GENERELLE LEIEBETINGELSER

ALT DU TRENGER Å VITE OM Å LEIE BIL HOS HERTZ.

INNHOLD

VIKTIG INFORMASJON OM LEIEFORHOLDET 1

- NYTTIGE TIPS
- HVA ER INKLUDERT / HVA ER IKKE INKLUDERT
- LEIEKONTRAKT
- ANSVAR
- TVISTER
- PERSONVERN
- MÅNEDSLEIE/FLEXILEASE

HENTING AV LEIEBIL 5

- KJØRETØYET
- LEIERESTRIKSJONER

UNDER LEIEPERIODEN 8

- BØTER, BOMPENGER OG ANDRE GEBYRER/AVGIFTER
- TEKNISKE PROBLEMER
- ULYKKER
- SKADE OG TYVERI

TILBAKELEVERING AV BIL 11

- TID OG STED
- LEVERING UTENFOR ÅPNINGSTID
- ENDRINGER
- SEN TILBAKELEVERING
- FAKTURA OG BETALING

I ETTERKANT AV LEIEFORHOLDET 13

- KONTAKTER OG RETTIGHETER

VEDLEGG 14

- VEDLEGG 1 - FORKLARING AV KOSTNADER OG GEBYRER
- VEDLEGG 2 - DRIVSTOFFALTERNATIVER
- VEDLEGG 3 - SKADE PÅ KJØRETØYET
- VEDLEGG 4 - FORSIKRING OG ANSVARSBEGRENSINGER
- VEDLEGG 5 - PERSONVERNERKLÆRING
- VEDLEGG 6 - KONTAKT OSS
- VEDLEGG 7 - VALUTAOMREGNING

HERTZ' STANDARD LEIEVILKÅR OG BETINGELSER ER GJENSTAND FOR ENDRING.

V3 - APRIL 2024

Viktig informasjon om leieforholdet

I disse generelle leiebetingelsene vil du finne informasjon som hjelper deg å forstå hva som inngår og hva som ikke inngår i din leiekontrakt, og hvilke alternativer som finnes tilgjengelig for å forbedre din leiebilopplevelse. Dersom du behøver ytterligere informasjon kan du gjerne ta kontakt med oss på utleiestasjonen eller vårt Customer Care Center som står klar til å hjelpe deg.

Nyttige tips

1. **Ditt ansvar**
I leieperioden og helt frem til kjøretøyet er returnert tilbake til oss som utleier, bærer du som leietaker alt ansvar for kjøretøyet og bruken av det. Du er ansvarlig overfor oss dersom kjøretøyet skulle gå tapt eller blir skadet, samt trafikkbøter og andre gebyrer og avgifter som oppstår i løpet av leieperioden.Les leiekontrakten nøye, slik at du forstår dine forpliktelser fullt ut.

2. **Skadesjekk**
Før du kjører av sted, plikter du å kontrollere kjøretøyet for skader og gi beskjed til utleiestasjonen ved eventuelle avvik fra leiekontrakten. Vi anbefaler egendokumentasjon av kjøretøyets tilstand ved å ta tilfredsstillende bilder av bilen utvendig og innvendig både ved avhenting og ved tilbakelevering.

3. **Forsikring og ansvarsbegrensinger**
Les leiekontrakten nøye, slik at du forstår dine forpliktelser ved bruk av kjøretøyet og dermed vet at forsikringen og ansvarsbegrensningene kan være ugyldige ved misligholdelse av kontrakten.

4. **Henting**
Vi vil ved avhenting av leiebilen forhånds reservere et beløp på ditt kredittkort. Beløpet blir kun reservert, ikke trukket. Du skal som fører av leiebilen ha hatt førerkort i over ett år og det må være samme navn på hoved leietaker som på betalingskortet. Som leiebilkunde er du ansvarlig for selv å betale parkerings-
avgiften direkte i betalingsautomatene i parkeringsanlegget. Vi tar et ekstra administrasjonsgebyr for å håndtere dette i etterkant.

5. **Tilbakelevering**
Dersom du leverer tilbake kjøretøyet på et annet tidspunkt eller sted enn avtalt med oss, eller hvis det er i en særlig skitten eller illeluktende tilstand, kan det beregnes ytterligere gebyrer. Husk å sette av tid til å gå over bilen for eventuelle nye skader også ved retur. Dersom vi ikke er tilstede for å kontrollere kjøretøyet sammen med deg ved retur, anbefaler vi egendokumentasjon av kjøretøyets tilstand ved å ta tilfredsstillende bilder av bilen utvendig (begge sider + front og bak), og innvendig (interiør, dashboard, forseter og bakseter), slik at disse kan fremlegges oss på forespørsel. Dermed kan tvister om skader ved tilbakelevering unngås.

6. **Tilbakelevering utenfor åpningstid**
Ved samtykke til at du leverer tilbake kjøretøyet utenfor utleiestedets åpningstid, forblir du ansvarlig for kjøretøyet til våre Hertz representanter registrerer det som innlevert etter åpning av utleiestedet. Endelig skadesjekk av oss er først å anses som utført etter at kjøretøyet er vasket, senest 48 timer etter at kjøretøyet er tilbakelevert innenfor utleiestasjonens ordinære åpningstid.

Hva er inkludert / hva er ikke inkludert?

Dette sammendraget skal hjelpe deg å forstå hva som er inkludert eller ikke inkluder i leiekontrakten, og hvilke alternativer som finnes for å forbedre reisen. Henvend deg til våre utleierepresentanter ved eventuelle spørsmål. Se også vedlegg 4 over forsikringer for ytterligere detaljer.

Forklaringstekst:

- **CDW: (Collison Damage Waiver):** skadeforsikring som reduserer ditt ansvar opp til en egenandel på NOK 20 000kr.
- **SuperCover:** utvidet skadeforsikring som reduserer ditt ansvar ytterligere, opp til en maks egenandel på NOK 2 000kr.
- **TP: (Theft protection)** hærverk og tyveriforsikring

- **Personal Accident Insurance (PAI):** dekker din kostnad ved feilfylling, tom tank/batteri, punktering, mistet nøkkel etc.
- **PERS: (Premium Emergency Roadside Assistance)** dekker utgifter til berging eller tauing av leiebil som følge av skade eller upåregnelig driftsstopp.
- **FPO: (Fuel Purchase Option)** En full tank drivstoff du kan kjøpe, slik at du slipper å fylle tanken ved tilbakelevering.

Forsikring

Hva er inkludert

En ansvarsforsikring er inkludert i leieprisen. Den beskytter deg og andre godkjente førere mot krav fra tredjepersoner for dødsfall, personskade eller tingskade hvis du har en ulykke.

Hva er ikke inkludert

Med vårt samtykke kan du legge til en ekstra fører. Vi må se førerkortet til alle som ønsker å bli godkjente førere. Det blir beregnet et gebyr per ekstra fører. Det er viktig at alle ekstra fører er oppført på leieavtalen. Du kan også kjøpe ytterligere dekning for personskade på føreren og tap av eller skade på personlige eiendeler med PAI-forsikring

Ansvarsbegrensninger

Hva er inkludert

De fleste alternativer inkluderer ansvarsbegrensning for skade på leiebiler, skadeforsikring (CDW) og tyveribeskyttelse (TP). Disse begrenser ditt ansvar overfor oss for skade på eller tap av kjøretøyet opp til en total egenandel på NOK 20 000kr.

Hva er ikke inkludert

Du kan redusere ditt ansvar overfor oss for CDW- eller TP-egenandel ved å kjøpe tilleggsforsikringen SuperCover.

Supercover

Hva er inkludert

Med Supercover kan du kjøpe ytterligere dekning for kostnader ved hjelp på stedet for tekniske problemer som er din skyld, herunder for strømtomt batteri, tom tank, forlagte nøkler eller nøkler låst inne i kjøretøyet, feilfylling, punktering, steinsprut eller annen glass skade, uhell og utforkjøring.

