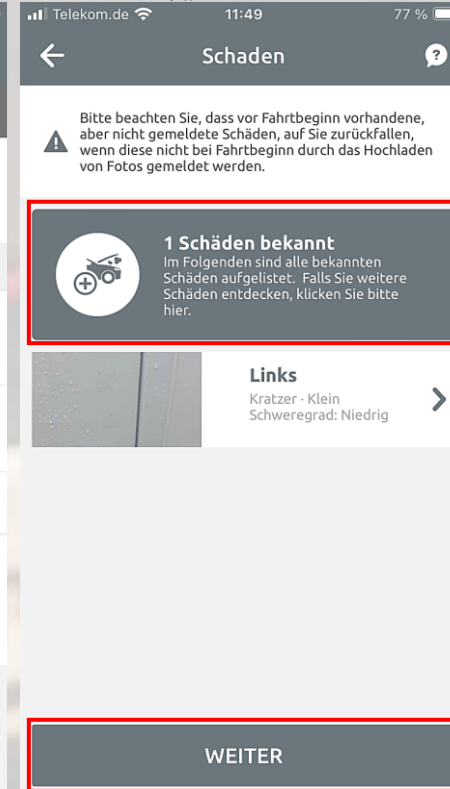
1. Fahrzeug schließen  
Button bei 2. klicken für  
Fahrzeurgückgabe



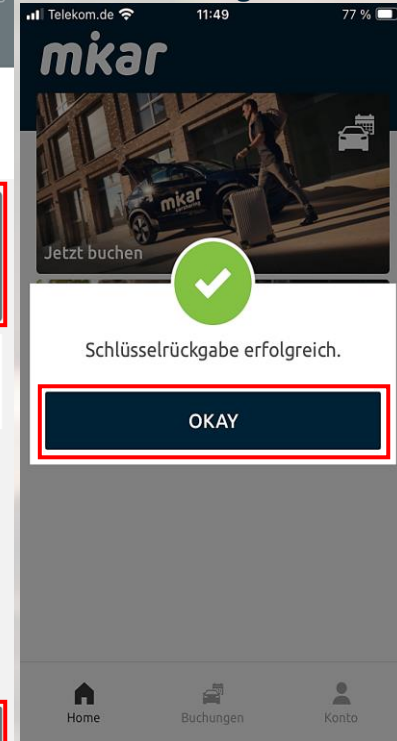
Sauberkeit bewerten und  
„weiter“ anklicken



während der Fahrt  
entstandene Schäden  
melden; „weiter“ anklicken



Hinweis abwarten und  
bestätigen



Kontrolle: Bestätigungsemail und Rechnung erhalten?

Bitte beachten Sie, dass unsere Preise\* am 30.04.2024 aktualisiert wurden.  
Unsere aktuellen Preise finden Sie hier auf unserer mikar-Homepage.

*\* Es gelten die Preise auf unserer mikar-Homepage (<https://mikar.de/fahrzeuge-tarife/>) bzw. die angezeigten Preise in unserer mikar-App (im Buchungsprozess).*



- das Fahrzeug wird nicht vollgetankt
- Sie tanken lediglich so viel, wie Sie auch verfahren haben
- Das Fahrzeug darf unter keinen Umständen in Kraftstoffreserve abgestellt werden
  - den Verbrauch können Sie im Fahrzeug dem Dashboard entnehmen
  - ☞ Sie können mit einem online-Spritrechner die zu tankende Menge errechnen
- **Sollten Sie das Fahrzeug in Tankreserve übernehmen, melden Sie sich an den Chatbot in der App (*Home > Support > „Chatten Sie mit uns“*)**
- ↳ **Senden Sie ein Foto von der Tankreserveleuchte und warten Sie auf weitere Anweisungen**

### 7.1 AdBlue

- Bitte beachten Sie, dass Sie gemäß unseren Nutzungsbedingungen verpflichtet sind, den AdBlue-Tank aufzufüllen, sobald die Meldung erscheint – unabhängig davon, wie weit Sie laut Anzeige noch fahren können.



- erfolgt direkt nach Buchungsende\* über die gewählte Zahlungsmethode
  - es wird mindestens die geplante Buchungssumme abgerechnet
  - für Erstattungen von AdBlue, Öl und Wischwasser senden Sie uns den Originalbeleg an unseren Chatbot in der App (Home > Support > „Chatten Sie mit uns“)
  - mikar erstattet **keine** Belege für unaufgefordert zu viel getankten Diesel und Benzin
- **Bitte beachten Sie unsere Tankregelung**

*\* An ausgewählten Standorten ist die geplante Buchungssumme bei Buchungsstart im Voraus zu zahlen.  
Im Falle einer Differenz wird bei Fahrzeugrückgabe automatisch nachbelastet.*

## Bedienungsanleitung

### 9. Fragen oder Probleme

- Fotos von Schäden oder einem stark verschmutzten Fahrzeug, sowie andere Anfragen bitte an unseren Chatbot auf unserer Website oder in der App unter „Support“ → „Chatten Sie mit uns“ senden
- Hier geht's zu unseren [FAQ's](#)
- Hier finden Sie unsere [mikar-Hilfsstation](#)



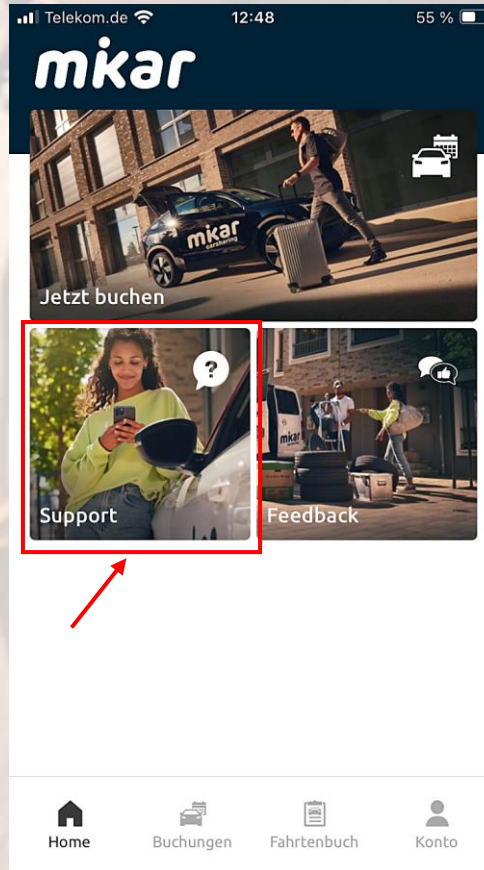
Ihr mikar-Team wünscht Ihnen gute Fahrt 🍀

