

### 1. VIKTIG INFORMATION OM DIN HYRA

I den här sammanfattningen finns information som hjälper dig att förstå vad som ingår och inte ingår i ditt Hyresavtal (definierat nedan) och vilka alternativ som finns tillgängliga för att förbättra din upplevelse. Om du behöver ytterligare information ska du inte tveka att fråga personalen på Hertzkontoret.

#### 1.1 Användbara tips

##### 1.1.1 Ditt ansvar

Du är ansvarig gentemot oss om bilen försvinner eller blir skadad samt för böter, trafikförseelser och andra kostnader som uppstår under Hyrestiden (definierat nedan).

##### 1.1.2 Skador

Kontrollera om det finns några skador på bilen innan du kör iväg och rapportera alla skador som inte redan finns noterade i den i Hyresavtalet intagna skaderapporten till oss på av oss angivet sätt. På så sätt behöver det inte uppstå några tvister när du lämnar tillbaka bilen.

##### 1.1.3 Försäkring och skydd

Läs igenom Hyresavtalet noga så att du förstår vilka skyldigheter du har i samband med bilhyran. Det är viktigt att du är medveten om att din försäkring eller dina skydd inte gäller om du inte fullgör dina skyldigheter.

##### 1.1.4 Återlämning

Du kan behöva betala extra avgifter om du lämnar tillbaka bilen vid en annan tidpunkt eller på en annan plats än vad vi har kommit överens om, om den är i alltför smutsigt eller illaluktande skick, om du lämnar tillbaka bilen med för låg tank eller elladdning eller om du bryter mot Hyresavtalet på annat sätt. Om du har rökt i bilen måste du betala en extra avgift.

##### 1.1.5 Återlämning utanför öppettiderna

Om vi har kommit överens om att du ska lämna tillbaka bilen utanför Hertzkontorets öppettider är det viktigt att du är medveten om att du är ansvarig för bilen tills vår personal har tagit hand om den när kontoret öppnar igen.

##### 1.1.6 Kortbetalning på station

Vid kortbetalning på våra stationer accepteras endast fysiskt betal- eller kreditkort med chip och pinkod om inget annat anges i det specifika fallet.

#### 1.2 Kontakter och problemlösning

1.2.1 Du kan kontakta personalen på Hertzkontoret på det telefonnummer som anges i Hyresavtalet.

1.2.2 Du kan även kontakta Hertz kundtjänst, se kontaktuppgifter på vår Webbplats (definierat nedan), [Hyra bil - Boka hyrbil direkt på nätet | Hertz Biluthyrning](#).

1.2.3 Vid problem med bilen under pågående hyra ber vi dig kontakta Vägassistans, se kontaktuppgifter på dekal i bilen samt i Hyresavtalet.

1.2.4 Om vi inte kan hjälpa dig på ett sätt som du är nöjd med och du hyrde bilen i ett annat EU-land, kan du kontakta European Car Rental Conciliation Service (ECRCS), som är en oberoende

medlingstjänst, eller söka efter tvistlösning på nätet. Se Bilaga 6 (Kontaktuppgifter) för fullständig information om dessa tjänster.

## **2. DETTA INGÅR**

### **2.1 Försäkring**

Försäkring för tredje part ingår i priset och skyddar dig och alla behöriga förare mot anspråk från andra till följd av dödsfall, personskada eller skada på egendom om du blir inblandad i en olycka.

### **2.2 Skydd mot skador**

De flesta priser inkluderar Vagnskadeskydd (CDW) och Stöldskydd (TP). Dessa skydd begränsar ditt ansvar gentemot oss för skador på eller förlust av bilen med den självrisk som anges i Hyresavtalet.

### **2.3 Bränsle**

Hyrbilen är fulltankad eller, för elbilar, laddad till minst 60 % när du hämtar den. Du måste lämna tillbaka bilen fulltankad eller laddad till samma nivå som vid uthämtning eller, om batterinivån vid upphämtning var 75% eller mer, med minst 75 % alternativt betala oss för att tanka/ladda upp den.

### **2.4 Driftstoppstjänst**

I bilhyran ingår en grundläggande driftstoppstjänst som omfattar utryckning vid mekaniska fel och olyckor.

### **2.5 Utrustning**

Priset inkluderar all obligatorisk utrustning.

### **2.6 Körsträcka**

Även om det normalt sett inte finns någon begränsning av körsträckan under Hyrestiden kan det finnas undantag som då anges i Hyresavtalet.

## **3. DETTA INGÅR INTE**

3.1 Du kan lägga till en extra förare till hyran. Vi behöver då få den extra förarens körkortsnummer. En extra avgift tillkommer.

3.2 Du kan även komplettera med ett extra skydd mot skador på förare eller förlust av eller skada på dina eller dina passagerares tillhörigheter genom att köpa till en Personlig försäkring (PI).

3.3 Genom att köpa SuperCover (ingen självrisk) (SC) kan du reducera självrisken för CDW eller TP till noll.

3.4 Som ett billigare alternativ kan du i vissa fall välja G & T (Glass & Tyres) som eliminerar självrisken för CDW eller TP vid skador på bilens fönster och däck (dock ej tillgängligt i Sverige).

3.5 Du kan välja att betala för en full tank bränsle eller (för elbilar) 75% elladdning i förväg så att du inte behöver tanka/ladda när du ska lämna tillbaka bilen. (Vi ersätter dock inte oanvänt bränsle.) Fråga efter Alternativet bränsleinköp.

I vissa länder kan du köpa till ett ytterligare skydd som täcker utryckningskostnader vid driftstopp som har orsakats av dig, såsom vid urladdat batteri, borttappade nycklar, användning av felaktigt bränsle eller nycklar som låsts in i bilen, med PERS (Personal Emergency Roadside Assistance). Denna finns inte tillgänglig i Sverige.

- 3.6 Du kan välja ur vårt sortiment med extrautrustning och extratjänster, såsom bilbarnstolar, i mån av tillgång på varje Hertzkontor.
- 3.7 Vi betalar inte några parkeringsböter, privata parkeringsavgifter, vägtullar eller böter för trafikförseelser eller andra överträdelser du får under resan. Vi administrerar dem för din räkning, debiterar dig kostnaden och lägger på en administrationsavgift för varje enskilt ärende.

#### **4. HYRESAVTAL**

- 4.1 I samband med att du bokar en bil hos oss får du en sammanfattning av bilhyran (med uppgifter om exempelvis hyresperiod, tilläggstjänster och en uppskattning av kostnaderna). Genom att slutföra bokningen bekräftar du att uppgifterna är korrekta och du kommer därefter också att få uppgifterna bekräftade i en bokningsbekräftelse som också innehåller villkoren för bokningen ("Bokningsbekräftelsen"). Baserat på innehållet i Bokningsbekräftelsen (och med beaktande av eventuella överenskomna justeringar) kommer vi att ingå ett hyresavtal med dig ("Hyresavtalet") i samband med att du hämtar ut bilen. Hyresavtalet gäller mellan dig som har gjort en bokning och First Rent A Car AB, org. nr 556434-7820, Mäster Samuelsgatan 20, 111 44 Stockholm, för alla bokningar som avser bilhyra i Sverige och mellan dig och den aktuella Hertz-franchisetagaren i respektive land för alla bokningar som avser bilhyra i annat land än Sverige och alla referenser till "Hertz", "vi", "oss" och "vår" avser din avtalspart i det aktuella fallet.
- 4.2 Hyresavtalet innefattar bland annat Bokningsbekräftelsen, hyresvillkoren som anges i det här dokumentet ("Hyresvillkoren"), de bilagda landsspecifika villkoren med lokala regler ("Landsspecifika Villkor") samt övriga policyer ("Policyer") som tillgängliggörs på vår webbplats hertz.com ("Webbplatsen") i samband med bokningen. Om det i avtalsdokumenten förekommer motstridiga uppgifter ska Hyresavtalet äga företräde framför Bokningsbekräftelsen och Bokningsbekräftelsen äga företräde framför Hyresvillkoren och de Landsspecifika villkoren, medan de Landsspecifika Villkoren ska äga företräde framför Hyresvillkoren. Vid en eventuell förlängning av hyrestiden för din bokning kommer du att behöva ingå ett nytt Hyresavtal.

#### **5. ANSVAR**

##### **5.1 Vårt ansvar**

Vi är ansvariga gentemot dig för att lämna ut bilen i gott, fungerande skick och för att byta ut bilen vid ett eventuellt driftstopp som inte är orsakat av dig. Vi tillhandahåller inte en ersättningsbil för driftstopp som du själv orsakat. Vårt ansvar omfattar dödsfall och personskador till följd av vårt agerande eller underlåtenhet att agera. Det omfattar inte andra förluster som uppstår till följd av bilhyran, såvida de inte är ett direkt och förutsägbart resultat av vår försummelse eller överträdelse av Hyresavtalet. I detta fall omfattar vårt ansvar gentemot dig inte uteblivna inkomster eller vinster eller förlorade möjligheter.

- 5.1.1 Om du har något krav mot oss till följd av fel eller brister i våra tjänster behöver du, för att kunna göra gällande kravet, meddela oss därom inom skälig tid från att du blivit medveten om kravet och senast tre månader därefter.

##### **5.2 Ditt ansvar**

- 5.2.1 Du måste ta hand om, använda och lämna tillbaka bilen enligt villkoren i Hyresavtalet. Du ansvarar för bilen från att du hämtar ut den till att du har återlämnat bil samt nycklar och vi har bekräftat återlämningen. Den här perioden benämns nedan som "Hyrestiden".

5.2.2 Du är ansvarig gentemot oss om bilen lämnas tillbaka för sent, försvinner eller blir skadad samt för böter för trafikförseelser och andra kostnader som uppstår under Hyrestiden.

5.2.3 Läs igenom Hyresavtalet noga så att du helt och hållet förstår vilka skyldigheter du har.

## **6. TVISTER**

6.1 Vårt mål är att alla tvister ska lösas i samförstånd. Om du vill ha kontaktuppgifter och annan information om tillgängliga tjänster för oberoende tvistlösning, läser du Bilaga 6 (Kontaktuppgifter).