Hva er ikke inkludert

Følgende dekkes ikke:

- reparasjon på verksted
- deler
- utgifter som kan kreves erstattet gjennom garantiordning, abonnement eller lignende

Forsikringen erstatter ikke utgifter som kan refunderes/erstattes fra annet hold, f.eks. reisearrangør, trafikkselskap, hotell eller lignende. Utgifter ved forsinkelse som skyldes trafikk kø eller lignende erstattes ikke.

Drivstoffalternativer

Hva er inkludert

Drivstoff er ikke inkludert i leieprisen. Kjøretøyet stilles normalt med full tank til rådighet og med minimum 2/8 drivstoff på tanken eller oppladede batterier for el-biler på minimum 60 %, med mindre annet er avtalt.

Hva er ikke inkludert

Du kan avgjøre hvordan du ønsker å betale for drivstoffet du bruker i leieperioden. Du kan levere tilbake kjøretøyet enten med full tank eller betale oss for å fylle tanken for deg. Drivstoffgebyret er angitt i leieavtalen.Alternativt tilbyr noen utleiesteder at du kan betale på forhånd for påfylling av tanken, slik at du ikke må fyl-le tanken ved tilbakelevering (du får imidlertid ingen refusjon for ubrukt drivstoff). Spør etter Fuel Purchase Option (FPO).

Veihjelpstjeneste

Hva er inkludert

En veihjelpstjeneste som dekker hjelp på stedet for tekniske feil ved bilen eller ved ulykker.

Hva er ikke inkludert

Tekniske og mekaniske problemer som er forårsaket av deg, herunder for strømtomt batteri og drivstoff- tom, forlagte nøkler eller nøkler låst inne i kjøretøyet, feilfylling, punktering, steinsprut eller annen glass skade, uhell og utforkjøring.

Utstyr

Hva er inkludert

Leieprisen tar utgangspunkt i bestilt bilgruppe og de elementene som ligger i bestillingsbekreftelsen.

Hva er ikke inkludert

Du kan, med forbehold om tilgjengelighet ved hvert utleiested, velge å kjøpe fra vårt utvalg av tilleggsutstyr og tjenester, herunder oppgradering av bil, GPS, skistativ og barneseter.

Kilometer

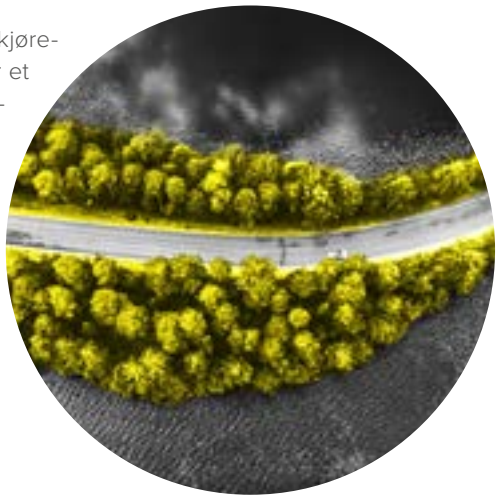
Hva er inkludert

Kilometer inkludert avhenger av den avtale inngått. Se betingelser for dette i reservasjon eller leieavtalen.

Hva er ikke inkludert

Vi dekker ikke overkjørte km, dersom det er en begrensning på km i din bestillingsbekreftelse.

Leiekontrakt



Leiekontrakten er dokumentet du undertegner digitalt eller papirformat når du henter kjøretøyet (det har vanligvis overskriften «Leiekontrakt» eller «Rental Record»). Det inneholder et sammendrag av leieperioden (f.eks. varighet, kjøpte tjenester og de beregnede leiegebyrene). Ved å undertegne angir du at disse opplysningene er riktige, og at du godkjenner:

- Leievilkår
- Disse generelle leiebetingelsene

Leiekontrakten inngås mellom selskapet Hertz eller franchisetakeren nevnt i kontrakten, og ordene «Hertz», «vi», «oss», «vår», «vårt» og «våre» henviser til dette selskapet.

Ansvar

Vårt: Vi er ansvarlig overfor deg å stille kjøretøyet til rådighet, til avtalt tid og sted, i god generell og driftsmessig stand, og for å stille et erstatningskjøretøy til rådighet ved tekniske problemer innenfor leievilkårenes betingelser. Kjøretøyet skal være i god og forskriftsmessig stand og inneholde minst 2/8 del drivstoff eller oppladede batterier for elbiler på minimum 60%, med mindre annet er avtalt.

Vi plikter å holde kjøretøyet ansvarsforsikret i samsvar med bilansvarslovensregler. Vi er ansvarlig overfor deg i henhold til ansvarsforsikringen og bilansvarslovens vilkår og betingelser. Vi er ikke ansvarlig for andre tap som kan oppstå som følge av leien, med mindre de er et direkte og forutsigbart resultat av vår uaktsomhet eller vårt mislighold av disse leievilkårene. Vi fraskriver oss ethvert ansvar overfor deg med hensyn til tap av tid, muligheter, penger, fortjeneste, eiendom eller annet som måtte oppstå av, eller ha forbindelse med leieforholdet, utover ansvaret beskrevet ovenfor og i leievilkårene forøvrig.

Tvister

Vårt mål er å finne en minnelig løsning på alle tvister. Kontaktopplysninger og informasjon om uavhengige meglingstjenester finnes i vedlegg 6 (Kontakter).

Dersom vi ikke skulle finne en minnelig løsning på en tvist, gjelder regelverket i landet der du undertegnet leieavtalen. Er en bestemmelse i denne leieavtalen etter gjeldende regelverk ulovlig eller umulig å gjennomføre, skal den anses som strøket. De øvrige bestemmelsene i denne leieavtalen fortsetter imidlertid å gjelde fullt ut.

Personvern

Når du leier et kjøretøy hos oss, samtykker du i at vi behandler dine personopplysninger i samsvar med vår personvernerklæring.

Se vedlegg 5 (Personvernerklæring) for mer informasjon.

Månedsleie/Flexilease

Hertz månedsleie er et kostnadseffektiv og fleksibelt produkt for de som trenger bil i en måned eller lenger. Perfekt for privatpersoner eller bedrifter med konsulenter, ansatte i prøvetid eller ansatte som midlertidig besøker Norge.

Betingelser:

- Inn og utlevering skal foregå på samme stasjon
- Inn og utlevering skal foregå innenfor stasjonens åpningstid
- Ingen garanti på bilmodell
- Inkludert fra 1500 km pr måned
- Km avlesning skal rapporteres fra kunde månedlig
- Ekstra km belastes med avtalt overskytende km pris avhengig av bilgruppe
- Bindingstid 30 dager pr måned
- Ved for tidlig innlevering belastes hele måneden
- Leien må betales med kredittkort
- Kredittgodkjenning vil bli gjennomført
- Aldersbegrensninger følger standard leiebetingelser
- Ved bytte av bil garanterer ikke Hertz for samme modell

Henting av leiebil

Kostnader

Leiekontrakten viser alle kostnader som er avtalt ved leieperiodens start (som ikke er betalt på forhånd) og ved signatur gir du ditt samtykke til å betale disse og eventuelt andre gebyrer, avgifter og bøter som påløper frem til leieperiodens slutt.

Se vedlegg 1 (Forklaring av gebyr og avgifter) for en forklaring av de vesentligste gebyrene og mulige tilleggsgebyrene som kan oppstå i leieperioden. Ved tilbakelevering utsteder vi en faktura.