# Bedienungsanleitung

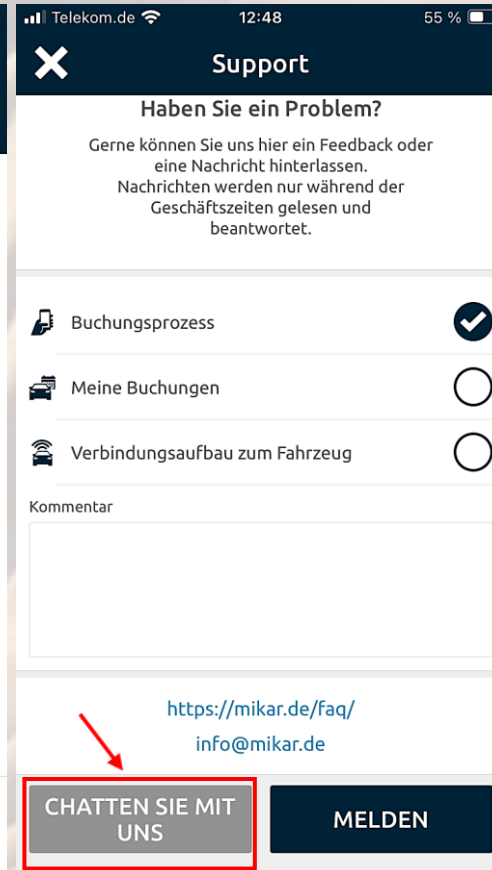
## 10. So kommen Sie zu unseren Chatbot

In der App:

Schritt 1



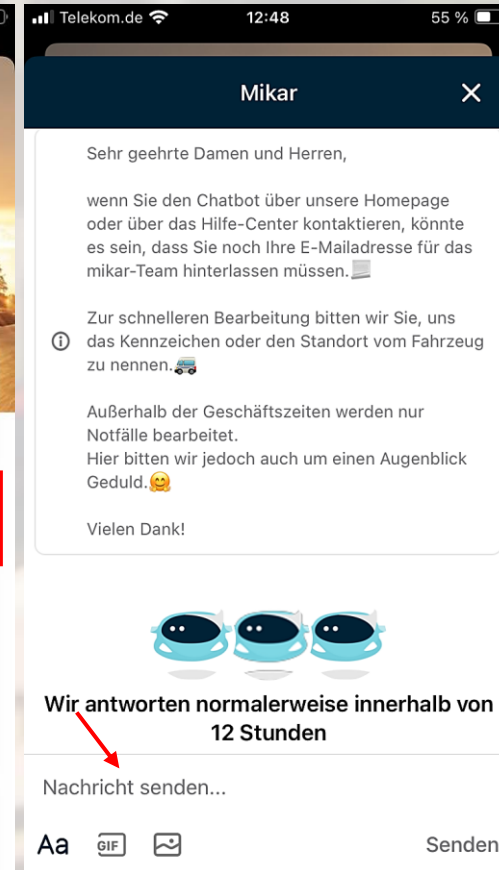
Schritt 2



Schritt 3



Schritt 4

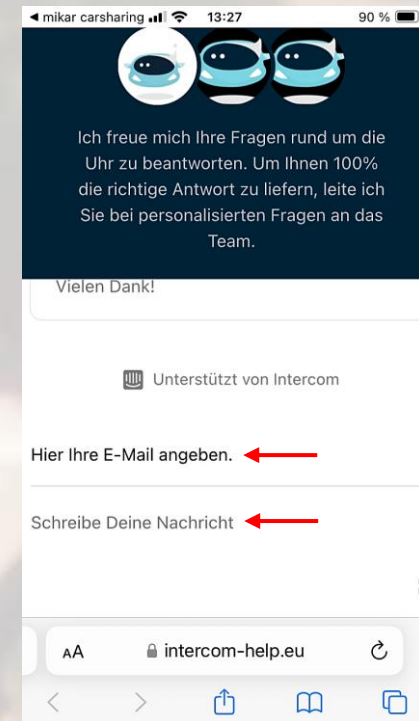
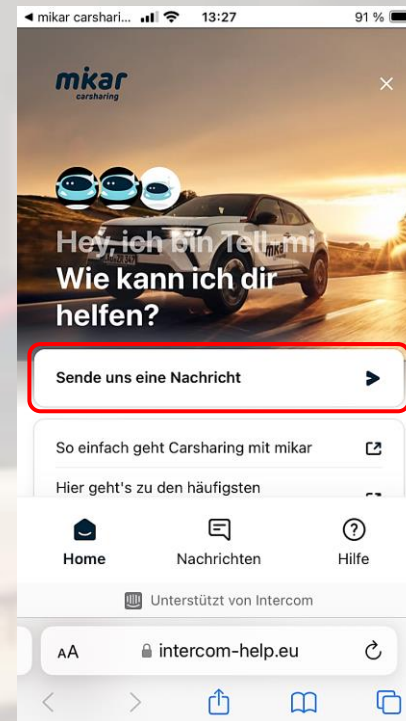
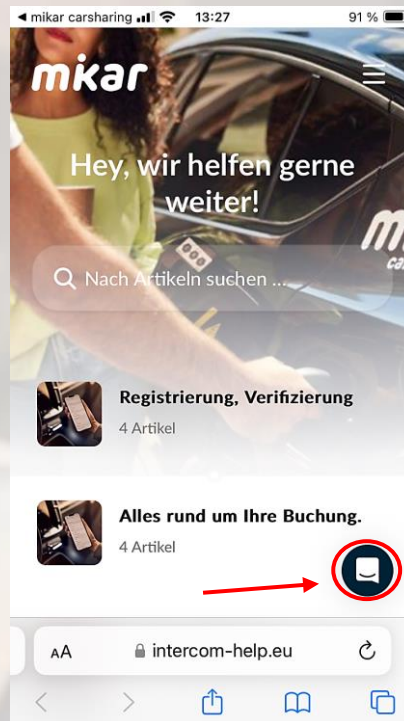
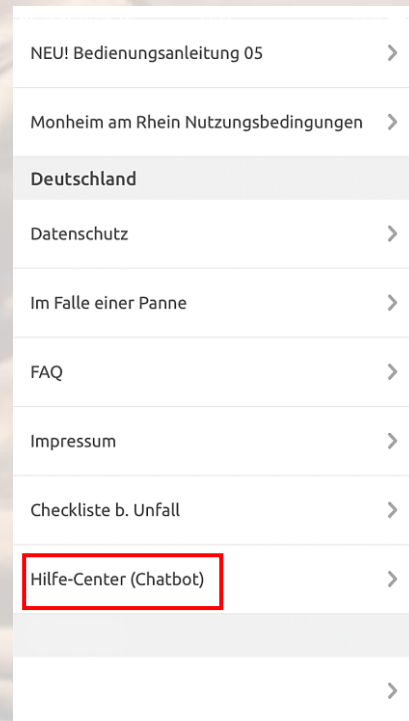
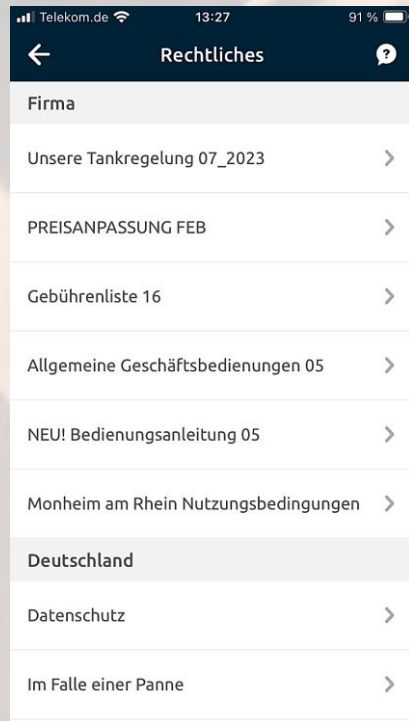
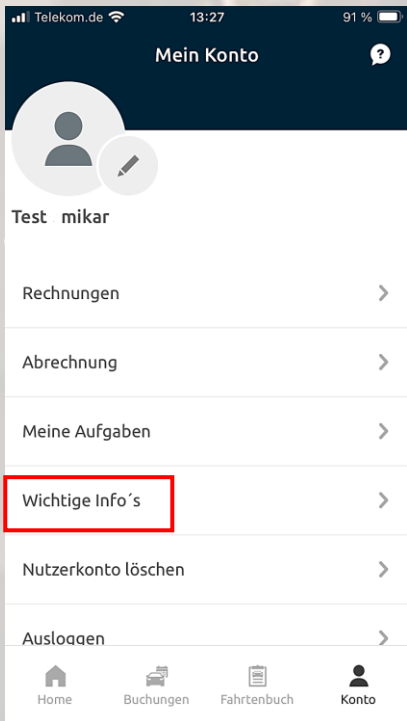
Auf der Website / Hilfsstation:

- rechts unten auf dieses Symbol klicken
- Danach wie in Schritt 3 bei der Appversion



# Bedienungsanleitung

## 10. So kommen Sie zu unseren Chatbot

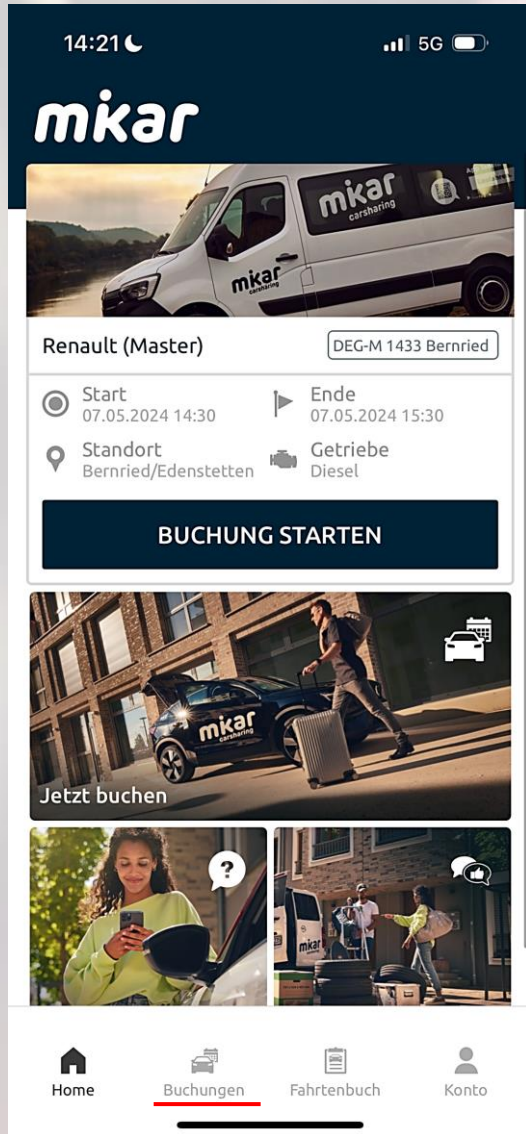




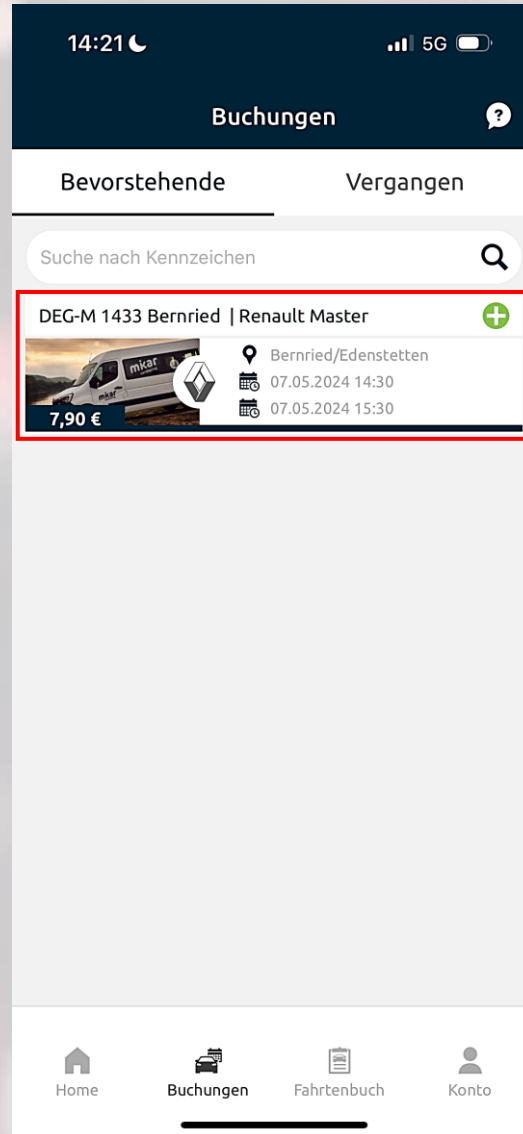
# Bedienungsanleitung

## 11. bestehende Buchung bearbeiten

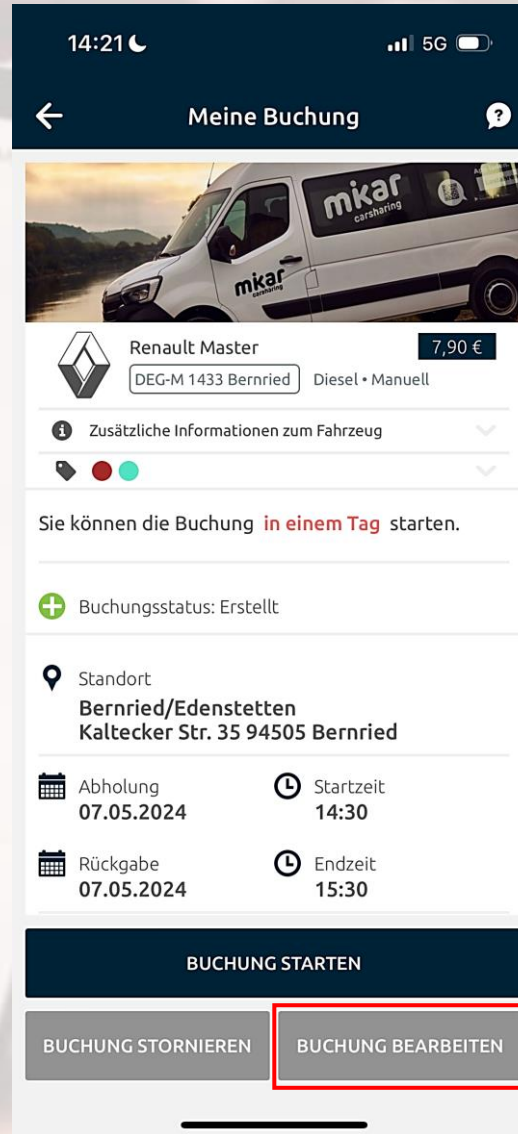
auf „Buchungen“ tippen