6.2 Om vi inte kan lösa en tvist enligt ovan ska svensk rätt tillämpas. Om någon del av Hyresavtalet bedöms vara olaglig eller omöjlig att genomdriva enligt tillämplig lagstiftning ska den betraktas som raderad. Resterande villkor förblir giltiga fullt ut.

## **7. INTEGRITET**

När du hyr bil hos oss samtycker du till att vi behandlar dina personuppgifter i enlighet med vår Integritetspolicy. Se Bilaga 5 (Integritetspolicy) för mer information.

## **8. VILLKOR FÖR LÅNGTIDSHYRA**

Om Hyrestiden är 28 dagar eller längre måste du lämna in bilen på ett av våra kontor minst var 28:e dag eller när vi begär detta. Vi förbehåller oss rätten att när som helst säga upp Hyresavtalet genom att informera dig om detta 30 dagar i förväg, antingen muntligen eller skriftligen. Hyrestiden kan som längst uppgå till 365 dagar, varefter Hyresavtalet upphör och bilen måste återlämnas.

## **9. FÖRSÄKRINGSINFORMATION**

Vi är försäkringsförmedlare enligt lag (2018:1219) om försäkringsdistribution och är därmed skyldiga att lämna information om vår förmedling. All sådan information finns tillgänglig på Webbplatsen.

## **10. KOSTNADER**

### **10.1 Allmänt**

10.1.1 Av Hyresavtalet framgår alla överenskomna kostnader vid Hyrestidens start (som inte har betalats i förskott). Genom din bokning samtycker du till att betala dessa och alla andra kostnader som uppstår under Hyresavtalet fram till Hyrestidens slut.

10.1.2 Se Bilaga 1 (Förklaring av kostnader) om du vill ha en förklaring av de huvudsakliga kostnaderna och andra kostnader som kan uppstå i samband med bilhyran. Du får en slutfaktura efter att vi skadekontrollerat bilen efter återlämningen.

10.1.3 Vi reserverar i allmänhet ett belopp på ditt betal- eller kreditkort (eller tar ut en depositionsavgift) som är större än de uppskattade kostnaderna som enligt Hyresavtalet och vi har rätt att göra en ny reservation om du förlänger din hyra. Det reserverade eller deponerade beloppet frigörs (eller återbetalas) vid återlämningen när du har betalat hyreskostnaderna. Vi har också rätt att begära förskott på hyreskostnaderna. Du kan få fullständig information på Hertzkontoret vid hämtning av bilen eller i våra Policyer som finns tillgängliga på Webbplatsen.

### **Förskottsbetalning**

Om du har valt att förskottsbeta din bil vid bokningstillfället har du rätt att avboka bilen till en administrationsavgift om 450 SEK senast fram till 48 timmar innan datumet du valt för att hämta upp bilen i samband med bokningen infaller. Om du avbokar bilen i tid kommer vi att återbetala ett belopp

motsvarande förskottsbetalningen med avdrag för avbokningsavgiften om 450 SEK. Återbetalning kommer att ske till det kort som du har angivit vid bokningen.

Om du avbokar bilen efter i punkt 10.2.1 angivna tidpunkt eller inte hämtar upp bilen vid i bokningen angiven tid gäller vad som anges nedan i punkt 10.3 - *No-shows*.

## **10.2 No-shows**

Om du inte avbokar din hyra innan den angivna upphämtningstiden och inte hämtar bilen på den angivna upphämtningsdagen (s.k. "no-show") eller om du inte följer de villkor som gäller för upphämtningen (inklusive de villkor som anges i dessa Hyresvillkor, de Landsspecifika Villkoren eller enligt sådan information som i övrigt tillhandahålls i anslutning till din bokning) har vi rätt att debitera dig en no-show-avgift som täcker våra administrativa kostnader och kompenserar oss för att bilen inte varit tillgänglig för uthyrning under den tid den varit reserverad för dig. Sådan no-show-avgift kommer att debiteras det kort som du angivit vid bokningen om betalningen inte går igenom kommer vi istället att skicka en faktura på motsvarande belopp.

10.2.1 Om du har förskottsbetalat bokningen kommer vi att återbetala det förskottsbetalade beloppet, med avdrag för no-show-avgiften, förutsatt att du kontaktar oss skriftligen och begär återbetalning inom 90 dagar från upphämtningsdagen.

## **11. VALUTAOMRÄKNING**

Om du är på resande fot kan du betala i din egen valuta till en konkurrenskraftig växlingskurs. Se Bilaga 7 (Valutaomräkning) om du vill ha mer information om de länder som erbjuder detta.

## **12. BIL**

### **12.1 Definition**

Alla referenser till "bilen" i Hyresvillkoren syftar på den bil som vi hyr ut till dig, inklusive eventuella ersättningsbilar, plus alla delar och tillbehör som hör till bilen och eventuell extrautrustning som du får tillgång till (t.ex. bilbarnstolar etc.).

### **12.2 Skick**

12.2.1 Det är viktigt att du kontrollerar bilens skick när du hämtar och lämnar tillbaka bilen. Vi gör en sammanfattning av eventuella befintliga skador vid hyrans start i Hyresavtalet. I Bilaga 3 (Skadepolicy) finns mer information hur vi hanterar skador som uppstått under Hyrestiden.

12.2.2 Du är ansvarig för att återlämna bilen i samma skick som när den hämtades, med förbehåll för normalt slitage. I den utsträckning som är tillåtet enligt gällande lagstiftning är du ansvarig gentemot oss för alla ytterligare skador som upptäcks vid återlämningen.

### **12.3 Hantering**

Du är ansvarig för att ta väl hand om bilen och motverka driftstopp och skador genom att följa våra restriktioner (se avsnittet Restriktioner nedan).

### **12.4 Bränsle/Laddning**

Hyrbilen är fulltankad eller, för elbilar, laddad till minst 60 % när du hämtar den. Om bilen är bensin- eller dieseldriven måste du lämna tillbaka bilen fulltankad alternativt betala oss för att tanka upp den. Elbilar som har 75% laddning eller mer vid uthämtningen ska återlämnas med minst 75% laddning och elbilar som hämtas ut med mindre än 75% laddning ska återlämnas med minst samma laddnivå. Behöver vi tanka eller ladda upp bilen betalar du för bränslet samt en påfyllnadskostnad som ersättning. I Bilaga 2 (Bränslepolicy) hittar du en fullständig förklaring.

## **12.5 Alternativet bränsleinköp**

Det kan vara smidigt att betala för en full tank vid Hyrestidens start och sedan slippa tanka vid återlämning. Då är detta alternativ lämpligt för dig.

## **13. RESTRIKTIONER**

Om du inte följer nedan i denna punkt 13 angivna restriktioner:

- (a) är du ansvarig för alla skador, förluster och kostnader som uppstår för oss till följd av detta;
- (b) kanske de försäkringar eller skydd du har köpt inte gäller;
- (c) kan vi komma att säga upp Hyresavtalet och ta tillbaka bilen när som helst och på din bekostnad.

### **13.1 Användning**

Bilen tillhör oss och du får inte hyra ut den, lämna eller låna ut den till någon annan eller överlåta den. Du får inte använda bilen:

- (a) till att köra passagerare mot ersättning (t.ex. som taxi, i bilpool eller liknande);
- (b) för körning i terräng eller på vägar som är olämpliga för bilen (inklusive racerbanor);
- (c) till att frakta djur (utan att vi uttryckligen har gett vårt godkännande till detta enligt vad som närmare anges i de Landsspecifika villkoren);
- (d) till att köra för många passagerare och/eller för mycket bagage;
- (e) till att bogsera eller driva på andra fordon, släpvagnar eller föremål (utan att vi uttryckligen har gett vårt tillstånd till detta) med undantag för att bil utrustad med dragkrok får dra släp- eller husvagn upp till för bilen tillåten vikt;
- (f) till att transportera något som kan skada bilen (däribland explosivt eller brännbart material) eller som leder till att det dröjer innan vi kan hyra ut bilen igen (på grund av dess skick eller lukt);
- (g) till att transportera last mot ersättning (förutom när det gäller lastbilar och skåpbilar);
- (h) i racertävlingar, rallyn eller andra tävlingar;
- (i) i förbjudna områden, inklusive på flygplatser och liknande;
- (j) i strid mot trafikregler eller andra föreskrifter; eller
- (k) i olagliga syften.

### **13.2 Skötsel**

Det är viktigt att du använder rätt bränsle och kontrollerar däck, ringtryck och mätare för olja och andra vätskor och vid behov fyller på. Du ska iakttä och följa bilens varningssystem samt meddela oss om eventuella fel och i förekommande fall genomföra serviceinspektioner i enlighet med vad som anges i punkt 5 i de Landsspecifika Villkoren.

### **13.3 Behöriga förare**

Endast hyrestagaren och eventuella andra personer som vi har godkänt får köra bilen. Föraren får inte vara för trött eller påverkad av någon substans som kan försämra uppmärksamheten eller reaktionsförmågan, såsom alkohol, narkotika eller vissa läkemedel. Oavsett om extra förare har godkänts och lagts till i Hyresavtalet är det du som hyrestagare som ansvarar för att den som kör bilen är behörig att framföra den.

### **13.4 Körning utomlands**

Om du vill köra bilen i andra länder måste vi först godkänna detta. Vid körning utanför Sverige tillkommer vidare en extra avgift i enlighet med vad som anges i punkt 2.2 i de Landsspecifika

Villkoren. Du får köra bilen i de länder som anges i de Landsspecifika Villkoren, men du måste upplysa oss om detta på förhand så vi kan notera detta på Hyresavtalet.

### **13.5 Hyra flera bilar**

Du får inte hyra fler än en bil i taget, såvida du inte har ett företagskonto hos oss och vi har godkänt detta.

## **14. BÖTER, VÄGTULLAR OCH ANDRA KOSTNADER**

14.1 Du är ansvarig för alla parkeringsböter, parkeringsavgifter, hastighetsöverträdelser, vägtullar, trängselavgifter och andra liknande böter (inklusive böter för överträdelse av miljözonsregler) och kostnader som hänför sig till bilen under Hyrestiden. Vissa av dessa kommer att skickas till oss för betalning. Vi betalar och begär sedan ersättning från dig. I vissa fall måste vi skicka in dina uppgifter till den berörda myndigheten, som sedan kontaktar dig direkt. Vid bilkörning utanför Sverige är du ansvarig för att kontrollera vilka regler som gäller i respektive land.