Forhåndsautorisasjon

Ved avhenting av bilen reserverer vi et beløp på ditt kredittkort. Beløpet blir kun reservert, ikke trukket. I Norge er beløpet leiebeløpet + NOK 1.000,- eller minimum NOK 3.000,-. Beløpet som reserveres er beregnet fra avtalt leieperiode, samt estimerte kostnader knyttet til bompasseringer. Merk at det kan ta opptil 28 dager, før det reserverte beløpet blir frigjort, avhengig av din bank.

Valutaomregning

Er du på reise kan vi tilby deg muligheten til å betale i egen valuta. I så fall benytter vi en konkurransedyktig vekslingskurs. Se vedlegg 7 (Valutaomregning) for mer informasjon om land der vi tilbyr denne tjenesten.

Førerkort og ID krav

Alle sjåfører må ta med seg alle deler av sitt gyldige førerkort, da elektroniske førerkort ikke er tilstrekkelig. Du må ta med både førerkort og enten et internasjonalt førerkort eller en offisiell engelsk oversettelse.

Betalingsalternativer:

- Visa debetkort (på enkelte bilgrupper)
- Visa kredittkort
- Mastercard kredittkort
- American Express
- Hertz kredittkort (HCC)

Vi godtar ikke kontanter, Visa Elektron, Maestro eller andre kort som ikke er listet opp ovenfor. Du kan velge mellom:

- Forhåndsbetal online: tillater deg å betale ditt kjøretøy i forkant til en ofte noe rabattert pris.
- Betal direkte til utleiestasjonen: tillater deg å reservere ditt kjøretøy og betale direkte til utleiestasjonen når bilen skal hentes.
- Kjøretøy vist er eksempler. Spesifikke modeller innenfor en bilklasse kan variere i forhold til tilgjengelighet og funksjoner, slik som antall sitteplasser, bagasjeplass og kjørelengde.

Kjøretøyet

Definisjon

Med «kjøretøy» menes i disse leiebetingelsene kjøretøyet vi leier ut til deg (herunder også erstatningskjøretøy), og alle deler og alt tilbehør som tilhører kjøretøyet, og eventuelt ekstrautstyr vi stiller til rådighet, f.eks. barneseter, GPS, snøkjettinger osv.

Tilstand

Du plikter å kontrollere kjøretøyets tilstand ved leieperiodens start og ved tilbakelevering. Vi fører opp eventuelle skader på bilen ved leieperiodens start i vår tilstandsrapport i den digitale leiekontrakten.

Se vedlegg 3 (Skade på kjøretøy) for å forstå hvordan vi forholder oss til skader som har oppstått i leieperioden.

Ivaretakelse

Du er ansvarlig for å ivareta kjøretøyet og redusere risikoen for tekniske problemer og skade ved å overholde våre leiebegrensninger (nedenfor). Du må også påse at du bruker riktig drivstoff, kontrollere dekk, oljenivå og andre væsker og fylle på ved behov.

Drivstoffalternativer

Kjøretøyet stilles normalt med full tank til rådighet og med minimum 2/8 drivstoff på tanken. Du må levere tilbake kjøretøyet med det drivstoffet du har brukt i leieperioden eller betale for det ekstra nødvendige drivstoffet ved tilbakelevering, herunder et drivstoffgebyr for å ta hensyn til det praktiske forhold at vi fyller tanken for deg. Dette gjelder kun ved enkelte lokasjoner og i enkelte land. Med drivstoff menes den energikilden som kjøretøyet benytter som for eksempel bensin, diesel eller elektrisitet.

Se vedlegg 2 (Drivstoffalternativer) for en fullstendig forklaring av dine alternativer.

Du er ansvarlig for å levere tilbake kjøretøyet i samme stand vi leverte det i, med forbehold om normal slitasje. Du er ansvarlig overfor oss for ytterligere skade som blir påvist ved tilbakelevering av bilen.

Leierestriksjoner

Bruk: Kjøretøyet er vår eiendom, og du kan ikke fremleie den videre, overdra eller selge den. Du kan ikke bruke kjøretøyet:

- Til å frakte passasjerer mot godtgjørelse (f.eks. som drosje eller bildelingsordning eller lignende).
- I terrenget eller på veier som er uegnet for kjøretøyet.
- Når det er overbelastet med passasjerer og/eller bagasje.
- Til å slepe eller skyve et kjøretøy.
- Til å frakte noe som kan skade kjøretøyet (herunder eksplosjons- eller brannfarlige materialer), og/eller forsinke vår mulighet til å leie ut kjøretøyet igjen (på grunn av dets tilstand eller lukt).
- Til å frakte last mot godtgjørelse (unntatt ved lastebiler og varebiler).
- Til å delta i et løp, et rally eller andre konkurranser.
- I forbudte områder.
- I strid med trafikkreglene eller andre bestemmelser.
- Til eventuelle ulovlige formål.
- Godkjente førere: Bare leietaker eller en annen person godkjent av oss kan kjøre kjøretøyet, men bare når den aktuelle personen ikke er overtrett og ikke er påvirket av et stoff som kan svekke bevisstheten eller reaksjonsevnen, f.eks. alkohol, narkotika eller bestemte legemidler.
- Kjøring i utlandet: Bilen kan kjøres ut av Norge under forutsetning av utleiers godkjenning (dokumentert) av dette, med unntak av:
- Italia (bortsett fra med bilgruppene G5, M, S6, T6, U6, V6, W6)

Du kan ikke under noen omstendigheter kjøre inn i følgende land:

- Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Kroatia, Tsjekkia, Romania, Marokko, Egypt**, Estland*, Israel*, Litauen*, Latvia*, Makedonia, Midtøsten**, Serbia og Montenegro, Slovakia, Slovenia, Tyrkia**, Ungarn
- *C.I.C (commonwealth of independent states)
- Armenia, Azerbajan, Belarus, Georgia, Kazakhstan, Kirgizstan, Latvia, Litauen, Moldova, Russland, Ukraina, Tajikstan, Turkmenistan, Usbekistan)
- **Midtøsten: Bahrain, Egypt, Israel, Jordan, Kuwait, Libanon, Iran, Irak, Oman, Qatar, Saudi Arabia, Syria, Tyrkia, De forente arabiske emirater, Yemen

Leie av flere kjøretøy: Du kan ikke leie mer enn ett kjøretøy av gangen, med mindre du har opprettet en bedriftskonto hos oss og først har innhentet vår godkjennelse.

Hvis du ikke overholder disse leierestriksjonene:

- Vil du være ansvarlig for alle skader, tap og kostnader vi pådrar oss som følge av dette.
- Mister du eventuell valgt forsikrings- eller ansvarsbegrensningsbeskyttelse.
- Kan vi si opp leieavtalen og når som helst for din regning ta tilbake kjøretøyet

Under leieperioden

Bøter, bompenger og andre gebyrer/avgifter

Du er ansvarlig for alle bøter, bompenger, kø gebyrer og andre lignende gebyrer (herunder parkeringsgebyrer eller parkeringsbøter) som oppstår i leieperioden. Mange av disse vil bli sendt til oss for betaling. Vi vil betale gebyrene og kreve refusjon av deg.

Alternativt kan vi bli pålagt å gi dine kontaktopplysninger til vedkommende myndighet. Myndigheten henvender seg da direkte til deg. Det vil alltid lønne seg å gjøre opp selv.

I tillegg til eventuelle bøter eller gebyrer du pådrar deg, vil vi også beregne et administrasjonsgebyr for å få refundert administrasjonstid og -kostnader.

Tekniske problemer

Veihjelpstjeneste: Opplever du en ulykke eller tekniske problemer, må du ringe nødnummeret (se landsspesifikke vilkår eller leieavtalen), og vi vil sørge for nødvendig hjelp. Selv om denne tjenesten som dekker tekniske feil eller ulykker er inkludert i leieprisen, er du ansvarlig for kostnadene ved veihjelpstjenesten når dette er din skyld. Merk at du uten vår tillatelse ikke må la noen utføre service eller reparasjon på kjøretøyet.