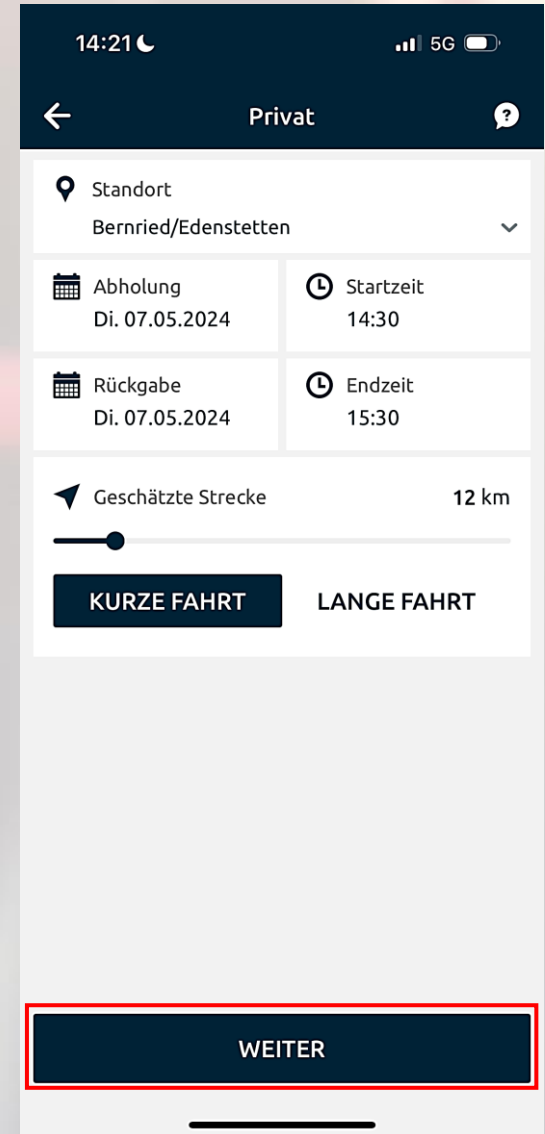
gewünschte Buchung antippen



„Buchung bearbeiten“ antippen



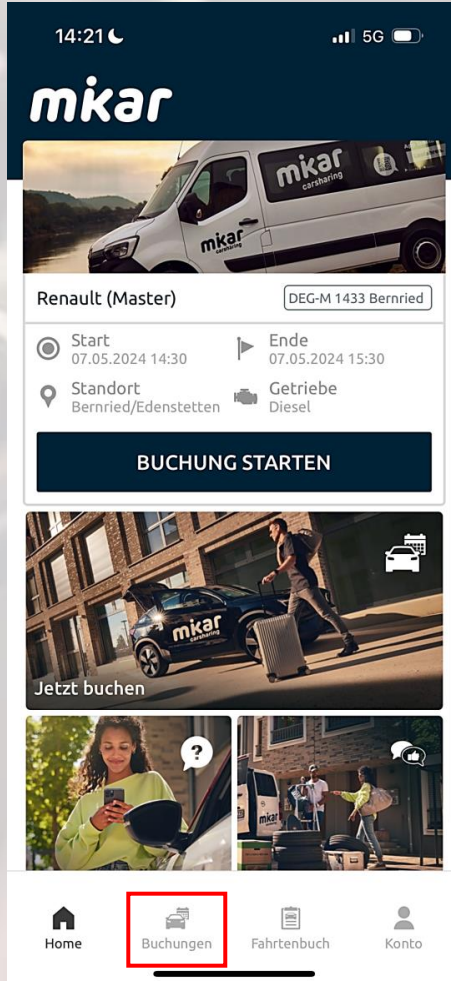
Angaben wie gewünscht bearbeiten



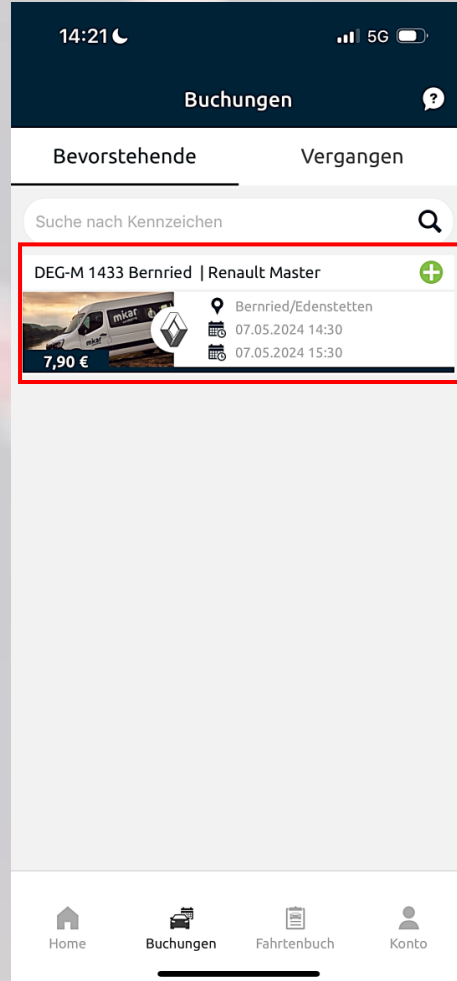
# Bedienungsanleitung

## 12. bestehende Buchung stornieren

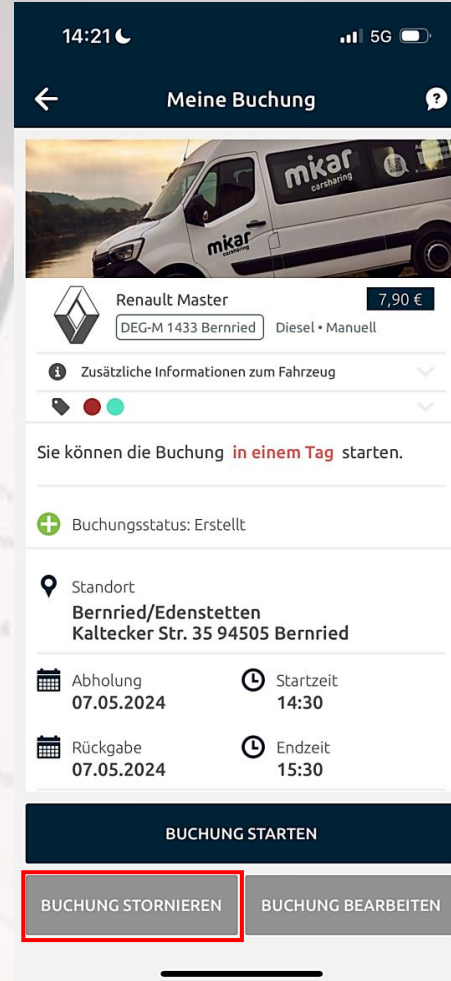
auf „Buchungen“ tippen



gewünschte Buchung wählen