14.2 Förutom kostnaden för boten eller avgiften som du får tar vi ut en administrationsavgift som ersättning för den tid och de kostnader vi lägger ned på denna hantering (se de Landsspecifika Villkoren).

## **15. DRIFTSTOPP**

### **15.1 Assistans**

Om du råkar ut för något problem med bilen på grund av ett mekaniskt fel eller en olycka ska du kontakta Vägassistans (se kontaktuppgifter på dekal i bilen samt i Hyresavtalet) för att få hjälp. Den här tjänsten ingår i priset, men om det gäller ett driftstopp som du har orsakat är du ansvarig gentemot oss för alla utryckningskostnader. Observera att du inte får låta vem som helst utföra service eller reparera bilen utan vårt godkännande.

Vänligen notera att vid svåra trafik- och/eller väderförhållanden så som exempelvis ishalka, kraftiga vindar, kraftig snöfall/regn och/eller extremkyla kan vi inte garantera att tjänsten Vägassistans kan komma att utföras då vi (och våra underleverantörer) följer av trafikverket och SMHI utfärdade väder- och/eller trafikvarningar för att inte försvåra arbetet för räddningstjänst och/eller röjningsfordon. Om du som förare av väljer att inte följa väder- och/eller trafikvarningar gör du det på egen risk.

### **PERS (Premium Emergency Roadside Assistance)**

I vissa länder kan du köpa till ett tillägg som täcker kostnaderna för utryckning vid driftstopp som du har orsakat. Du hittar fullständig information i Bilaga 4 (Försäkring och skydd).

## **16. OLYCKOR**

16.1 Om du råkar ut för en olycka måste du samarbeta med oss och våra försäkringsgivare i alla utredningar och eventuella rättsförfaranden. Du måste även följa nedanstående procedur:

(a) Information: Du måste alltid informera Hertzkontoret och Vägassistans om det har uppstått en skada på bilen. Numren finns i Hyresavtalet (samt vad avser Vägassistans på en dekal i bilen). Anmäl olyckan till polisen så snart som möjligt om någon har skadats eller om det har uppstått skada på egendom. I de Landsspecifika villkoren finns mer information om eventuella ytterligare krav och avvikelser.

(b) Olycksrapport (ARF): Fyll i olycksrapporten (finns på Webbplatsen samt antingen i bilen eller fås på begäran vid återlämning) och skicka in den via Webbplatsen eller lämna den till en medarbetare på Hertz. Olycksrapporten måste fyllas i, undertecknas och (om det är

möjligt) godkännas av alla tredje parter, även om det inte har uppstått några skador på bilen.

- (c) Ta inte på dig ansvaret: Ta namn och adress på alla inblandade, inklusive vittnen, och samla in den information som efterfrågas i olycksrapporten.

Om du inte följer dessa instruktioner vid olyckan kan dina skydd ogiltigförklaras. I de Landsspecifika villkoren finns fullständig information om kraven.

- 16.2 Vid kollision med vissa djur är du alltid skyldig att omedelbart göra en polisanmälan. Skyldigheten gäller för älg, rådjur, hjort, vildsvin, björn, varg, järv, lo, utter, örn och mufflonfår.

## **17. SKADOR OCH STÖLD**

### **17.1 Ansvar**

- 17.1.1 Du är ansvarig för alla förluster som drabbar oss, upp till bilens fulla värde, om bilen försvinner eller skadas eller om någon egendom tillhörande oss avlägsnas från bilen under Hyrestiden samt för våra kostnader, såvida inte förlusten eller skadan direkt har orsakats av oss eller vi har fått ersättning från tredje part eller dess försäkringsbolag.

- 17.1.2 Ditt ansvar gentemot oss kan inkludera (bland annat):

- (a) kostnader för reparation och återställande;
- (b) uteblivna hyresintäkter;
- (c) kostnader för bogsering och uppställning;
- (d) bilens värdeminskning;
- (e) en administrationsavgift som täcker våra kostnader för hantering av ärendet och alla relaterade anspråk.

### **17.2 Säkerhet**

Du är ansvarig för bilens säkerhet och ska försöka minimera risken för stöld eller vandalism genom att parkera på en säker plats. Placera alltid värdefulla föremål utom synhåll och se till att bilen är låst. Du måste även följa våra återlämningsinstruktioner (se avsnittet Återlämning nedan).

### **17.3 Stöld**

Om bilen blir stulen måste du anmäla detta till polisen, ringa oss så snart som möjligt och fylla i en olycksrapport (ARF, mer information finns i avsnittet om Olyckor ovan). Du måste kunna visa att du har agerat på ett lämpligt sätt genom att lämna tillbaka nycklarna till oss. I annat fall ogiltigförklaras eventuella skyddsprodukter.

### **17.4 Alternativ för försäkring och skydd**

- 17.4.1 Priset inkluderar alltid ansvarsförsäkring för tredje part som skyddar dig och alla behöriga förare mot anspråk från andra personer till följd av dödsfall, personskada eller skada på egendom som orsakats av hyrbilen under Hyrestiden. Du kan dessutom komplettera med följande (om detta inte redan ingår i priset):

- (a) Tillvalsskydd (till exempel SuperCover, CDW och TP): För att reducera eller eliminera din självrisk gentemot oss vid skada på eller förlust av bilen.
- (b) Personlig försäkring (PI): Ger dig och dina passagerare ett skydd vid (i) dödsfall, skada och medicinska kostnader och (ii) förlust av eller skada på ägodelar vid användning av bilen.

- 17.4.2 Om du lägger till våra tillvalsprodukter accepterar du de delar av villkoren som anges i Bilaga 4 (Försäkring och skydd) som avser sådana tilläggsprodukter.

17.4.3 I den utsträckning som är tillåten enligt gällande lagstiftning ogiltigförklaras våra försäkrings- och skyddsprodukter om du bryter mot Hyresavtalet eller om förlusten eller skadan har uppstått till följd av en avsiktlig handling. Våra skydd kan också ogiltigförklaras om förlusten eller skadan har orsakats av grov oaktsamhet av dig eller en godkänd förare. För det fall våra försäkrings- och skyddsprodukter inte gäller blir du ansvarig för skador upp till ett belopp som motsvarar den faktiska skadan (inkluderande men inte begränsat till reparationskostnad, transport till och från verkstad, bärgning och i vissa fall stillestånd under den tid bilen är på verkstad). Du hittar fullständig information om undantagen i Bilaga 4 (Försäkring och skydd).

## 17.5 Tredjepartsförsäkring

Om du har köpt en självriskförsäkring eller liknande från en tredje part som omfattar ditt ansvar gentemot oss för självrisk i våra skyddsprodukter ansvarar du gentemot oss för beloppet upp till självrisk och måste begära ersättning från ditt försäkringsbolag.

## 18. ÅTERLÄMNINGSRUTINER

### 18.1 Krav

Du måste lämna tillbaka bilen på den plats där den hämtades, eller på annan plats som har överenskommits särskilt, senast den tid som anges i Hyresavtalet eller vid den tidpunkt som vi har kommit överens om. Om du inte gör det kan vi ta ut ytterligare avgifter (se Avvikelser nedan) och vi har även rätt att debitera dig för den faktiska kostnaden för att återföra bilen till den korrekta återlämningsplatsen.

### 18.2 Utanför öppettiderna

18.2.1 Du kan få lämna tillbaka bilen utanför Hertzkontorets öppettider om vi har kommit överens om det i förväg. I detta fall gäller följande:

- (a) Parkering: Parkera på vår parkering i mån av plats eller på en säker plats i närheten. Lås bilen.
- (b) Nycklar: Ge inte nycklarna till någon när du parkerar bilen, även om personen i fråga utger sig för att vara anställd hos oss. Lägg dem i kontorets nyckelbox tillsammans med tydlig information om var bilen står parkerad.

18.2.2 Om du lämnar tillbaka bilen utanför Hertzkontorets öppettider förblir du under Hyrestiden ansvarig för bilen fullt ut, inklusive eventuella skador som uppkommer, fram till att vi har tagit hand om den och bekräftat återlämningen.

### 18.3 Avvikelser

#### 18.3.1 Ändring av tid eller Hertzkontor

18.3.1.1 Om du vill ändra återlämningstid eller -plats eller begära att vi hämtar bilen ringer du Hertzkontoret på det nummer som anges i Hyresavtalet. Alla ändringar av den överenskomna återlämningen sker efter vårt godkännande och kan leda till ytterligare kostnader.

En ändring av återlämningstiden kan innebära att din hyreskostnad ökar, eftersom ett annat pris kan gälla. Om du byter återlämningskontor kommer vi att debitera dig en envägsavgift för att täcka våra kostnader för att transportera tillbaka bilen till det ursprungliga kontoret, storleken på envägsavgiften är beroende på sträckan mellan återlämningskontor och från det uthyrningskontor där du hämtade ut bilen.

#### 18.3.2 Sen återlämning

- 18.3.2.1 Hyreskostnaden beräknas per 24-timmarsperiod, från den tidpunkt som anges i Hyresavtalet. Om du lämnar tillbaka bilen för sent inleds en ny 24-timmarsperiod som du debiteras för. Du debiteras därefter för varje ny 24-timmarsperiod som inleds, till ett aktuellt standardpris.
- 18.3.2.2 Vi ger dig en kort "respitperiod" för återlämning av bilen utan debitering av en extra dag. Du hittar mer information i Bilaga 1 (Förklaring av kostnader). Du kan även be personalen på Hertzkontoret om mer information.

Under vissa omständigheter kan vi även ta ut en mindre avgift för tidigare eller senare återlämning som ska täcka de kostnader som vi får när du lämnar tillbaka bilen vid en annan tidpunkt än vad vi hade kommit överens om. Mer information finns i Bilaga 1 (Förklaring av kostnader).

#### Förlust eller försenad inlämning av nyckel

- 18.3.2.3 Om du under förlorar en nyckel under Hyrestiden ska du omedelbart kontakta det Hertzkontor som du hämtat ut bilen från för vidare support i ärendet. Vi kommer att debitera dig kostnaden för att skapa en ny nyckel som ersättning för den förlorade nyckeln efter det att du har lämnat tillbaka bilen.