Premium Emergency Roadside Assistance (PERS) I noen land kan du kjøpe denne tilleggstjenesten for å dekke kostnadene ved veihjelpstjenesten når du selv har ansvar for hendelsen.

Fullstendig informasjon finnes i vedlegg 4 (Forsikring og ansvarsbegrensninger).

Ulykker

Hvis du har vært involvert i en ulykke med leiebilen, forplikter du deg til å samarbeide med oss og våre forsikringsgivere ved undersøkelse eller påfølgende rettssaker.

Du må også treffe følgende tiltak:

Merk: Du må informere utleiestedet og veihjelpstjenesten dersom kjøretøyet har fått skader. Bruk numrene i de landsspesifikke vilkårene eller leieavtalen til dette. Meld ulykken til politiet så snart du kan hvis noen er blitt skadet eller det er voldet skade på tredjeparts eiendom. Les de landsspesifikke vilkårene (som du fikk i skranken eller på nettsiden vår) for ytterligere krav eller endringer.

Skademelding

Fyll ut skademeldingen. Dette skjemaet finnes i kjøretøyet eller kan fås på anmodning ved tilbakelevering). Lever det utfylte skjemaet til en medarbeider. Skademeldingen må fylles ut og undertegnes, om mulig med samtykke fra tredjeparter selv om kjøretøyet ikke er skadet.

Skyldspørsmål

Skriv ned navn og adresse til alle involverte, herunder vitner, og samle inn informasjonen som kreves på skademeldingen. Skyldspørsmål ved uenighet håndteres av forsikringsselskapene og/eller myndighetene.

Dersom du ved en ulykke ikke overholder disse anvisningene, kan ansvarsbegrensningene dine bli ugyldige. Du finner fullstendige krav i de landsspesifikke vilkårene.

Skade og tyveri

Ansvar

Hvis kjøretøyet går tapt eller blir skadet i leieperioden, er du ansvarlig for alle tap og kostnader inntil oppgitt egenandel på leide kjøretøy. Går kjøretøyet tapt eller blir skadet på grunn av mislighold eller grov uaktsomhet, kan ansvaret ditt innebære inntil hele kjøretøyets fulle verdi, med mindre tapet eller skaden skyldes oss, eller vi får refusjon eller oppgjør av en tredjepart, motpart eller dennes forsikringsgiver.

Ditt ansvar overfor oss kan (blant annet) omfatte:

- Reparasjonskostnader
- Tapt leieinntekter
- Slepe- og oppbevaringskostnader
- Et behandlingsgebyr som dekker våre kostnader for behandling av dette problemet og eventuelle tilknyttede krav

Sikkerhet

Du er ansvarlig for kjøretøyets sikkerhet og må prøve å begrense til et minimum risikoen for tyveri eller hærverk ved å parkere på et sikkert sted. Fjern alltid verdisaker (herunder uttakbart utstyr) fra synlige områder, og påse at kjøretøyet er låst. Du må også overholde våre anvisninger for tilbakelevering (se tilbakelevering nedenfor).

Tyveri

Dersom kjøretøyet blir stjålet, må du varsle politiet, ringe veihjelp så snart som mulig og fylle ut en skademelding (se anvisninger for fremgangsmåte ved ulykke ovenfor). Du må kunne dokumentere at du har tatt nødvendige forholdsregler ved å levere tilbake nøklene til oss. Hvis ikke blir de relevante ansvarsrestriksjonene ugyldige.

Alternativer for forsikring og ansvarsbegrensninger

Leieprisen omfatter automatisk en ansvarsforsikring som beskytter deg og andre godkjente førere mot tredjepartskrav på grunn av dødsfall, personskade eller tingskade forårsaket ved bruk av kjøretøyet i leieperioden. Dessuten kan du velge blant følgende alternativer (hvis de ikke allerede er inkludert i leieprisen):

- Valgfri ansvarsrestriksjoner (f.eks. SuperCover og TP): for å redusere eller utelukke ditt ansvar overfor oss for skade på eller tap av kjøretøyet
- Passasjerulykkesforsikring (PAI): for å dekke deg og dine passasjerer ved (i) dødsfall, personskade og medisinske utgifter og (ii) tap av eller skade på personlige eiendeler i kjøretøyet.
- Dersom du velger noen av våre valgfrie produkter, samtykker du vilkårene i vedlegg 4 (Forsikring og ansvarsrestriksjoner).

Tredjepartsforsikring

Ved kjøp av fullkaskoforsikring uten egenandel eller redusert egenandel hos en tredjepart som skal dekke ditt ansvar overfor oss, er du fortsatt ansvarlig overfor oss opptil egenandelsbeløpet, og du må selv sørge for å få refundert beløpet fra din forsikringsgiver.

Ved misligholdelse av våre leiebetingelser, eller hvis tapet eller skaden blir forårsaket med overlegg, blir våre forsikringer og ansvarsbegrensninger ugyldige i den grad det er tillatt etter gjeldende regelverk. Våre ansvarsbegrensninger kan også være ugyldige hvis tapet eller skaden skyldes grov uaktsomhet fra deg eller en godkjent fører. Fullstendig informasjon finnes i vedlegg 4 (Forsikring og ansvarsbegrensninger).

Tilbakelevering av bil

Tid og sted

Kjøretøyet skal returneres senest på avtalte tidspunkt og sted som er angitt i leieavtalen. Returen anses å ha skjedd når både kjøretøyet og nøkler er overlevert utleier innenfor utleiestasjonens ordinære åpningstid. Dersom kjøretøyet og nøkler returneres utenfor utleiestasjonens ordinære åpningstid, anses retur å ha funnet sted når utleiestasjonen åpner den første påfølgende virkedag, med mindre annet er skriftlig avtalt mellom oss og deg.

Levering utenfor åpningstid

Ved levering utenfor ordinær åpningstid:

- Parkering: Lås kjøretøyet og parker på vår parkeringsplass, eller, hvis denne er utilgjengelig, en sikker plass i nærheten.
- Nøkler: Ikke gi ut nøklene til noen når du parkerer kjøretøyet, med mindre den ansatte dokumenterer seg med Hertz ID kort. Legg nøklene i utleiestedets nøkkel boks.

Kjøretøyet skal returneres i samme stand og med alt tilbehør og utstyr som kjøretøyet var utstyrt med ved leieforholdets start. Du bærer i leieperioden og frem til kjøretøyet er returnert alt ansvaret for kjøretøyet og bruken av det.

Leieforholdet kan forlenges, etter avtale med oss. Ved endring av leieperiode og ved overskridelse av
avtalt kjørelengde, er du ansvarlig for enhver økning i prisen.

Ved tidligere retur enn avtalt vil totalprisen kunne endre seg. Ved forhåndsbetalte leier gis det ingen refusjon av ubrukte leiedøgn.

Gi beskjed til en representant fra oss om enhver skade på kjøretøyet som har oppstått i leieperioden.

- Sette av tid til å undersøke kjøretøyet ved retur. Dersom det ikke er en representant fra oss til stede for å kontrollere kjøretøyet ved retur, anbefaler vi egendokumentasjon av kjøretøyets tilstand ved å ta tilfredsstillende foto av bilen utvendig (begge sider + front og bak) og innvendig, (interiør, dashbord, forseter og bakseter), slik at disse kan fremlegges for oss på forespørsel.
- Du bærer det fulle ansvar for kjøretøyet frem til kjøretøyet er returnert i henhold til avtale.