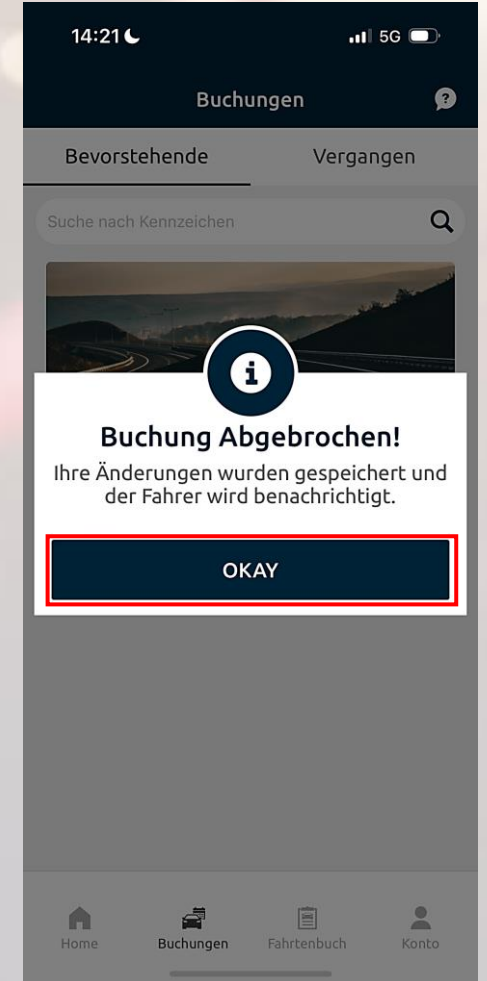
auf „Buchung stornieren“ klicken



„Ja“ antippen



mit „okay“ bestätigen



# Bedienungsanleitung

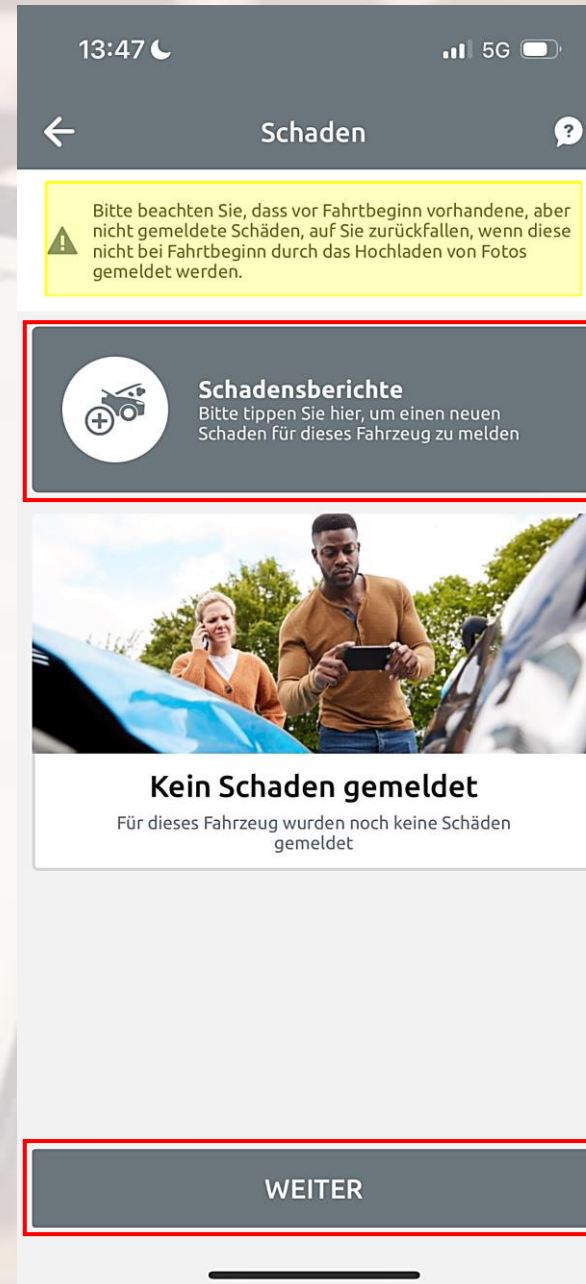
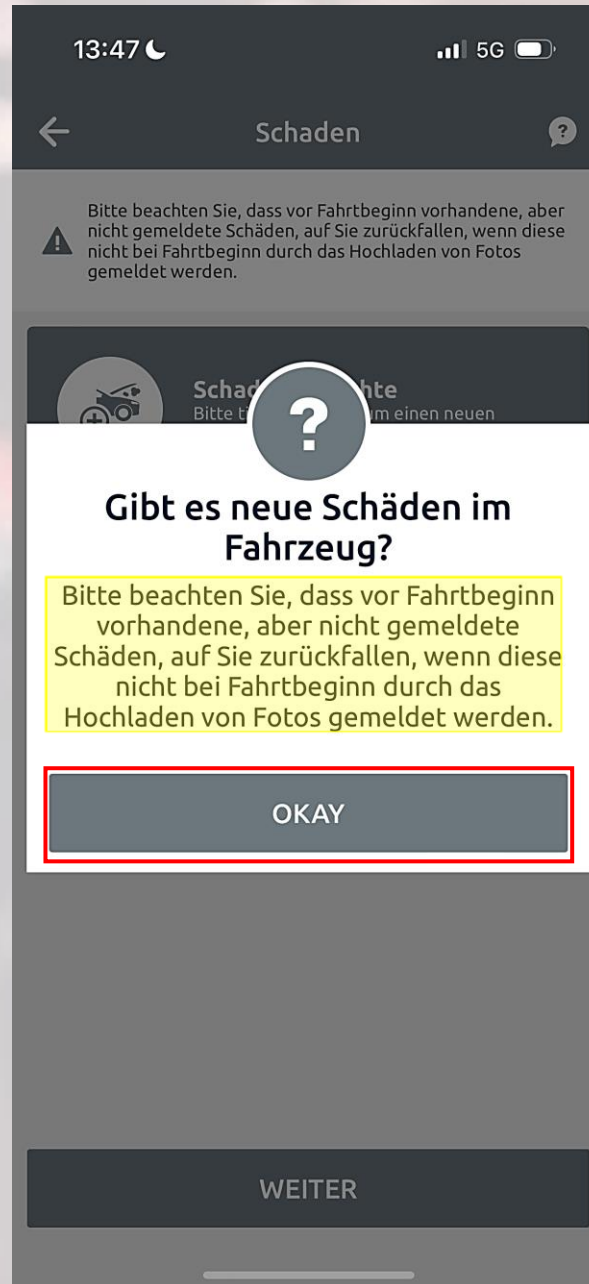
## 13. Schäden vor Buchungsbeginn prüfen/melden

Bitte überprüfen Sie (wenn vorhanden) bereits hinterlegte Schäden und tragen Sie neue Schäden ein.