Om du vid återlämningen inte returnerar samtliga nycklar ska du omgående kontakta det Hertzkontor som du antingen hämtade ut bilen från eller det Hertzkontor som du återlämnade bilen till via telefon eller mail och vid kontakt ange registreringsnumret på bilen och hyresavtalsnumret. Du är skyldig att omgående skicka returnera nyckeln till oss, antingen genom att lämna in den på eller skicka den med rekommenderat brev till det Hertzkontor där du återlämnade bilen. Vi kommer debitera dig antingen en fast avgift eller en kostnad per påbörjat dygn tills det att vi har mottagit samtliga nycklar.

## **18.4 Kostnader**

### **18.4.1 Information**

Vi kontrollerar bilen vid återlämningen och lägger till eventuella extra avgifter som rör din användning av bilen, till exempel för bränsle, bilens skick/skador och tidig/sen återlämning i din faktura. I Bilaga 1 (Förklaring av kostnader) finns en detaljerad lista över potentiella avgifter.

### **18.4.2 Faktura och betalning**

- 18.4.2.1 Vi ger dig en faktura vid återlämningen eller skickar den via e-post eller post. Om du inte betalar fakturan i tid kan vi debitera dig tillämplig lagstadgad dröjsmålsränta på det obetalda beloppet.

Vissa kostnader går inte att fastställa slutgiltigt vid återlämningen, så som (men inte begränsat till) kostnader för omfattande skador, böter etc. Vi kommer att informera dig om dessa kostnader och begära betalning i efterhand, det vill säga efter återlämning, så snart kostnaderna blir kända för oss och är fastställda. I vissa fall så som vid fortkörningsböter utomlands kan vi komma att begära ersättning från dig en tid efter det att du har återlämnat bilen till oss och även efter det att vi har debiterat dig för andra kostnader som uppstått under Hyrestiden. Vi förbehåller oss därför rätten att begära ersättning från dig för samtliga kostnader som uppstått under Hyrestiden så snart de blir kända för oss.

### **Återtagande av bilen**

Om (i) du inte återlämnar bilen i enlighet med vad som anges i Hyresavtalet, (ii) du på annat sätt väsentligt bryter mot Hyresavtalet, eller (iii) vi har sagt upp Hyresavtalet med omedelbar verkan enligt vad som anges i dessa Hyresvillkor, har vi rätt att vidta de åtgärder som står till vårt förfogande för att omedelbart återta bilen. I en sådan situation förbehåller vi oss rätten att på distans aktivera en startspärr och förhindra att bilen kan fortsätta användas och/eller samla in bilens GPS-positionering i syfte att göra det möjligt för oss, eller våra auktoriserade partners, att återta bilen. Du är skyldig att ersätta oss för alla eventuella kostnader som uppstår i samband med ett återtagande av bilen.

## LANDSSPECIFIKA VILLKOR (SVERIGE)

---

### 1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa landsspecifika villkor ("Villkoren") utgör en del av det hyresavtal som träffats i samband med en bokning ("Hyresavtalet"). Om inget annat anges ska de definitioner som används i Hyresavtalet även tillämpas för Villkoren.
- 1.2 Villkoren gäller för hyra av fordon inom Sverige. Villkoren gäller vid hyra av personbil eller lätt lastbil upp till 3,5 ton.

### 2. BILENS ANVÄNDNING

- 2.1 En kopia på Hyresavtalet skickas digitalt till din angivna e-postadress och ska på anmaning uppvisas för polisman, tulltjänsteman eller annan person som företräder våra intressen. Du får använda bilen för normalt brukande inom Sverige. Om du önskar använda bilen utanför Sverige ska detta ske endast efter vårt skriftliga godkännande. Din rätt att disponera över bilen enligt Villkoren upphör omedelbart om du utan vårt skriftliga tillstånd försöker föra ut bilen ur Sverige. Detta innebär att polis/tull eller annan som handlar i vårt intresse har rätt att omhänderta och kvarhålla bilen. Du är ansvarig för, och ska hålla oss skadelösa från, samtliga kostnader som vi kan drabbas av om du eller din ställföreträdare olovligen fört, eller försökt föra, ut bilen ur Sverige eller annat land som vi skriftligen har godkänt.

Om du har fört ut bilen ur Sverige har vi också rätt att ta ut ett utlandstillägg, se [Hyrbil utomlands | Hertz Biluthyrning](#). Notera dock att bilen endast får föras utomlands efter vårt skriftliga godkännande. Om du för bilen utomlands utan att först ha inhämtat vårt skriftliga godkännande har vi rätt att kräva ersättning från dig för samtliga kostnader vi åsamkas till följd av att du brutit mot Hyresavtalet och har även rätt att häva avtalet och kräva att du omedelbart återlämnar bilen.

- 2.2 Vi har rätt att besiktiga bilen under Hyrestiden om vi har skälig anledning att anta att äganderätten sätts i fara eller att det föreligger betydande risk för värdeminskning, utöver vad som följer av ett normalt brukande.
- 2.3 Du får inte använda bilen till att frakta djur utan att vi uttryckligen har gett vårt godkännande till detta). Mer information om förutsättningarna för att få frakta djur i bilen finner du på Webbplatsen ([Djur i hyrbil | Hertz Biluthyrning](#)).
- 2.4 Oavsett om extra förare har godkänts och lagts till i Hyresavtalet är det du som hyrestagare som ansvarar för att den som kör bilen är behörig att framföra den.
- 2.5 Bilen får användas för övningskörning inom Sveriges gränser förutsatt att Transportstyrelsens krav för övningskörning uppfylls. Vid övningskörning tillkommer en avgift för extra förare, en avgift om den extra föraren är 24 år eller yngre samt en förhöjd självrisk vid eventuell skada. Mer information om förutsättningarna för övningskörning, inklusive information om de tillkommande avgifterna finner du på Webbplatsen ([Övningsköra i hyrbil | Hertz Biluthyrning](#)).
- 2.6 Om du har skyddad identitet har du endast möjlighet att hyra bil från någon av våra bemannade stationer. Bokning behöver då ske via telefon eller e-post och du behöver hämta ut bilen under stationens bemannade öppettider (vardagar 08.00 – 16.00) samt uppvisa körkort vid uthämtningen.

### 3. HYRA OCH DRÖJSMÅL MED BETALNING

- 3.1 Priset för hyra av bilen anges i Bokningsbekräftelsen som du tar del av i samband med bokningen samt senare i Hyresavtalet. Du ansvarar för att hyran erläggs. Om du vid bokningstillfället har angivit att hyran ska betalas av någon annan, t.ex. faktureras juridisk

person, ansvarar du genom din bokning solidariskt för att alla kostnader hänförliga till hyran erläggs. Vi har också rätt att efterdebitera dig för kostnader hänförliga till hyran av bilen.

- 3.2 Vid hämtning av bilen reserverar vi alltid ett belopp på ditt betal- eller kreditkort som är åtminstone lika stor som de uppskattade kostnader som visas i Hyresavtalet + SEK 2 000. Avvikelse kan dock förekomma. Vi har rätt att göra en större reservation/auktorisering om vi av någon anledning bedömer att det är nödvändigt och vi har rätt att göra en ny reservation om du förlänger din hyra. Vi har också rätt att begära förskott på hyreskostnaderna. Summan som vi auktoriserar ligger reserverad mellan 3–30 bankdagar, beroende på vilken bank du som kund har.
- 3.3 Genom att godkänna villkoren för hyresavtalet, tillåter hyrestagaren ägaren av fordonet att debitera det betal- eller kreditkort som användes för bokningen och/eller vid uthämtning av bilen, att ägaren kan debitera hyrestagarens betal- eller kreditkort eller deposition för alla belopp och avgifter hyrestagaren är ansvarig för enligt hyresavtalet samt att alla avgifter tas ut utan föregående meddelande. Vid skada debiteras självriskan till den angivna betalningsmetoden, och hyrestagaren är ansvarig för att kräva ersättning från sitt eget försäkringsbolag i de fall hyrestagaren är försäkrad via någon annan än Hertz.
- 3.4 Om du inte betalar hyran på förfallodagen utgår dröjsmålsränta, efter en räntesats som motsvarar Riksbankens vid varje tidpunkt gällande referensränta plus 8 procentenheter samt påminnelseavgift om SEK 50 inkl. moms.

Vid fakturering äger vi rätt att debitera en faktureringsavgift på SEK 62,50 inkl. moms.

Om du nyttjar en rabatt/kampanjkod vid hyra av bil så förbehåller vi oss rätten att verifiera din behörighet att använda den specifika rabatt/kampanjkoden. Vi har rätt att göra sådan verifiering under Hyrestiden och även efter att bilen har återlämnats om vi har skäl att misstänka att du felaktigt har nyttjat en rabatt/kampanjkod. Det åligger dig att på begäran kunna styrka sin rätt att nyttja en rabattkod. Vid otillbörlig användning förbehåller vi oss rätten att kräva ersättning för den skada vi har lidit.

#### **4. HÄVNING VID FÖRSENAD ELLER UTEBLIVEN LEVERANS**

Vi ska tillhandahålla bilen vid avtalad tidpunkt. Om vi inte kan uppfylla detta är du berättigad till nedsättning av hyran med ett belopp motsvarande dröjsmålet eller, om dröjsmålet är av väsentlig betydelse, häva Hyresavtalet. Du äger inte rätt att häva avtalet om vi genast och utan märkbar olägenhet för dig erbjuder annat godtagbart fordon.

#### **5. SERVICEINSPEKTIONER**

- 5.1 Du ska iaktta och följa bilens varningssystem samt meddela oss om eventuella fel. Om bilen hyrs på månadsbasis ansvarar du för att föreskrivna serviceinspektioner utförs på en av oss anvisad verkstad och att stämpel införs i serviceboken. Bilens serviceintervall ska följa bilens instruktionsbok samt indikationer från servicelampor. Om bilen inte hyrs på månadsbasis ska du kontakta uthyrande station vid indikation från servicelampor och tillse att serviceinspektion utförs om vi instruerar dig att göra det.
- 5.2 Vid förfrågan ska vi upplysa om vid vilken mätarställning serviceinspektion ska ske. I det fall service på bilen ej utförts enligt ovan debiteras du i enlighet med den i vår skadematrix angivna tabellen som finns på Webbplatsen. Kostnaden för serviceinspektionen ersätts av oss.