Endelig skadesjekk av utleier er først å anses som utført etter at kjøretøyet er vasket, senest 48 timer etter at kjøretøyet er tilbakelevert. Fristen løper innenfor uteleiestasjonens ordinære åpningstid, dvs. ved retur lørdag eller søndag løper fristen først fra utleiestasjonens ordinære åpningstid mandag, og ved retur torsdag eller fredag stanser fristen sitt løp ved utleiestasjonens ordinære stengetid fredag og gjenopptar sitt løp ved utleiestasjonens ordinære åpningstid mandag.

Ved retur av kjøretøyet utenfor vår egen utleiestasjon, f.eks. ved retur hos verksted, hos en bedrift eller på annen adresse, løper ovennevnte frist på 48 timer først fra det tidspunkt kjøretøyet ankommer utleiers vår utleiestasjon innenfor utleiestasjonens ordinære åpningstider.

Dersom kjøretøyet og nøkler returneres utenfor utleiestasjonens ordinære åpningstid, anses retur å ha funnet sted når utleiestasjonen åpner den påfølgende virkedag, med mindre annet er skriftlig avtalt mellom oss og deg. Endelig skadesjekk av oss er først og anses som utført etter at kjøretøyet er vasket, senest 48 timer etter at kjøretøyet er tilbakelevert innenfor utleiestasjonens ordinære åpningstid.

Endringer

Endring av tilbakeleveringstid eller -sted: Dersom du vil endre tilbakeleveringstid eller -sted eller ønsker at vi skal hente kjøretøyet, må du ringe til utleiestedet på nummeret angitt i leieavtalen. Vi tar beslutninger om endringer i den avtalte tilbakeleveringsordningen ut i fra våre retningslinjer og leievilkår, og det kan bli beregnet ytterligere gebyrer.

En endring i tilbakeleveringstid kan innebære en høyere leiepris fordi en annen (aktuell) priskode kan gjelde. Dersom du endrer tilbakeleveringssted, kan vi beregne et enveisgebyr for å dekke våre kostnader med å bringe kjøretøyet tilbake til det opprinnelige utleiestedet.

Sen tilbakelevering

Leiegebyrene beregnes på grunnlag av 24-timersperioder fra klokkeslettet angitt i leieavtalen. Dersom du leverer tilbake kjøretøyet sent og en ny 24-timersperiode begynner, vil du bli belastet for den og enhver påfølgende 24-timersperiode som begynner før tilbakelevering, til en aktuell standardleiepris.
For å hjelpe deg tillater vi en forsinkelse på 30 minutter for å levere tilbake kjøretøyet uten å beregne en ekstra dag. Se vedlegg 1 (Forklaring av gebyrene) eller spør i skranken.

Under visse omstendigheter kan vi også beregne et gebyr for tidlig tilbakelevering eller gebyr for sen tilbakelevering for å dekke våre kostnader hvis du leverer tilbake kjøretøyet på et annet tidspunkt enn avtalt. Mer informasjon finnes i vedlegg 1 (Forklaring av gebyrene).

Gebyrer

Merk: Vi kontrollerer kjøretøyet ved tilbakelevering og legger til på fakturaen eventuelle ytterligere kostnader som for eksempel ikke tanket drivstoff, km utover avtalen, skader, tidlig/sen tilbakelevering etc.

Noen gebyrer kan ikke avgjøres før endelig ved tilbakelevering, f.eks. for større skader eller eventuelle bøter + avgifter vi mottar i forbindelse med din leie. Vi informerer deg om slike gebyrer og sørger for betaling når disse er fastsatt.

Se vedlegg 1 (Forklaring av gebyrene) for en detaljert liste over mulige gebyrer.

Faktura og betaling

Vi utsteder en faktura per e-post eller post ved tilbakelevering. Hvis du ikke betaler gebyrene innen fristen angitt på fakturaen, kan vi på de utestående gebyrene beregne renter til gjeldende lovfestede handelssenter.

I etterkant av leieforholdet

Du kan enkelt hente ut din kvittering på: hertz.no under «finn min kvittering».

Se også vår FAQ på hertz.no/

Kontakter og rettigheter

- Du kan til enhver tid innenfor lokasjonens åpningstider nå våre medarbeidere ved utleiestedet på telefon, også etter at leieperioden er avsluttet. Det aktuelle telefonnummeret finner du på baksiden av denne leievilkår brosjyren.
- Etter at leieperioden er avsluttet, kan du nå Hertz' kundeservice i åpningstiden (22 10 00 00, deretter tast 3 for en avsluttet leie). Teamet vårt vil gjerne hjelpe deg å avklare eventuelle spørsmål.
- Kan vi ikke løse problemet ditt slik at du blir fornøyd, og du leide bilen i et annet europeisk land, kan du kontakte European (ECRCS)/Forbrukerrådet. Det er en uavhengig meglingstjeneste. Du kan også kontakte en plattform for nettbasert megling (ODR).

Se vedlegg 6 (Kontakter) for mer informasjon.

Vedlegg

Vedlegg 1 - Forklaring av kostnader og gebyrer

Din estimerte kostnad (se leiekontrakten eller din reservasjons-bekreftelse)

Alle priser er eksklusive mva og er gjenstand for endring. Det beregnes ikke merverdiavgift på forsikringer og egenandel. I leiekontrakten finner du de estimerte kostnadene som gjelder for din leieperiode. Disse kostnadene inneholder vanligvis følgende:

Obligatoriske kostnader

Leieprisen

Den avtalte leieprisen vises som beløp for hele leieperioden og omfatter ansvarsforsikring. Den kan også inkludere ansvarsbegrensning (CDW) og tyveribeskyttelse (TP).

Kilometer

Et kilometertall kan være inkludert i leieprisen. Et gebyr kan påregnes hvis du overskrider kilometertallet.

Lokasjonsgebyr

Lokasjonsgebyr beregnes ved visse utleiesteder (f.eks. flyplasser og jernbanestasjoner) for å gjenspeile kostnaden ved å levere tjenester derfra.

- Lokasjonsgebyr på alle flyplasser i Norge - 16 % av døgnpris (minimum NOK 235,-).
- Veiavgifts gebyr
- NOK 32,- per døgn, maks NOK 160,- per leieforhold (kostnad pr. bompassering kommer i tillegg).

Ung sjåfør gebyr

Tilsvarer din andel av gebyrene vi beregner for å holde kjøretøyet på veien. Tilleggsgebyr for unge førere kan beregnes hvis du eller en ekstrafører er under 25 år. Sjåfører under 25 år, NOK 104,- per døgn, maks NOK 1 040,- per leieforhold.

Auto pass gebyr

Ved passering på auto pass, belastes veiledende passeringsavgift uten rabatt + mva på leiekontrakt eller i etterkant.

Vintergebyr

Et gebyr som er inkludert i prisen når du bestiller leiebilen og som legges på da vinterdekk er pålagt i Norge. Gjelder i perioden 1 november - 15 april, NOK 33,60,- per døgn, maks NOK 470,40,- per leie.

No show-gebyr

Ved å ikke møte opp til reservert bil påløper et gebyr på NOK 525,-

Administrasjonsgebyr

Gebyr ved etterfakturering av blant annet ATK (automatisk trafikk kontroll), bøter og utlegg for ubetalte parkeringsavgifter (ANPR). Dette gebyret på NOK 375,- er for å dekke den tid vi bruker på å håndtere bøter eller omkostninger, i tillegg til den faktiske kostnaden.

Fakturagebyr

Ved faktura belastes et fakturagebyr på NOK 7,- inkl. mva.

Valgfrie produkter og tjenester

Ekstra fører gebyr

Et standardgebyr beregnes for hver ekstra fører for leiebilen for å dekke ekstra forsikringskostnader. Kostnaden er NOK 40, - inkl. mva. per ekstra sjåfør per døgn, maks NOK 448, - per leieforhold.