Schäden, welche von Ihnen nicht zu Buchungsbeginn gemeldet wurden, können auf Sie zurückfallen.

Siehe Hinweis in der App. Hier kann ggf. die Selbstbeteiligung im Schadensfall fällig werden.

Die Selbstbeteiligung können Sie unserer Gebührenliste entnehmen.



Noch nicht gemeldete Schäden durch antippen melden. Siehe Anleitung unter 4. „Prozess Schadensmanagement“

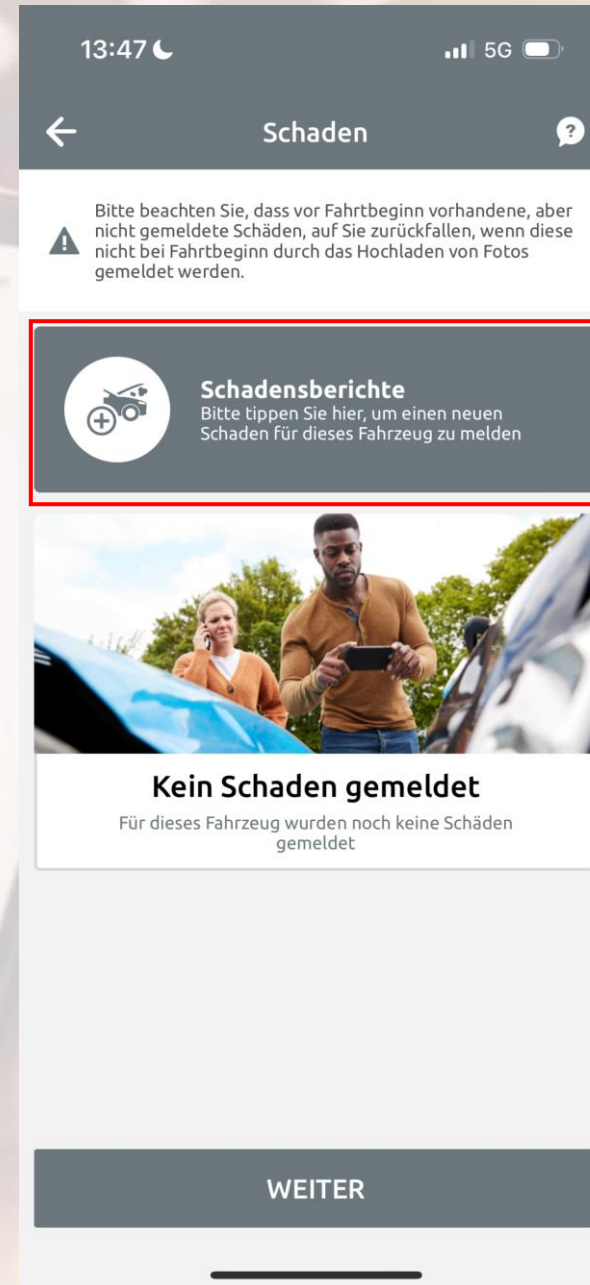
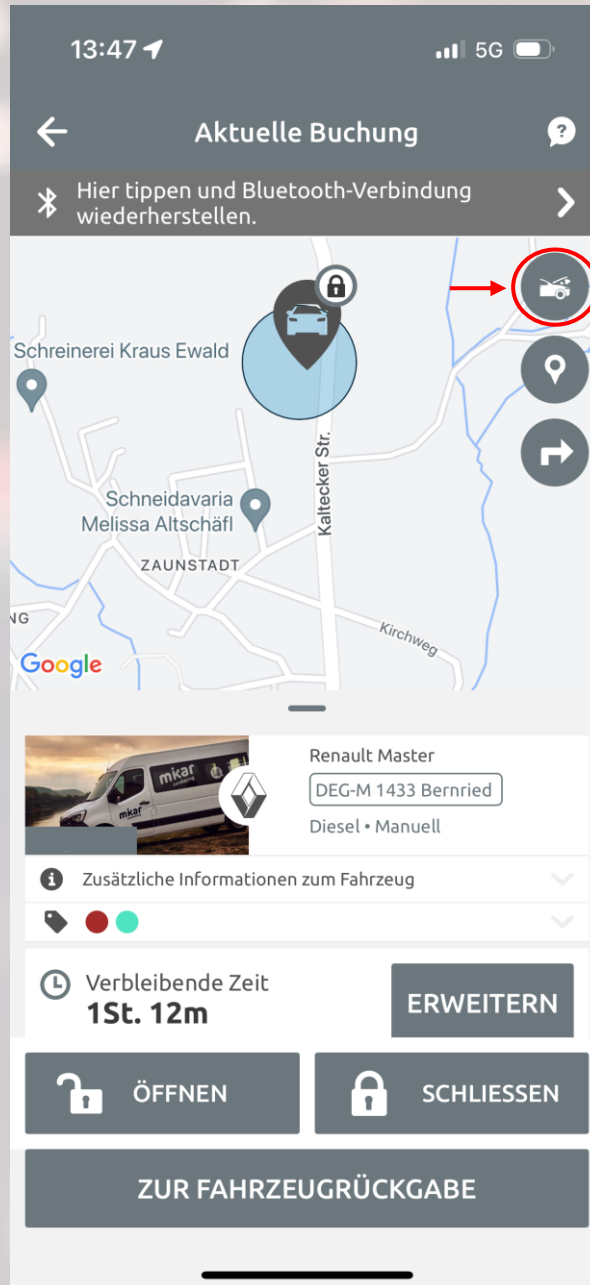
Keine (neuen) Schäden vorhanden oder Schadensmeldung erfolgreich durchgeführt: Auf weiter klicken.



# Bedienungsanleitung

## 13.1 Schäden während der Buchung melden

So können Schäden im Innenraum oder während der Fahrt entstandene Schäden gemeldet werden:



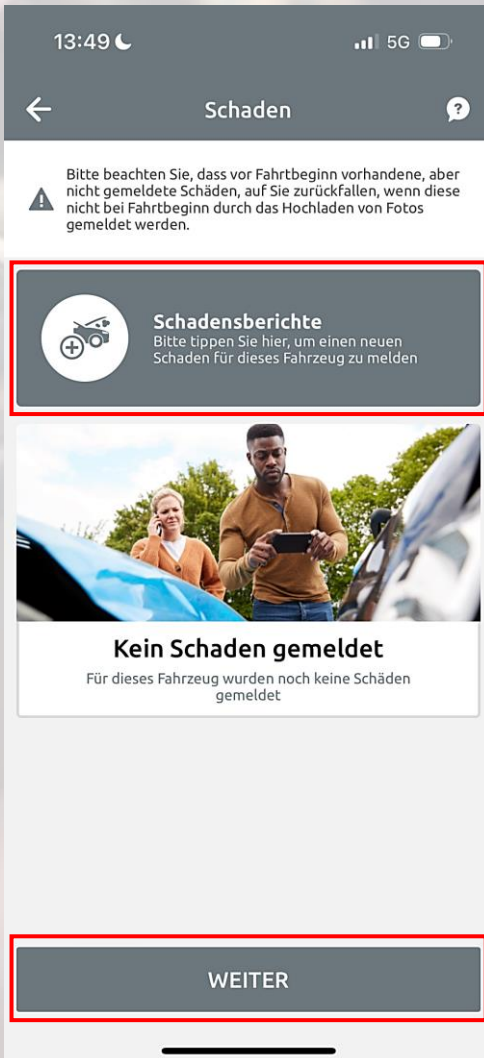
Noch nicht gemeldete Schäden durch antippen melden. Siehe Anleitung unter 4. „Prozess Schadensmanagement“

Keine (neuen) Schäden vorhanden oder Schadensmeldung erfolgreich durchgeführt: Auf weiter klicken.