#### **6. VÅRT ANSVAR FÖR DRIFTSTOPP ELLER SKADA**

Vi ansvarar för att bilen är i funktionsdugligt och lagenligt skick. Om det under Hyrestiden på grund av bilens kondition uppkommer fel eller driftstopp (som är mekaniskt och inte orsakat av dig) är du berättigad till nedsättning av hyran eller, om detta är av väsentlig betydelse för dig, häva Hyresavtalet.

Hysesavtalet får dock inte hävas om vi utan oskäligt dröjsmål efter det att vi underrättats om felet låter reparera bilen eller lämnar ersättningsfordon av samma eller liknande typ som det förhyrda och du inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet.

- 6.1 Uppkommer driftstopp beroende på trafik- eller vagnskada, vilket omöjliggör fortsatt färd eller om bilen stjäls ska Hysesavtalet hävas efter det att du har kontaktat oss. Vid stöld krävs även att du har gjort en polisanmälan.

## **7. TRÄNGSELSKATT, INFRASTRUKTURAVGIFT, VÄG- OCH TRAFIKAVGIFT SAMT MILJÖZONSBÖTER**

- 7.1 Vid körning i centrala delar av exempelvis Stockholm och Göteborg tillämpas en trängselskatt/infrastrukturavgift. Efter Hyrestiden kommer vi att fakturera dig de kostnader för trängselskatt och infrastrukturavgifter som hänför sig till Hyrestiden. I våra policyer på Webbplatsen finner du fullständig information om trängselskatt och infrastrukturavgifter.
- 7.2 Vi kommer att fakturera dig de faktiska kostnaderna för trängselskatt/infrastrukturavgifter hänförliga till Hyrestiden. Vi kommer även fakturera dig en så kallad väg- och trafikavgift som uppgår till ett schablonbelopp om 22 kr/dag.
- 7.3 I vissa städer tillämpas även så kallade miljözoner, innebärande exempelvis att vissa biltyper (såsom bilar som enbart drivs av bensin eller diesel) inte får köras i den aktuella zonen. Du ansvarar för att informera dig om och följa tillämpliga miljözonsregler och vid överträdelse kommer vi att fakturera dig för bötesbeloppet samt tillämplig administrationsavgift i enlighet med punkt 14 i Hysesvillkoren.

## **AVGIFT FÖR UPPTANKNING ELLER UPPLADDNING**

Om du väljer att lämna tillbaka bilen utan att fylla upp tanken till 100% eller, för elbilar, ladda upp elbilens batteri till samma nivå som vid uthämtning eller minst 75% har vi rätt att ta ut en avgift. Upptanknings-/uppladdningsavgiften uppgår till högst SEK 525 inkl. moms och därtill kommer du att debiteras för den faktiska bränsle- eller elkostnaden.

## **8. ADMINISTRATIONSavgift – BÖTER UTLÄNDSKA TULLAR OCH ANDRA avgIFTER**

Om du inte i rätt tid betalar eventuella böter, kostnader eller avgifter hänförliga till fordonshyran orsakade av överträdelser för vilka du svarar enligt Hysesavtalet, och vi i egenskap av bilens ägare tvingas betala dem, har vi rätt att, förutom avgiftsbeloppet, debitera dig en expeditjonskostnad om SEK 500 inkl. moms för varje ärende. En administrationsavgift om SEK 500 inkl. moms debiteras även för underrättelse till myndighet avseende registrerad fartöverträdelse.

## **9. ANSVAR OCH ERSÄTTNINGSSKYLDIGHET VID SKADA PÅ ELLER FÖRLUST AV BILEN**

- 9.1 Du ansvarar och ska ersätta oss för skada som uppkommer på bilen under Hyrestiden med de begränsningar som följer av denna punkt. Med skada avses dels förlust av bilen, dels alla skador som uppstår på bilen under Hyrestiden. Normalt slitage eller brister i bilen utgör inte skada.
- 9.2 Ditt ansvar är strikt, men du behöver inte ersätta oss för en skada om en identifierad motpart eller dennes försäkring ersätter oss för skadan.
- 9.3 Om du hyr bilen som konsument, d.v.s. för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet, så ansvarar du inte för skada på bilen om du kan visa att skadan inte uppkom på grund av din oaktsamhet.
- 9.4 Ersättningsnivåerna nedan gäller om inte någon tilläggförsäkring som föreskriver något annat har tecknats. För att reducering/eliminering skall gälla måste du uppfylla ordinarie skyldigheter

vid skadefall, t.ex. omedelbart lämna skadeanmälan till oss. Vid parkeringsskador, eller om annan bilförare smitit, krävs polisanmälan och om möjligt vittnesuppgifter. Du förbinder dig att ta del av och godkänna av oss anvisad skadedokumentation före avfärd.

Skadetyper	Maximal skadekostnad	Med reducering	Med eliminering
Vagnskada, brandskada, bärgning/ räddning, stöld, rättsskydd och höjledsskada	SEK 22 000	SEK 9 500	–
Trafikskada, 3:e partsskada	SEK 3 500	SEK 3 500	–
Olovligt tagande av bilen med nyckel	Bilens fulla värde	Bilens fulla värde	Bilens fulla värde
Glasskada	SEK 22 000	SEK 9 500	–
Extra kostnad för skada, eget vållande av förare under 25 år	SEK 2 000	SEK 2 000	-

9.5 För skåpbilar tillkommer också en förhöjd självrisk uppgående till SEK 1 500 inkl. moms.

#### 10. VÅR HÄVNINGSRÄTT M.M.

Utöver vad som anges i Hyresavtalet har vi rätt att häva Hyresavtalet eller, förekommande fall, neka dig från att ingå Hyresavtal, om:

- du inte fullgör dina betalningsåtaganden gentemot oss och inte betalar inom skälig tid efter det att vi påmint dig om detta;
- du inte uppvisar det fysiska betal- eller kreditkort som du angivit i samband med bokningen (digitala kort accepteras inte);
- det betal- eller kreditkort du har angivit i samband med bokningen eller upphämtningen upphör att gälla;
- du under Hyrestiden blir upptagen på Biluthyrarna Sveriges informationslista;
- du i övrigt åsidosätter bestämmelse i Hyresavtalet, vars iakttagande är av väsentlig betydelse för oss;
- du inte uppvisar giltigt fysiskt körkort eller ditt körkort inte går att scanna i våra terminaler; eller
- din kreditupplysning nekas.

#### 11. BILUTHYRARNAS SVERIGES ("BUS") INFORMATIONSLISTA

Om du (och/eller annan förare) bryter mot Hyresavtalet eller på annat sätt förorsakar oss skada, rapporteras detta rutinmässigt till BUS:s informationslista. Informationslistan distribueras till anslutna biluthyrningsföretag med rekommendation om att inte hyra ut fordon till i listan angivna personer.

#### 12. FÖRSÄKRINGSINFORMATION

Vi är försäkringsförmedlare enligt lag (2018:1219) om försäkringsdistribution och är därmed skyldiga att lämna information om vår förmedling. All sådan information finns tillgänglig på Webbplatsen.

### **13. KREDITUPPLYSNING**

För att hyra bil hos krävs att du har betalningsförmåga, vilket vi kommer att kontrollera genom kreditupplysning. Sådan kreditupplysning kan komma att genomföras i samband med varje hyra och görs då vid uthämtningstillfället.

### **14. SANKTIONSLISTOR**

Du bekräftar att du inte är en person, eller agerar på uppdrag av en person, som anges på en sanktionslista utfärdad av FN, EU, Storbritannien eller USA och att du inte kommer att sälja, tillhandahålla eller överlåta något Fordon till någon sådan sanktionerad person, eller till en person som befinner sig i (a) ett land eller territorium som, eller vars regering, är föremål för omfattande sanktioner, vilket för närvarande är Kuba, Iran, Nordkorea, Syrien, Krim-regionen i Ukraina, den så kallade Folkrepubliken Donetsk, den så kallade Folkrepubliken Kherson, den så kallade Folkrepubliken Luhansk och den så kallade Folkrepubliken Zaporizhzhia, (b) Ryssland eller (c) Belarus. Om det vid något tillfälle framkommer att du brutit mot denna bestämmelse och av dig lämnad bekräftelse, kommer Hyresavtalet att avslutas med omedelbar verkan utan något som helst ansvar för oss att kompensera dig. Vi kan även enligt lag vara förhindrade att betala tillbaka eventuella inbetalningar som du gjort.

## ALLMÄN BESKRIVNING AV FÖRSÄKRINGSERBJUDANDET HOS TRYGG FÖRSIKRING A/S GENOM TRYGG-HANSA FÖRSÄKRING FILIAL

Du har möjlighet att välja försäkring under Hyres- tiden. Försäkringsgivare för denna är Tryg Forsikring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring filial. Försäkringen ersätter skador på hyrt fordon upp till ett maximalt belopp om SEK 22 000 ("Maxbeloppet"). Det är inte möjligt att teckna försäkring för stöld av fordon med nyckel. TPI reducerar ersättningsskyldighet för skador på bilen upp till Maxbeloppet för stöld och CDI reducerar ersättningsskyldighet för skador på bilen upp till Maxbeloppet för resterande skademoment allt enligt kolumn 1) nedan.

SCI reducerar ersättningsskyldighet för skador på bilen upp till Maxbeloppet enligt kolumn 2) nedan under förutsättning att TPI och CDI tecknats.

För minibussar och skåpbilar tillkommer SEK 1500 per skada och skademoment. Försäkringen gäller enbart i Sverige om vi inte har godkänt användning i annat land.

**Vad försäkringen inte gäller för:** extra hyrd utrustning, skador som orsakats av vårdslöshet eller oaktsamhet t.ex. slarvigt lastad bil, fläckad eller trasig inredning, sönderbrutna reglage, rökning och liknande, skador som beror på bränslestopp eller tankning av felaktigt bränsle, om bilen stjäls med nyckel eller om hyresmannen inte kan återlämna bilens nycklar.