Enveisgebyr

Kan beregnes dersom du leverer tilbake kjøretøyet et annet sted enn utleiestedet. Vi gir beskjed ved bestillingen om tilbakelevering til et annet utleiested er mulig. Kostnad avhenger av avstand til returlokasjon.

Leverings- og hentegebyrer

Kan belastes hvis du ber om at leiebilen leveres til eller hentes fra et annet utleiested enn vårt utleiested.

Distanse i km	Pris NOK
0-10 Km (vanlige åpningstider)	150,- (+ bompasseringer)
10 Km + (vanlig åpningstid)	250, - + 5, - per km (+ bompasseringer)
Utenfor åpningstider	500, - + 5, - per km (+ bompasseringer)

Levering og henting er basert på forespørsel og tilgjengelig kapasitet.

Ankomst utenfor åpningstid gebyr

Ankomst Gardermoen med reservasjon reservert med ankomsttid og flynummer belastes NOK 540,- inkl. mva. Alle andre flyplasser og bykontor med reservasjon reservert med ankomsttid og flynummer NOK 350,- inkl. mva.

Nøkkelgebyr

Når nøkler ikke leveres ved retur av bilen:

Du innrømmes 24 timer på å levere nøkkelen tilbake til lokasjonen, enten fysisk eller med sporbar pakke med f.eks. Jetpak eller Bring.

Hvis dette ikke gjøres eller nøkkelen ikke er tilbake innenfor 24 timer, belastes du avsavn pr. døgn inntil nøkkelen er levert tilbake.

Mistet/ødelagt nøkkel – du belastes med faktisk kostnad for produksjon av ny nøkkel pluss ett døgns avsavn.

Drivstoff servicegebyr

Alle biler fra Hertz leveres normalt med full tank. Når bilen ikke tilbakeleveres med full tank påløper et gebyr på NOK 200,- + mva i tillegg til markedspris på drivstoff.

Alternativer for forsikring og ansvarsbegrensninger

I leieavtalen står det om våre alternativer for forsikring og ansvarsbegrensninger er akseptert eller avvist av deg eller på annen måte er inkludert i leieprisen. Vi viser også egenandelen ved skadeforsikring (CDW) og tyveriforsikring (TP) og den fullstendige leieprisen for den avtalte leieperioden inklusive skatter.

Ekstrautstyr

I leieavtalen angis også ekstrautstyr som du har valgt, f.eks. baby-/barneseter eller Neverlost med det fullstendige gebyret for den avtalte leieperioden inklusive skatter.

- Barnesete for barn inntil 3 år NOK 360,- per leieforhold inntil 30 dager.
- Sittepute til eldre barn NOK 360,- per leieforhold inntil 30 dager.
- Skistativ NOK 200,- per leieforhold inntil 30 dager.
- Navigasjon/GPS NOK 104,- per leiedøgn, maks NOK 800,-
- Kjetting NOK 200,- per leie for biler under 3 500 kg.

Total sum

Estimerte kostnader

De samlede estimerte kostnadene ved leieperiodens start, inklusive skatter. Kostnadene er kun estimerte utfra at de ennå ikke inkluderer eventuelle drivstoffgebyrer eller andre gebyrer og avgifter som kan påløpe ved bruk av kjøretøyet i leieperioden.

Totalt estimerte kostnader

De estimerte kostnadene pluss det høyeste drivstoffgebyret du kan pådra deg dersom du leverer tilbake kjøretøyet med tom tank (dvs. en full tank med drivstoff mot et aktuelt drivstoffgebyr).

Potensielle tileggsgebyrer som følge av din bruk av kjøretøyet eller andre hendelser som oppstår i leieperioden, kan det beregnes ytterligere gebyrer. For eksempel:

Drivstoffalternativer

Fuel Purchase Option (FPO). Dette tilbys kun på noen av våre lokasjoner.

Drivstoff er ikke inkludert i leieprisen. Du kan avgjøre hvordan du ønsker å betale for drivstoffet du bruker i perioden. Du betaler på forhånd for en full tank (du får imidlertid ingen refusjon for eventuelt ubrukt drivstoff).

Drivstoffpris

Dersom du leverer tilbake kjøretøyet med lavere drivstoffnivå enn ved utlevering og ikke har valgt en FPO, beregner vi en pris for å etterfylle drivstoff til samme nivå som ved utlevering.

Erstatning for skade og tap

Beregnes dersom kjøretøyet er tapt eller skadet og (i) til den fulle kjøretøyverdien hvis du ikke har valgt ansvarsbegrensning (f.eks. CDW og TP), eller (ii) hvis du har valgt våre begrensninger for egenandelsbeløp. Reduseres ved valg av Supercover.

Tilleggsrengjøringsgebyr

Beregnes dersom vår standardrengjøring ved tilbakelevering ikke er tilstrekkelig til å gjøre kjøretøyet klart til neste utleie.

Skadebehandlingsgebyr

Fast gebyr for erstatning av våre kostnader for behandling av skade på kjøretøyet. Reduseres ved valg av Supercover.

Røyking er forbudt i alle kjøretøy.

Bruk av kjøretøyet

Lokale kø- og bompenger

Du er ansvarlig for å betale alle lokale kø- og bompenger som oppstår i leieperioden.
Straffegebyrer og bøter.

Du er ansvarlig for fullstendig betaling av alle parkeringsbøter, trafikkbøter eller andre straffegebyrer og avgifter som oppstår i leieperioden.

Behandlingsgebyr for bøter

Et standardgebyr for erstatning av våre kostnader for behandling av dine parkeringsbøter, trafikkbøter og andre trafikkgebyrer og avgifter osv.

Tidlig/sen tilbakelevering

Gebyr for tidlig tilbakelevering

- Beregnes hvis du ikke har betalt leiegebyrene på forhånd, forpliktet deg til en bestemt leieperiode og deretter gitt kjøretøyet tilbake før tiden. Du betaler bare for dagene du har brukt kjøretøyet, men vi forbeholder oss retten til å beregne dette gebyret som delvis godtgjørelse for at vi ikke kan leie ut kjøretøyet i resten av perioden der det er forbeholdt din bruk. Dette gjelder ikke for flexilease/månedsleie. Her fakturerer vi minimum 30 dager.
- Ytterligere leiedager
- Du kan bli beregnet en ekstra dags leie for hver påbegynt 24-timersperiode etter tilbakeleveringstiden. Leiegebyret følger da den aktuelle prisen. Når den avtalte tilbakeleveringstiden er gått ut, gir vi deg imidlertid 29 minutter der du kan levere tilbake kjøretøyet.
- Gebyr for sen tilbakelevering
- I tillegg til å beregne ytterligere leiedager for sen tilbakelevering forbeholder vi oss retten til å beregne dette gebyret for å godtgjøre en del av kostnadene for å finne et alternativt kjøretøy for å tilfredsstille vår neste bestilling av kjøretøyet pluss våre administrasjonskostnader som oppstår ved sen tilbakelevering av kjøretøyet.

Alle kostnader beregnes på grunnlag av våre aktuelle gebyrer og med forbehold om endelig beregning etter leieperiodens slutt.

Vedlegg 2 - Drivstoffalternativer

Drivstoff er ikke inkludert i leieprisen. Kjøretøyet stilles normalt med en full tank til rådighet og med minimum 2/8 drivstoff på tanken eller oppladede batterier for elbiler på minimum 60 %, med mindre annet er avtalt. Du kan avgjøre hvordan du ønsker å betale for drivstoffet du bruker i leieperioden.

Du har følgende alternativer:

Fuel Purchase Option (FPO)

Vi beregner en full tank drivstoff ved leieperiodens start. Du må levere tilbake kjøretøyet med samme mengde drivstoff som når du henter det. Merk at vi ikke gir refusjon for ubrukt drivstoff.