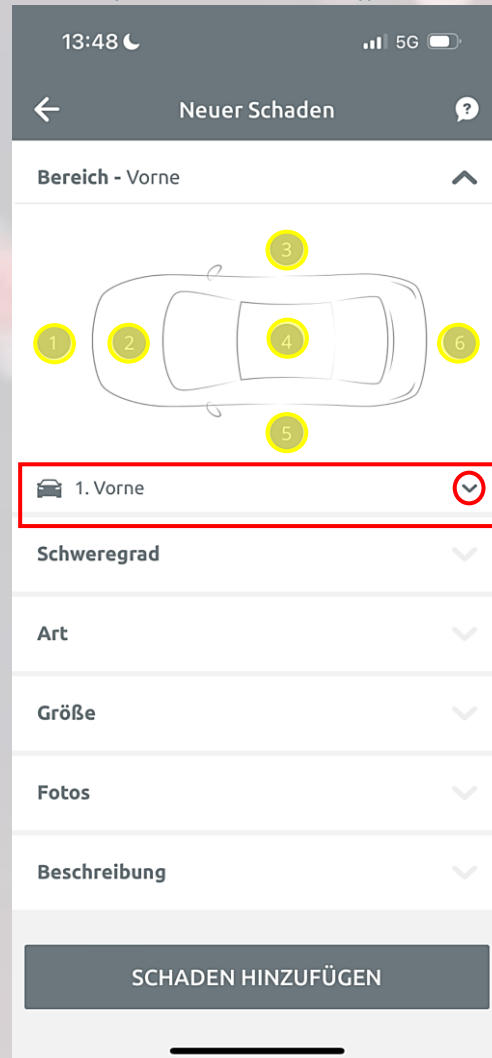
# Bedienungsanleitung

## 13.2 Prozess Schadensmanagement

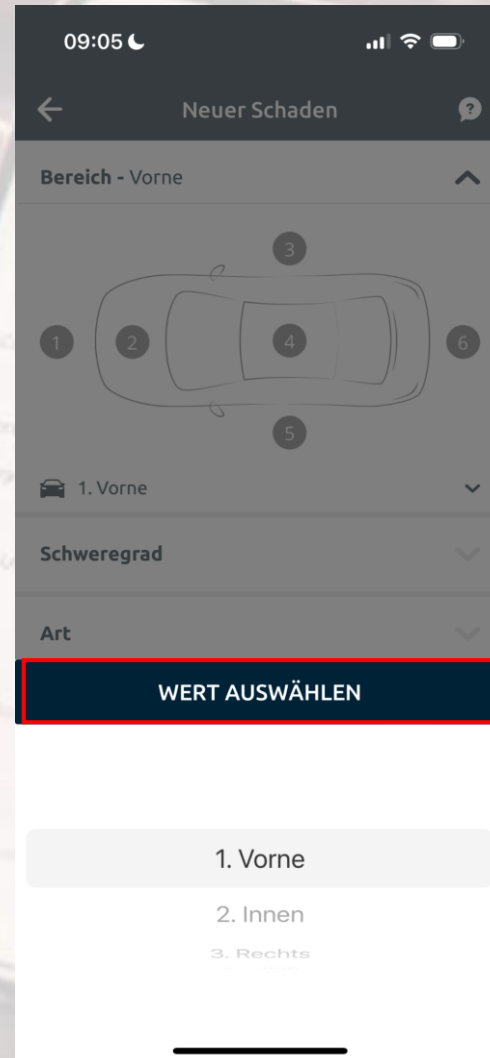
auf „Schadensberichte“ klicken



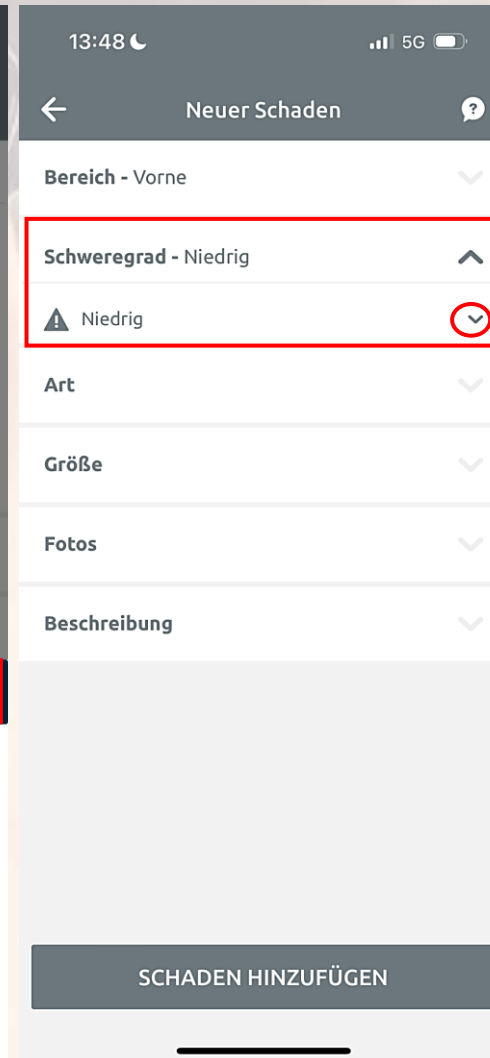
Schadensbereich auswählen  
(wo ist der Schaden))



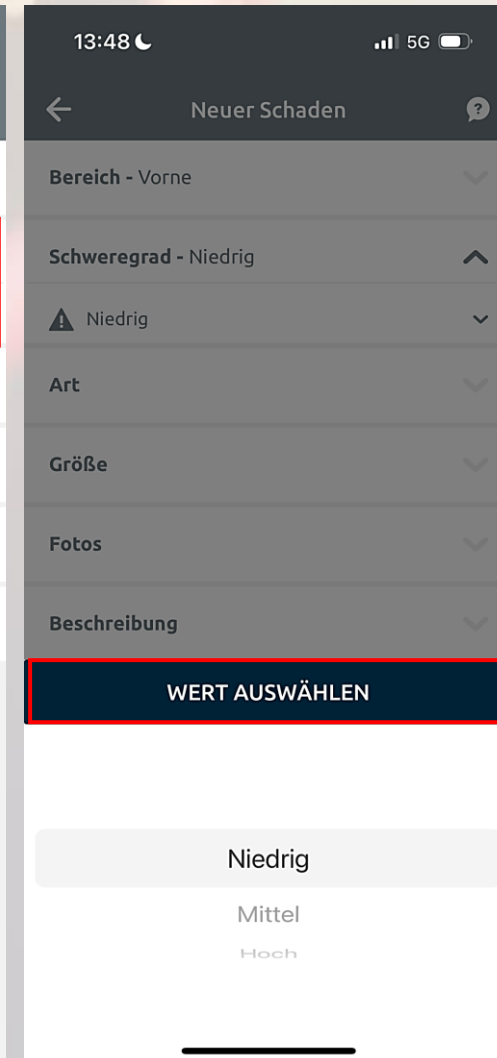
Bereich anhand der Zahl wählen  
und „Wert auswählen“ klicken