**Dina skyldigheter:** att vid skadefall omedelbart lämna skadeanmälan till uthyraren. Vid parkeringsskador, smitning, stöld eller djurkollision göra polisanmälan och om möjligt tillhandahålla vittnesuppgifter.

Skademoment (Maximalt ersättningsbelopp 22 000 kr)	Självrisker	
	1) TPI/CDI	2) SCI
Vagnskada, trafikskada, stöld, brandskada, bärgning och räddning och rättsskydd, glasskada	SEK 9 500	–

Du kan även välja att teckna försäkringen PAI som gäller vid trafikolycka. Om du skulle bli skadad kan du få en invaliditetsersättning, upp till 500 000 kr, dödsfallsersättning är 50 000 kr, samt nödvändiga ersättningar för läke-, rese- och tandskadekostnader. Beloppen gäller för var och en av passagerarna. Skadat lösöre ersätts upp till 10 000 kr. Utöver detta garanterar försäkringen dig, som är folkbokförd i Sverige, snabb tillgång till kvalificerad specialistvård efter utredning och remiss från läkare om olyckan skulle vara framme.

I PAI ingår även Drulleskydd som bland annat ersätter feltankning samt kupéskador. Drulle ger dig ersättning om något skadas inuti personbilen eller i lastbilens förarkupé, och om du blir av med bilnycklar, på grund av en plötslig och oförutsedd händelse. Kostnad för bärgning till verkstad och rengöring av tank om du har tankat fel drivmedel.

Mer om försäkringen kan du läsa i för och efterköpsinformationen och i villkoren.

Du kan läsa fullständiga villkor och hur Trygg-Hansa behandlar dina personuppgifter på [www.trygghansa.se/Hertz](http://www.trygghansa.se/Hertz)

**BILAGA 1**  
**FÖRKLARING AV KOSTNADER**

**(A) DIN UPPSKATTADE KOSTNAD (SE HYRESAVTALET)**

Hyresavtalet innehåller en uppskattning av kostnaderna för bilhyran. Dessa kostnader inkluderar vanligtvis följande:

<b>OBLIGATORISKA KOSTNADER</b>	
<b>Hyrespris</b>	Det överenskomna hyrespriset visas som ett belopp per dag eller vecka och inkluderar tredjepartsförsäkring, i vissa fall även vagnskadeskydd (CDW) och stöldskydd (TP).
<b>Körsträcka</b>	I hyrespriset kan även en uppskattad körsträcka ingå. Om du överskrider denna kan en avgift tas ut.
<b>Serviceavgift</b>	Tas ut på vissa Hertzkontor (till exempel flygplatser och tågstationer) på grund av de högre kostnaderna för att driva ett kontor där.
<b>Avgift för registreringskostnader</b>	Din del av våra kostnader för att bilen ska få köra på vägarna.
<b>Kostnad för ung förare</b>	Kan tas ut om du eller en extra förare är under 25 år.
<b>TILLVALSPRODUKTER OCH -TJÄNSTER</b>	
<b>Extra förare</b>	Vi tar ut en standardavgift för varje extra förare som läggs till i Hyresavtalet för att täcka våra tillkommande försäkringskostnader.
<b>Envägsavgift</b>	Tas ut vid hyror där bilen inte hämtas ut och återlämnas på samma station.
<b>Alternativ för försäkring och skydd</b>	I Hyresavtalet anges om du har tackat ja eller nej till försäkring och skydd eller om de på annat sätt ingår i priset. Vi anger även självriskan för vagnskadeskydd (CDW) och stöldskydd (TP) och hela kostnaden för den överenskomna Hyrestiden, inklusive skatter.
<b>Tillvalsutrustning</b>	I Hyresavtalet anges all tillvalsutrustning som du har valt, såsom bilbarnstol och vinterdäck samt hela kostnaden för dessa för den överenskomna Hyrestiden, inklusive skatter.
<b>TOTALSUMMA</b>	
<b>Uppskattade hyreskostnader</b>	Den uppskattade totala kostnaden vid Hyrestidens start, inklusive skatter. Kostnaderna är "uppskattade" eftersom de inte inkluderar eventuellt bränsle eller andra kostnader som kan uppstå till följd av att du använder bilen under Hyrestiden.
<b>Totala uppskattade hyreskostnader</b>	De uppskattade hyreskostnaderna plus maximal bränslekostnad om du lämnar tillbaka bilen med tom tank (dvs. för en full tank bränsle plus en serviceavgift för påfyllning till aktuellt pris).

**(B) EVENTUELLA TILLKOMMANDE AVGIFTER**

Det kan uppstå ytterligare kostnader för dig till följd av att du använder bilen eller på grund av annat som inträffar under Hyrestiden. Dessa inkluderar följande:

BRÄNSLE	
<b>Alternativet bränsleinköp</b>	Du betalar för en full tank bränsle, och för elbilar 75 % elladdning, i förväg (ingen återbetalning för eventuellt oanvänt bränsle/oanvänd el).
<b>Påfyllnings-/laddningskostnad</b>	Om du inte tankar/laddar bilen före återlämning och inte har valt alternativet bränsleinköp debiterar vi en kostnad per liter för att fylla tanken eller en kostnad per Kwh för elbilar.
<b>Serviceavgift för påfyllning/laddning</b>	Tas ut utöver påfyllningsbeloppet om vi fyller tanken eller laddar batteriet åt dig efter återlämning och du inte har valt alternativet bränsleinköp.
FORDONETS SKICK	
<b>Avgifter för skador/förluster</b>	Debiteras om bilen försvinner eller blir skadad, om du antingen (i) inte har köpt till våra skyddsprodukter (t.ex. CDW och TP), upp till bilens fulla värde, eller (ii) om du har lagt till våra självriskskydd. Gäller inte om du har valt SuperCover.
<b>Administrationsavgift för skada*</b>	Fast avgift som täcker våra kostnader för hantering av skador på bilen. Gäller inte om du har valt SuperCover.
<b>Avgift för extra städning*</b>	Tas ut om du lämnar tillbaka bilen i ett skick som kräver mer än vår standardstädning för att den ska kunna hyras ut igen.
<b>Rökavgift*</b>	Rökning är förbjuden i alla bilar. Den här avgiften täcker våra kostnader för att sanera bilen inför nästa uthyrningstillfälle.
ANVÄNDNING AV FORDON	
<b>Lokala väg- och tullavgifter</b>	Du är ansvarig för att betala alla lokala väg- och tullavgifter som uppkommer under Hyrestiden.
<b>Böter för trafikförseelser</b>	Du ansvarar för hela kostnaden för eventuella parkeringsböter eller -avgifter, böter för trafikförseelser eller andra böter du får under Hyrestiden.
<b>Administrationsavgift för böter*</b>	En standardavgift som ersätter våra kostnader för hantering av eventuella vägavgifter, parkeringsböter eller -avgifter, böter för trafikförseelser eller andra böter som du får under Hyrestiden.
TIDIG/SEN ÅTERLÄMNING	
<b>Avgift för tidig återlämning*</b>	Tas ut om du inte förskottsbetalade hyreskostnaderna, förband dig till en hyrestid och sedan lämnade tillbaka bilen tidigare. Du betalar endast för antalet hyresdagar, men vi förbehåller oss rätten att ta ut den här avgiften som en ersättning för att vi inte kan hyra ut bilen under de återstående dagar som hade reserverats för dig.

<b>Ytterligare hyresdagar</b>	Du kan debiteras för en extra hyresdag för varje 24-timmarsperiod som inleds efter angivet återlämningsdatum till aktuellt hyrespris. Vi medger dock en "respittid" på 29 minuter för återlämning av bilen efter överenskommen återlämningstid.
<b>Avgift för sen återlämning*</b>	Förutom att vi debiterar för ytterligare hyresdagar vid sen återlämning förbehåller vi oss rätten att ta ut den här avgiften som ersättning för våra kostnader för att hitta en alternativ bil för nästa bokning av den bil du har hyrt plus våra administrationskostnader för att kontakta dig i syfte att få dig att återlämna bilen.

Alla kostnader beräknas utifrån våra aktuella priser med förbehåll för slutgiltig beräkning i slutet av Hyrestiden.

\* För bilhyra i Tyskland tas den här avgiften inte ut om du kan visa att du inte är ansvarig för boten, att vi inte får några ytterligare kostnader eller om våra kostnader är lägre än den angivna avgiften.

## **BILAGA 2 BRÄNSLEPOLICY**

Bränsle och elladdning ingår inte i hyrespriset. Bilen är fulltankad när du hämtar den och du väljer själv hur du ska betala för det bränsle som du förbrukar under hyrestiden. Elfordon är laddade med minst 60% batterikapacitet vid upphämtning och kommer att behöva returneras med samma batterinivå eller med minst 75 % för att undvika tankningsavgiften plus tillägg för saknade kWh. Du har följande alternativ:

### **Köp en full tank/minst 60 % laddat batteri när du hämtar bilen**

- Detta kallas ibland för "full till tom tank" och är vårt Alternativ för bränsleinköp.
- Om du köper en full tank/minst 60 % batterinivå av oss när du hämtar bilen behöver du inte tanka eller ladda batteriet när du ska lämna tillbaka bilen och du behöver inte betala något mer för bränslet.
- Detta är ett bra alternativ för resor med lång körsträcka som sannolikt kräver en full tank.

### **Alternativet bränsleinköp**

När du hämtar bilen debiterar vi dig för en full tank till ett konkurrenskraftigt pris jämfört med lokala bensin- och laddstationer. Du behöver inte betala något mer för bränslet. Observera att vi inte ger någon återbetalning för oanvänt bränsle.

### **Återlämning till full tank/samma batterinivå som vid uthämtning eller minst 75 % laddat batteri**

- Detta kallas ibland för "full till full tank".
- lämna tillbaka bilen med full tank eller med samma batterinivå som vid uthämtning eller, om batterinivån vid uthämtning var 75% eller mer, med minst 75% laddat batteri efter att ha tankat eller laddat på en lokal bensin- eller laddstation.
- Detta är ett bra alternativ för resor med kort körsträcka.
- Bränslemätaren kan indikera att tanken är "full" flera mil efter att den senast tankades. Därför ber vi dig att tanka inom 15 km från Hertzkontoret före återlämning och lämna in kvittot när du lämnar tillbaka bilen. Om du inte gör det förbehåller vi oss rätten att ta ut en mindre kostnad. Be personalen på Hertzkontoret om mer information.