Tilbakelevering med full tank

Dette alternativet selges kun på biler som har full tank ved utlevering. Du leverer tilbake kjøretøyet med full tank etter å ha fylt på en lokal bensinstasjon i nærheten av returpunkt.

Uten påfylling

Et godt alternativ hvis du har det travelt, fyller vi tanken for deg ved tilbakelevering.

Drivstoffmålere, kan mange kilometer etter at tanken sist ble fylt, fortsatt angi at tanken er «full». For å håndtere dette praktisk anbefaler vi deg fylle tanken innenfor 15 km fra tilbakeleveringsstedet og ta med kvitteringen når du leverer tilbake kjøretøyet. Hvis du ikke gjør det, forbeholder vi oss retten til å beregne et gebyr – spør i skranken om mer informasjon.

Drivstoffservicegebyr

Vi beregner en pris per liter for å fylle tanken, inkludert eller i tillegg til et drivstoffgebyr for vår service med å fylle tanken for deg. Disse prisene er angitt i leieavtalen.

Av praktiske hensyn viser vi vanligvis to gebyrberegninger i leieavtalen for å vise de potensielle kostnadene ved å levere tilbake kjøretøyet uten å fylle tanken:

- uten drivstoff (dvs. antakelse at kjøretøyet leveres tilbake med full tank), og
- inkludert en full tank drivstoff (dvs. antakelse at kjøretøyet leveres tilbake med tom tank for å vise det maksimale gebyret),

Hvis du har andre spørsmål, kan du spørre i skranken når du henter kjøretøyet.

Vedlegg 3 - Skade på kjøretøyet

I leievilkårene står ditt ansvar for skade på kjøretøyet, her ønsker vi å utdype videre om våre retningslinjer og skadetyper som du kan være ansvarlig for.

Hertz Norge definerer skader i to kategorier:

1 Normal slitasje

Hertz tar høyde for normal slitasje av sine leiebiler. Skader som anses som normal slitasje er:

- Skraper/riper som er mindre enn 3 cm lange gjennom lakk, eller uansett lengde hvis de ikke går igjennom lakken.
- Bulker som er mindre enn 3 cm i diameter og uten sprekk i lakk
- Steinsprutmerker i lakkerte områder som er mindre enn 3 mm i diameter og uten bulk / fordypning.
- Riper i innlastningssoner
- Riper på plastkapsler
- Interiør flekker eller merker som kan rengjøres/fjernes ved Hertz standard rengjøringsprosedyre
- Dette er skader du ikke trenger å gi oss beskjed om, og som vi ikke noterer, du vil ikke bli belastet for dette.

2 Belastbare skader

Skader som er større en det som er omfattet av normal slitasje er belastbare skader. Dette vil vi dokumentere etter endt leieforhold med bilder. Hvis du gjennomgår skadesjekk sammen med oss ved retur, vil du bli oppfordret til å signere for skade på et skjema hos oss. Finner vi skaden på et senere tidspunkt f.eks. fordi bilen må vaskes, eller du ikke har anledning til å vente sammen med oss vil du bli kontaktet per mail fra vårt skadekontor.

Vedlegg 4 – Forsikring og ansvarsbegrensninger

Hertz formidler forsikringsprodukter på vegne av vår forsikringspartner slik at du som kunde er forsikret mot uhell. Ditt ansvar er begrenset til den egenandelen du har valgt på ditt leieforhold. Forsikringsproduktene kan være inkludert i ditt leieforhold, eller du kan kjøpe disse som ekstra produkter. Det beregnes ikke merverdi-avgift på forsikringer og egenandel.

Ansvarsforsikring

Forsikringsprodukt	Beskrivelse	Unntak
Ansvar	Ansvarsforsikringen er automatisk inkludert i leieprisen. Den: › oppfyller alle lovkrav for ansvar overfor tredjeparter › beskytter deg og eventuell godkjent tilleggssjåfør mot krav fra tredjepersoner (herunder passasjerene) på grunn av dødsfall, personskade eller tingskade forårsaket av din bruk av kjøretøyet i leieperioden.	I den grad det ikke er i strid med gjeldende lovverk er din forsikring ugyldig hvis: › du misligholder dine forpliktelser etter leieavtalen (se særlig avsnittet Leiebegrensninger i leievilkårene) › tap eller skade er forårsaket med overlegg. › føreren ikke var godkjent av Hertz som hoved- eller tilleggsfører.

Kasko

Ditt ansvar for tap av, eller skade på kjøretøyet er kjøretøyets fullstendige verdi. Du kan redusere eller utelukke dette ansvar ved å velge en av våre forsikringer.

Noen av våre forsikringer (f.eks. CDW og TP) kan være inkludert i leieprisen (se leieavtalen), og gir en dekning for skader begrenset til den forhåndsavtalte egenandelen pr skadetilfelle. Andre forsikringer (f.eks. Supercover og PAI/PERS) er valgfri og gir lavere eller fullstendig utelukkelse av egenandelen.

Forsikringsprodukt	Hva dekkes	Hva dekkes ikke
CDW (Kasko)	Om CDW er inkludert i leieprisen reduseres ditt ansvar overfor oss opp til en egenandel på 20 000kr, og gjelder for ethvert skadetilfelle som skyldes annet enn tyveri, tyveriforsøk eller hærverk. Eksempler på skader som er dekket av CDW, omfatter: › sammenstøt med en fast eller bevegelig gjenstand (f.eks. skader som oppstår ved en ulykke). › tap av kontroll over kjøretøyet. › naturlige hendelser, f.eks. snø, hagl, flom eller steinras. › brann forårsaket av kjøretøydefekt, herunder elektrisk feilfunksjon, eller av en brann eller eksplosjon i omgivelsene, kriminelle handlinger eller terrorhandlinger. › skade på dekk og vindu forårsaket av gjenstander på veien eller virvlet opp fra veien.	Ditt ansvar overfor oss for skade eller tap av bil blir ikke redusert hvis du eller en godkjent fører opptrer grovt uaktsomt (herunder særlig under følgende omstendigheter: › manglende vurdering av kjøretøyhøyden. › kjøring inn i en parkeringsbom før den åpner seg helt. › kjøring ved uegnede veiforhold. › påfylling av feil drivstoff. › skade som følge av at en varsellampe ignoreres. › skade på clutch grunnet feil bruk. › skade på felgen på grunn av kjøring med flatt dekk. › montering av ikkeautoriserte deler på kjøretøyet inn- eller utvendig. › frakt av særlig tilsmussede eller illeluktende materialer som forårsaker skader eller ekstra rengjøringskostnader.

Forsikringsprodukt	Beskrivelse	Unntak
TP (Tyveri av bil)	Om TP er inkludert i leieprisen reduseres ditt ansvar overfor oss opp til gjeldende egenandel (angitt i leieavtalen) og gjelder for ethvert skadetilfelle som skyldes tyveri av bil, tyveriforsøk eller hærverk. Eksempler på hva som er dekkes av TP er: › tyveri av kjøretøyet › skade forårsaket av innbrudd i kjøretøyet › forsøkt tyveri av kjøretøyet eller dets tilbehør (f.eks. radio) › hærverk (f.eks. bøyd antenne, ødelagt speil)	Skade på, eller tyveri av kjøretøyet grunnet: › skade som skyldes at nøklene låses inne i kjøretøyet, eller at nøklene mistes. › skade som skyldes at vinduene har stått åpne. › tap av kjøretøyet forårsaket av manglende bruk av tyverisikringen (hvis slik er tilgjengelig) › tap av kjøretøyet når du ikke kan levere tilbake nøklene

Forsikringsprodukt	Beskrivelse	Unntak
PERS (Premium Emergency Roadside Service)	Forsikringen dekker utgifter til berging eller tauing av leiebil som følge av skade eller upåregnelig driftsstopp. › Forsikringen dekker også veihjelp ved utelåsing, mistet nøkkel, tom bensintank, tomt batteri, tanking av feil drivstoff og punktering.	Utgifter til utbedring av skadene dekkes ikke . › Feilfylling › Dekk og felg. Se alle vilkår & betingelser her