Schweregrad festlegen



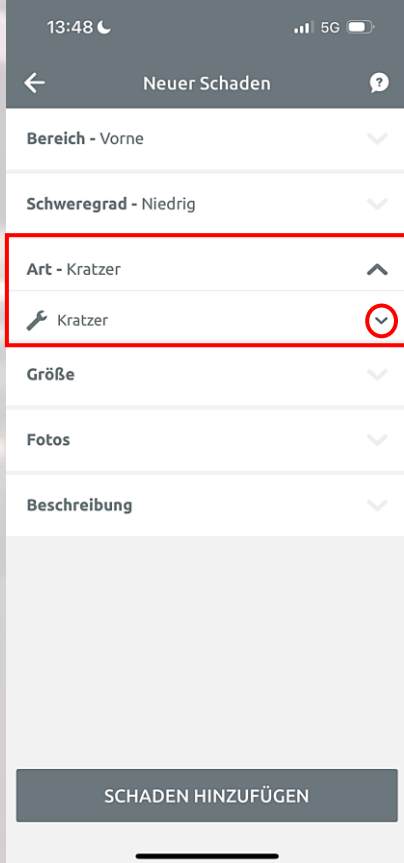
„Wert auswählen“ klicken



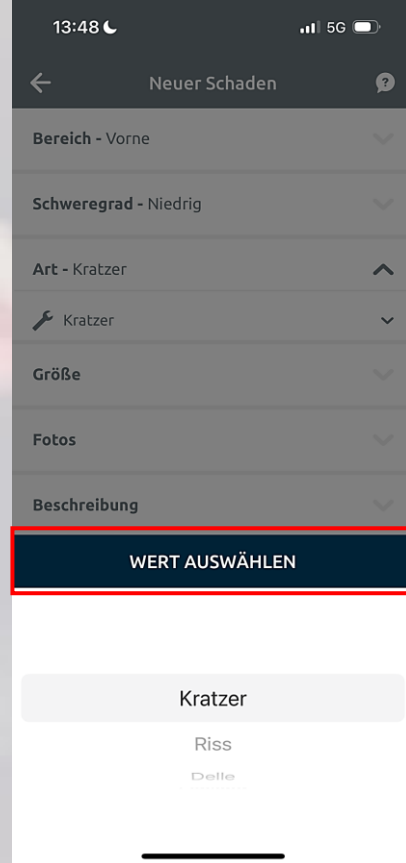
# Bedienungsanleitung

## 13.2 Prozess Schadensmanagement

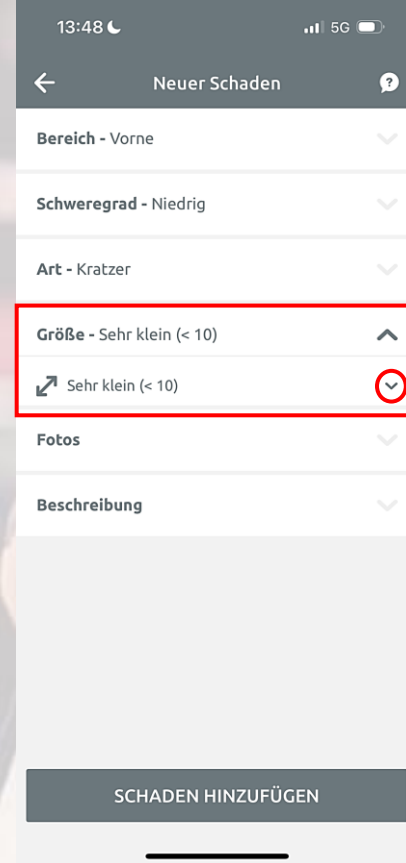
Art des Schadens bestimmen



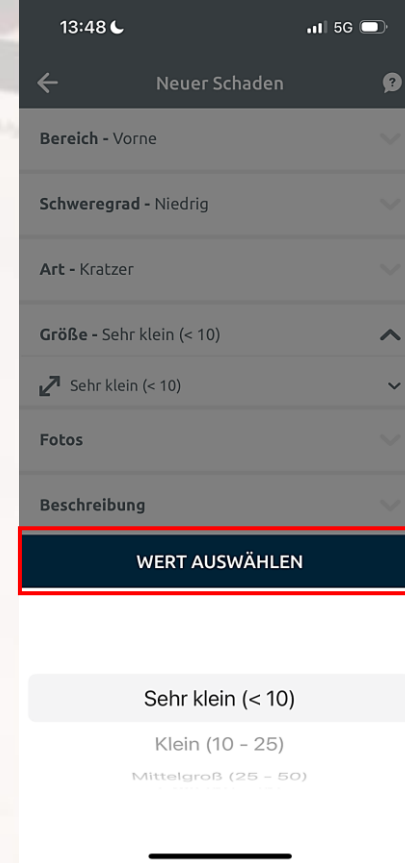
Nach Auswahl „Wert auswählen klicken



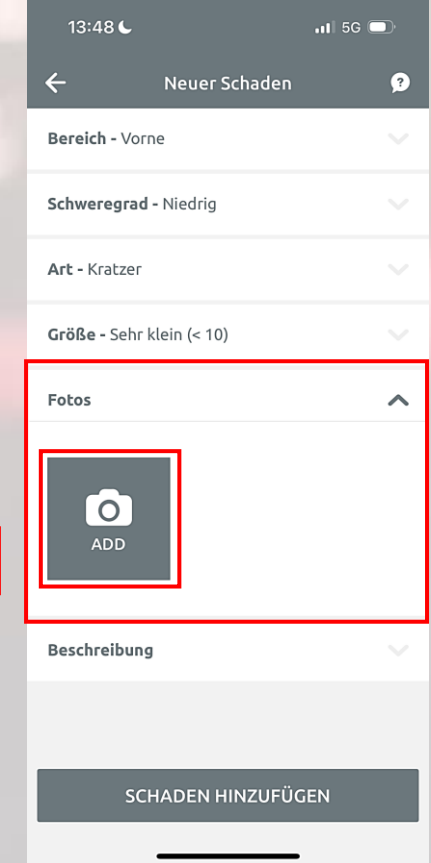
Größe des Schadens bestimmen



„Wert auswählen“ klicken



Fotos vom Schaden aufnehmen



Beschreibung eingeben