### **... eller utan att tanka/ladda**

- Detta är ett bra alternativ om du har bråttom, inte har valt till alternativet bränsleinköp och inte har tid att tanka eller ladda upp bilen före återlämning.
- Vi anger normalt sett två uppskattade belopp i Hyresavtalet för att illustrera den potentiella kostnaden för återlämning av bilen utan påfyllning: – utan bränsle (förutsättning: att bilen lämnas tillbaka fulltankad eller laddad med samma batterinivå som vid uthämtning eller med minst 75% batterikapacitet för att undvika avgiften för uppladdning plus tillägg för saknade kWh) – inklusive en full tank (förutsättning: att bilen återlämnas med tom tank eller tomt batteri för att indikera den maximala kostnaden).

### **Bränsle/laddkostnader**

Vi debiterar ett pris per liter för att fylla tanken, inklusive eller i tillägg till en serviceavgift för påfyllning för att vi tankar åt dig. Elfordon behöver returneras med samma batterinivå som vid uthämtning eller med minst 75% batterikapacitet för att undvika avgiften för uppladdning plus tillägg för saknade kWh. Plug-in-hybrider kan komma med laddat batteri men ingen uppladdningsavgift eller kWh-kostnad tillkommer om batteriet returneras tomt.

Vänd dig till personalen på Hertzkontoret när du hämtar bilen om du har andra frågor.

## **BILAGA 3 SKADEPOLICY**

Ditt ansvar för skador på bilen beskrivs i avsnittet Skador och stöld i Hyresvillkoren. Denna policy beskriver hur vi bedömer och kräver ersättning för skador och hur vi hanterar eventuella tvister i samband med skador.

### **Kontroll av bilen**

Vi gör en sammanfattning av eventuella skador i en till Hyresavtalet bifogad fordonsrapport vid Hyrestidens start. Kontrollera den för att se att allt stämmer. Vi kommer även att inspektera bilen när du lämnar tillbaka den och skriva en fordonsrapport för att registrera nya skador (normalt slitage registreras inte).

Vid återlämning till bemannade stationer bör du avsätta 20 till 30 minuter för att inspektera bilen tillsammans med vår personal och godkänna eventuella skador. Om du inte har tid med detta kommer eventuella nya skador att bedömas utan att du är närvarande.

### **Normalt slitage**

Detta definieras som "normalt slitage till följd av rimlig användning" och inkluderar mindre repor, små bucklor och normalt slitage på däck och torkarblad. De exakta kriterierna varierar från land till land och du hittar mer information om detta här;

[https://www.hertzpageo.com/img/sweden/pdf/skadehantering/riktlinjer\\_slitage\\_och\\_skador\\_0224.pdf](https://www.hertzpageo.com/img/sweden/pdf/skadehantering/riktlinjer_slitage_och_skador_0224.pdf).

### **Dolda skador**

Vissa skador upptäcks inte under inspektionen, till exempel skador på bilens inre delar (såsom motor, bränsletank eller koppling) eller skador som inte syns på grund av dåliga ljus- eller väderförhållanden. Om vi upptäcker sådana skador kommer vi att informera dig om detta och presentera eventuella underlag innan vi debiterar dig.

### **Bedömning av och ersättning för skador**

Det finns tre vanliga skador:

- **Mindre skada – godkänd vid återlämning**

Vid mindre skador som godkänns av dig vid återlämningen debiterar vi dig enligt vår skadematrix (se nedan). Debitering sker normalt med samma betalsätt som du använt för att betala din hyra.

- **Omfattande skada**

Om skadan är omfattande och inte finns med i skadematriken lämnar vi bilen vidare till våra skadereglerare för bedömning. De kontaktar dig skriftligen med information om skadan och kostnaden, med underlag, sju dagar innan vi debiterar ditt betal- eller kreditkort. Vårt mål är att den här bedömningen ska slutföras inom 30 till 90 dagar.

### **Skadematrix**

Vårt mål är att hantera skador snabbt och effektivt med hjälp av vår matrix för reparation av skador. Den innehåller de genomsnittliga kostnaderna för reparation av de vanligaste mindre skadorna på basis av verkstadskostnader för delar och arbete. Du hittar skadematriken här: <https://www.hertz.se/p/hjalp/skador-och-service/kostnader>

### **Information och underlag**

Vi tar fram underlag för alla skadekostnader som vi debiterar. Dessa inkluderar (i) avtalsnummer/-datum och Hertzkontor för återlämning, (ii) en skadebedömning från en verkstad och/eller fakturan på reparationen och (iii) signerat Hyresavtal inklusive fordonsrapport, eventuell olycksrapport, foton på skadan på plats samt på vägmätaren.

## **Twister**

- Om du bestrider en skadekostnad skickar vi fullständig information, inklusive dina argument och de underlag som du presenterar, till vår Inkassoavdelning som gör en ny bedömning av ärendet. Om de bedömer att du har rätt tar vi inte ut några avgifter eller återbetalar hela eller delar av beloppet). Om de inte håller med dig går de vidare med indrivningen av det fakturerade beloppet.
- Om du inte är nöjd med vår bedömning kan du kontakta vår Skadeavdelning, som granskar hela ärendet och ger dig en lämplig återbetalning om de bedömer att någon avgift som har tagits ut är felaktig. De har som mål att hantera alla kundärenden inom 14 dagar.
- Om vi fortfarande inte kan lösa ärendet på ett sätt som du är nöjd med hänvisar vi dig om detta är möjligt till en oberoende instans, vars beslut är bindande för oss.

Du hittar fullständig information och kontaktinformation i Bilaga 6 (Kontaktuppgifter).

## BILAGA 4 FÖRSÄKRING OCH SKYDD

Vi erbjuder försäkrings- och skyddsprodukter som skyddar dig mot de vanligaste riskerna när du kör bil. De kan vara inkluderade i priset eller finnas tillgängliga som extra tillvalsprodukter. Nedan sammanfattar vi de viktigaste fördelarna samt begränsningar och undantag för dessa produkter.

BESKRIVNING OCH FÖRDELAR	VIKTIGA BEGRÄNSNINGAR OCH UNDANTAG
<b>ANSVARSFÖRSÄKRING FÖR TREDJE PART</b>	
Ditt ansvar gentemot tredje part (dvs. andra än Hertz)	
<p>Ansvarsförsäkring för tredje part ingår i hyrespriset. Den:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppfyller alla lagstadgade krav på ansvar mot tredje part</li> <li>• skyddar dig och alla behöriga förare mot anspråk från andra personer (inklusive dina passagerare) avseende dödsfall, personskada eller skada på egendom som orsakats av din användning av bilen under Hyrestiden</li> </ul>	<p>I den utsträckning som är tillåten enligt gällande lagstiftning ogiltigförklaras dina försäkrings- och skyddsprodukter och ger dig inte längre något skydd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du inte fullgör dina skyldigheter enligt Hyresavtalet – se I synnerhet avsnittet Restriktioner i Hyresavtalet.</li> <li>• förlusten eller skadan har uppstått avsiktligt</li> <li>• föraren inte har godkänts av Hertz som huvudsaklig eller extra förare</li> </ul>
<b>SKYDDSPRODUKTER (CDW, TP, SUPERCOVER, G&amp;T)</b>	
Ditt ansvar gentemot Hertz (för förlust av eller skada på bilen)	
<p>Ditt ansvar gentemot oss vid förlust av eller skada på bilen kan uppgå till bilens fulla värde. Du kan begränsa eller eliminera det här ansvaret genom att köpa till skyddsprodukterna nedan.</p> <p><b>OBS:</b> Vissa av våra skydd (till exempel CDW och TP) kan vara inkluderade i priset (se Hyresavtalet) och medföra en självrisk. Andra (till exempel SuperCover och G&amp;T) är tillval och kompletterar CDW och TP genom att eliminera självrisken, antingen helt och hållet eller under vissa omständigheter.</p>	<p>Utöver de begränsningar som anges i avsnittet ANSVARSFÖRSÄKRING FÖR TREDJE PART ovan ogiltigförklaras dina skyddsprodukter – vilket innebär att ditt ansvar gentemot oss vid skada eller förlust inte reduceras eller elimineras – om du eller en behörig förare visar grov oaktsamhet (dvs. agerar på ett sätt som ni vet eller borde veta sannolikt orsakar skada), bland annat på följande sätt:</p> <p><b>Tar inte hänsyn till bilens höjd. Exempel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kör in i föremål över bilen eller hängande föremål</li> <li>• Kör in i hinder som sitter för lågt för att bilen ska kunna passera under</li> <li>• Kör in i en bom på en parkering innan den har öppnats helt och hållet</li> </ul> <p><b>Kör på olämpliga vägar. Exempel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kör på en väg i dåligt skick utan tillräcklig försiktighet, vilket orsakar skador på bilens underrede</li> <li>• Kör på en strand så att skador av saltvatten och/eller sand uppstår</li> <li>• Kör på översvämmade vägar så att motorn skadas</li> </ul> <p><b>Använder bilen felaktigt. Exempel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tankar bilen med fel bränsle eller kontaminerar bränslet på annat sätt</li> <li>• Ignorerar en varningslampa så att skada uppstår</li> <li>• Skadar kopplingen (genom långvarig olämplig användning) eller använder handbromsen felaktigt</li> <li>• Skadar fälgen genom att köra med punktering</li> <li>• Monterar icke godkända föremål på bilens in- eller utsida</li> </ul>
<b>VAGNSKADESKYDD (CDW)</b>	
<p>Vagnskadeskydd ingår ofta i priset och reducerar ditt ansvar gentemot oss till det tillämpliga självriskbelopp (anges i de Landsspecifika Villkoren eller i Hyresavtalet) som gäller för varje skada som orsakats av annat än stöld, försök till stöld eller vandalism.</p> <p><b>Exempel på skador som omfattas av vagnskadeskyddet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kollision med ett fast eller rörligt föremål (t.ex. skada till följd av en olycka).</li> <li>• Förlorad kontroll över bilen.</li> <li>• Naturliga fenomen såsom snö, hagel, översvämning eller nedfallande stenar.</li> <li>• Brand som orsakats av fel på bilen, inklusive elfel, eller eldsvåda eller explosion, olagliga handlingar eller terroristhandlingar i närheten.</li> <li>• Skada på däck och fönster som har orsakats av</li> </ul>	

föremål på vägen eller som slungas upp från vägen.