Forsikringsprodukt	Beskrivelse	Unntak
Supercover	Når CDW og TP er inkludert/signert for som en del av leien, kan du kjøpe Supercover som tilleggsforsikring, og som vil redusere egenandelen ved kollisjon, brann, tyveri/hærverk og redning inntil kr 2.000, uavhengig av biltype. Supercover dekker også kostnader som følge av: › Feilfylling › Kostnader for ny leiebil ved innelåste nøkkel og tap av nøkkel › Kostnader til nytt dekk og felg ved skade › Glasskade som følge av steinsprut eller innbrudd / hærverk Egenandel er inntil kr 2.000, unntatt ved reparasjon av glass da egenandel er kr 0.	Skade eller tap av bil hvor forsikringen ikke dekker unntaksbestemmelsene for forsikringsproduktene CDW og TP (se over) Se alle vilkår & betingelser her

Ytterligere begrensninger:

Tilbehør

Våre forsikringer dekker ikke tilbehøret (f.eks. GPS®-apparater, Wi-Fi og barneseter) du leier. Du vil få regning for erstatning av dette tilbehøret hvis det av en eller annen grunn går tapt eller blir skadet.

Skadebehandlingsgebyrer

CDW, TP, Supercover og PAI inneholder ingen reduksjon eller utelukkelse av skadebehandlingsgebyret som kan bli beregnet for hvert skadetilfelle i leieperioden.

Et informasjonshefte ved skranken og nettstedet vårt inneholder en fullstendig oversikt over alle våre forsiringer.

Vedlegg 5 - Personvernserklæring

For å levere tjenestene du ber om, må vi samle inn og lagre personopplysninger om deg. I det vesentlige gjelder følgende:

Driftsformål

Når du leier et kjøretøy hos oss, samtykker du i at vi behandler dine personopplysninger i samsvar med vår personvernerklæring.

Særlig samtykker du i at vi bruker dine personopplysninger i forbindelse med våre berettigede interesser, herunder statistisk analyse, kredittvurdering og beskyttelse av våre eiendeler. Dette kan omfatte og utlevere dine personopplysninger til forsikringsgivere og andre organisasjoner for å forfølge krav og forsvare oss mot grunnløse krav.

Hvis du bruker et CDP-nummer (rabattkode) knyttet til et selskap, samtykker du i at vi kan dele dine personopplysninger i forbindelse med leieforholdet med selskapet.

Merk at vi sporer posisjonen til bestemte kjøretøyer via GPS-teknologi av sikkerhetsgrunner og ved behov kan lagre slik informasjon for disse formålene.

Markedsføringsformål

Vi bruker bare dine personopplysninger for markedsføringsformål med ditt samtykke (der du har fått mulighet til å avslå).

Innsyn i personopplysninger

Du har rett til å få innsyn i dine lagrede personopplysninger og kreve at de blir rettet eller slettet– se vår personvernerklæring for mer informasjon.

Vår personvernerklæring

Fullstendig informasjon om hvordan vi behandler dine personopplysninger, finnes i vår globale personvernerklæring, som er tilgjengelig på hertz.com eller på våre landsnettsteder.

Alternativt kan du spørre i utleieskranken.

Se vår globale personvernpolicy her

Vedlegg 6 - Kontakt oss

Dersom du vil snakke om et forhold ved leieperioden eller til slutt ikke var fornøyd med leieperioden, har du følgende muligheter:

Ta kontakt med oss

Du kan også finner mer informasjon på nettstedet vårt www.hertz.no (og landspesifikke vilkår tilpasset hvilket land du skal leie i). Her finner du veiledning om leiebiler og mer informasjon om priser, produkter og steder. Landspesifikke leiebetingelser finner du ved å trykke på Hjelp, deretter Leievilkår og betingelser. Her må du taste inn stedet du skal dit, slik at du kan guides videre til de rette betingelsene.

I leieperioden

Kontakt utleiestedet
Hvis du har spørsmål eller problemer i leieperioden (f.eks. endring av tilbakeleveringstid eller - sted), kan du kontakte utleiestedet innenfor deres åpningstider på nummeret i leieavtalen.
Alle andre spørsmål om leieperioden kan du ta opp med medarbeiderne ved utleiestedet ved tilbakelevering.

Etter leieperioden

Dersom du ved tilbakelevering ønsker å klage på noe ifm leieperioden, kan du:

- sjekke vår FAQ på www.hertz.no
- ringe vår kundeservice avdeling på 22 10 00 00, eller
- sende en e-post til cs@hertz.no. Bruk kontaktopplysningene i de landsspesifikke vilkårene eller leieavtalen, og teamet vårt vil hjelpe deg. Målet vårt er å behandle alle norske kundehenvendelser innen 5-7 virkedager og alle utenlandske henvendelser innen 14 dager, men dette kan variere noe ut fra sesong.

Uavhengig rådgivning

Kan vi ikke løse et problem slik at du blir fornøyd, kan du kontakte Forbrukerrådet for leier i Norge, eller European Car Rental Conciliation Service (ECRCS), forutsatt at du bor i et EU-land og leide kjøretøyet i et annet EU-land.

Både Forbrukerrådet og ECRCS er uavhengig meglingstjenester med medarbeider som kjenner bilutleiebransjen. De kontrollerer alle klager mot en atferds norm for bilutleieselskaper som er utarbeidet av Leaseurope på vegne av bransjen, og som vi har forpliktet oss til. Hvis et selskap har opptrådt utenfor kravene i denne normen, treffer ECRCS automatisk beslutning mot selskapet. I andre tilfeller treffer de beslutning om sakens realiteter. Vi forholder oss til beslutningen til ECRCS. Dersom man ikke kommer til enighet, og kravet ikke gjøres opp, vil det kunne bli tatt ut forliksklage. Da vil du som kunde bli kontaktet av Forliksrådet bli kontaktet med anmodning om å komme med et tilsvar.

Du kan kontakte Forbrukerrådet på forbrukerraadet.no eller ECRCS på complaint@ecrcs.eu eventuelt besøke www.ecrcs.eu

Andre alternativer

Hvis ditt problem ikke er en sak for ECRCS, men gjelder et europeisk land, kan du kontakte en plattform for nettbasert megling (ODR) via http://ec.europa.eu/odr eller European Consumer Centres Network (www.ECC-Net) for å få mer informasjon om rettighetene dine.

Du står naturligvis fritt til å finne en løsning via andre kanaler gjeldene instansen i utleieland, f.eks. gå rettens vei hvis du fortsatt er misfornøyd.

Vedlegg 7 - Valutaomregning

Velg valuta (CYC) er en tilvalgs tjeneste som gjør det mulig å betale leiebilkostnadene i utlandet i din egen valuta.

Hva betyr dette?

Når du benytter ditt kredittkort for å betale for transaksjoner utenlands betaler du normalt sett i den lokale (dvs. utenlandsk) valutaen. Kredittkortselskapet beregner deretter om kostanden til din lokale valuta og viser den på din kontoutskrift.

CYC erstatter den valutaomregningen som kredittkortselskapet normalt sett gjør. Isteden regner vår bank om leiebilkostanden til en konkurransekraftig vekslingskurs de dagen du får din leiebilkvittering. Kostandene for leiebilen vises på fakturaen i din valuta istedenfor i den lokale valutaen på utleiestedet.

Du velger

På utvalgte utleiesteder i Europa spør vi om du ønsker å betale i din egen valuta, via CYC, eller i den lokale valuta, via ditt kredittkortselskap. Valget ditt noteres i bekreftelsen.