### STÖLDSKYDD (TP)

Stöldskydd ingår ofta i priset och reducerar ditt ansvar gentemot oss till det tillämpliga självriskbelopp (anges i de Landsspecifika Villkoren eller i Hyresavtalet för varje förlust av eller skada på bilen som orsakats av stöld, försök till stöld eller vandalism.

#### Exempel på incidenter som omfattas av stöldskyddet:

- Skada som orsakats av inbrott i bilen.
- Försök till stöld av bilen eller dess tillbehör (t.ex. radio).
- Vandalism (t.ex. böjd antenn, krossad spegel).
- Stöld av bilen

### SUPERCOVER (SC)

SC är en tillvalsprodukt som ger en tryggare hyresupplevelse genom att:

- eliminera ditt potentiella betalningsansvar gentemot oss för självrisk för CDW eller TP vid förlust av eller skada på bilen under Hyrestiden.
- utesluta ditt ansvar gentemot oss för eventuella administrationsavgifter för skada som annars skulle debiteras.

### G&T (GLASS & TYRES) \*

G&T är en tillvalsprodukt som kan finnas tillgänglig i vissa fall och som är ett billigare alternativ till SC. I förekommande fall eliminerar den ditt potentiella ansvar gentemot oss för självrisk för CDW eller TP vid skador på enbart bilens fönster (inklusive soltak) och däck.

- Transporterar alltför smutsiga eller illaluktande material som leder till extra städning eller som skadar eller bränner inredningen

#### Bidrar till skada på eller stöld av bilen. Exempel:

- Skada till följd av att nycklarna har låsts in i bilen eller tappats bort
- Skada till följd av att fönstren har lämnats öppna.
- Förlust av bilen på grund av att stöldskyddssystem inte har använts (om sådana finns)
- Förlust av bilen när du inte kan lämna tillbaka nycklarna.

#### Ytterligare begränsningar:

##### • Tillbehör

Våra skydd omfattar inte eventuella tillbehör (till exempel bilbarnstolar) som du hyr. Du debiteras för dessa tillbehör om de av någon anledning försvinner eller skadas.

##### • Administrationsavgift för skada

CDW, TP och G&T reducerar eller eliminerar inte den administrationsavgift för skada som kan tas ut vid skada som uppstår under Hyrestiden.

##### • Stöld av din egendom

Skada på eller stöld av privata eller arbetsrelaterade föremål som transporteras i bilen omfattas inte av våra skyddsprodukter. Du kan köpa till skydd för din personliga egendom i form av Personlig försäkring (PI).

## PERSONLIG FÖRSÄKRING (PI)

Skydd mot personskador och förlust av/skada på dina ägodelar

PI är en tillvalsförsäkring för dem som vill skydda sig mot risker som inte omfattas av ovanstående försäkrings- och skyddsprodukter. Skyddet omfattar alla i bilen vid:

- dödsfall, skador och medicinska kostnader till följd av en olycka
- skada på eller förlust av personliga tillhörigheter i bilen

Om du vill ha fullständig information om PI ber du om en broschyr på Hertzkontoret eller besöker Webbplatsen.

Ersättning ges i form av ett fast schablonbelopp med en mindre självrisk. Skyddet kan ogiltigförklaras om du inte har fullgjort dina skyldigheter enligt Hyresavtalet, såvida du inte kan visa att skadan inte hade något samband med avtalsbrottet.

### Det finns vissa undantag:

- Förlust av eller skada på vissa föremål, såsom smycken, kontanter, djur, arbetsrelaterade föremål och last.
- Föremål som stulits ur bilen när den var olåst eller föremål som lämnats synliga eller över natten i bilen.
- Befintliga sjukdomar eller medicinska tillstånd.

## PERS (PREMIUM EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE) \*

Ditt ansvar gentemot Hertz för kostnader i samband med driftstopp (som har orsakats av dig)

PERS är en tillvalsprodukt som kompletterar den Vägassistans som ingår i priset. Den omfattar bärgning och utryckningskostnader som du i annat fall hade varit tvungen att betala om du har orsakat driftstoppet eller utryckningen.

### Exempel på utryckningskostnader som omfattas:

- Borttappade nycklar eller nycklar som låsts in i bilen
- Bränslestopp eller användning av felaktigt bränsle
- Urladdat batteri

Du är fortfarande ansvarig för:

- Kostnaden för nytt batteri eller nycklar
- Skada som uppstått på bilen till följd av utryckningen, inklusive nytt glas
- Nytt bränsle när fel bränsle har använts.
- Resekostnader för eventuellt ersättningsfordon som uppstår i samband med utryckning vid incidenter som du har orsakat.

\* Den här tillvalsprodukten tillhandahålls inte för bilhyra i Sverige.

**BILAGA 5**  
**INTEGRITETSPOLICY**

Vi måste behandla dina personuppgifter för att kunna erbjuda de tjänster du efterfrågar. Vi är personuppgiftsansvariga för behandlingen av dina personuppgifter.

Vi behandlar dina personuppgifter i enlighet med vår personuppgiftspolicy som du hittar här:  
<https://www.hertz.se/rentacar/privacypolicy/index.jsp?targetPage=privacyPolicyView.jsp>.

Du hittar fullständig information om hur vi behandlar dina personuppgifter i vår globala

**Integritetspolicy**, som finns tillgänglig online på [www.hertz.com](http://www.hertz.com) eller på respektive lands webbplats.

Du kan även fråga personalen på Hertzkontoret.

## **BILAGA 6**

### **KONTAKTUPPGIFTER**

Om du behöver diskutera någonting i samband med bilhyran eller inte är nöjd med din hyresupplevelse har du följande möjligheter:

#### **Fråga oss**

*Under hyrestiden*

##### Fråga personalen på Hertzkontoret:

Om du har några frågor eller problem under Hyrestiden (t.ex. om du vill ändra tid eller plats för återlämning) kan du ringa kontoret på det telefonnummer som anges i Hyresavtalet.

Alla andra frågor i samband med bilhyran kan du ta upp med personalen på Hertzkontoret vid återlämningen.

##### Kontakta assistansbolag:

Om du har problem med hyrbilen, kontakta det assistansbolag som anges i Hyresavtalet.

*Efter bilhyran*

##### Kontakta vår kundtjänst:

Om du inte samtycker till någon kostnad vid återlämningen eller om du har klagomål i samband med hyresupplevelsen är du välkommen att kontakta vår kundtjänst. Kontaktuppgifterna hittar du på vår Webbplats, [Hyra bil— Boka hyrbil direkt på nätet | Hertz Biluthyrning](#).

Vi har som mål att hantera alla kundärenden inom 14 dagar.

#### **Oberoende rådgivning**

*ECRCS*

Om vi inte kan lösa ditt problem på ett sätt som du är nöjd med har du möjlighet att kontakta ECRCS (European Car Rental Conciliation Service) under förutsättning att du är bosatt inom EU och har hyrt bilen i ett annat EU-land.

ECRCS är en oberoende medlingstjänst som bemannas av personal med god förståelse för biluthyrningsbranschen. De granskar alla klagomål utifrån en Uppförandekod för biluthyrningsföretag som har tagits fram för branschen av Leaseurope och som vi har anslutit oss till.

Du kan kontakta ECRCS via [www.ecrcs.com](http://www.ecrcs.com).

*Andra alternativ*

Om ditt ärende som berör ett EU-land inte kan hanteras via ECRCS kan du som alternativ begära tvistlösning på nätet via <http://ec.europa.eu/odr> eller kontakta Nätverket för europeiska informationscentrum för konsumenter ([https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en)) för att få mer information om dina rättigheter.

Det står dig naturligtvis fritt att använda dig av andra rättsmedel, till exempel domstolsprövning, om du inte är nöjd med utfallet



## **BILAGA 7**

### **VALUTAOMRÄKNING**

Välj valuta (CYC) är en tillvalstjänst som möjliggör betalning av hyreskostnader i utlandet i din egen valuta.

#### **Vad är detta?**

När du använder ditt betal- eller kreditkort för att betala för transaktioner utomlands betalar du normalt sett i den lokala (dvs. utländska) valutan. Kortföretaget räknar sedan om kostnaden till din lokala valuta och visar den i ditt kontoutdrag.

CYC ersätter den valutaomräkning som kortföretaget normalt sett gör. Istället räknar vår bank om hyreskostnaden till en konkurrenskraftig växlingskurs den dag du får ditt hyrbilskvitto. Kostnaderna för bilhyran visas sedan på fakturan i din egen valuta i stället för i den lokala valutan på hyresorten.

#### **Du väljer...**

På deltagande Hertzkontor i Europa frågar vi om du vill betala hyreskostnaden i din egen valuta, via CYC, eller i den lokala valutan, via ditt kortföretag. Ditt val noteras i Hyresavtalet.

#### *Din egen valuta*

Om du väljer att hyreskostnaden ska visas i din egen valuta gäller CYC och omräkningen görs på Hertzkontoret. Kostnaden i din egen valuta visas på fakturan, tillsammans med växlingskurs (inklusive växlingsavgift) och ursprunglig kostnad i den lokala (dvs. den utländska) valutan.

Kostnaden i din egen valuta meddelas sedan ditt kortföretag och anges på ditt kontoutdrag.

#### *Lokal valuta*

Om du väljer att betala hyreskostnaden i lokal (dvs. utländsk) valuta visas hyreskostnaden på fakturan i den lokala valuta som används på hyresorten.

Kostnaden meddelas ditt kortföretag som räknar om den till din egen valuta. Beloppet visas på ditt kontoutdrag tillsammans med den växlingskurs som har använts. Många Kortföretag tar ut en avgift för detta.