

Hyresvillkor

ALLT DU BEHÖVER VETA OM ATT HYRA BIL FRÅN HERTZ

Gäller från 1 februari 2022

Hertz

INNEHÅLL

VIKTIG INFORMATION OM DIN BILHYRA	4
GRUNDLÄGGANDE INFORMATION	6
HYRESAVTAL	
ANSVAR (DITT OCH VÅRT)	
TVISTER	
INTEGRITET	
LÅNGTIDSHYRA (MER ÄN 28 DAGAR)	
HÄMTNING	7
KOSTNADER VID HÄMTNING	
BIL	
RESTRIKTIONER	
UNDER HYRESTIDEN	9
BÖTER, VÄGTULLAR OCH ANDRA KOSTNADER	
DRIFTSTOPP	
OLYCKOR	
SKADOR OCH STÖLD	
ÅTERLÄMNING	12
ÅTERLÄMNINGSRUTINER	
ÄNDRAD TID ELLER PLATS FÖR ÅTERLÄMNING	
KOSTNADER VID ÅTERLÄMNING	
BILAGOR	14
1. FÖRKLARING AV KOSTNADER	
2. BRÄNSLEPOLICY	
3. SKADEPOLICY	
4. FÖRSÄKRING OCH SKYDD	
5. INTEGRITETSPOLICY	
6. KONTAKTUPPGIFTER	
7. VALUTAOMRÄKNING	

Viktig information om din bilhyra

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.

Användbara tips

DITT ANSVAR

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

SKADOR

Kontrollera om det finns några skador på bilen innan du kör iväg och registrera alla avvikelser i fordonsrapporten. På så sätt behöver det inte uppstå några tvister när du lämnar tillbaka bilen.

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.

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 eller om den är i alltför smutsigt eller illaluktande skick. Om du har rökt i bilen måste du betala en extra avgift.

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.

Kontakter och problemlösning

1. Du kan kontakta personalen på Hertzkontoret vid Hyrestidens slut eller när som helst ringa kontoret på det nummer som står på baksidan av den här broschyren med Hyresvillkoren (definierat nedan).
2. Efter hyrestillfället kan du kontakta Hertz kundtjänst på kontorstid (på det nummer som står på baksidan av den här broschyren med Hyresvillkoren) så hjälper vi dig till rätta.
3. 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) till Hyresvillkoren för fullständig information om dessa tjänster.



” Om du vill ha fullständig information läser du Hyresvillkoren i den här broschyren. Du kan även besöka Webbplatsen (eller lokala webbplatser) och läsa vår Guide till bilhyra för att få mer information om priser, produkter och Hertzkontor. Tack för att du väljer att hyra bil hos Hertz!

”



Detta ingår

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.

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 Bokningsbekräftelsen eller i de Landspecifika Villkoren.

BRÄNSLE

Hyrbilen är fulltankad eller laddad när du hämtar den. Du måste lämna tillbaka bilen fulltankad eller laddad upp till 80% alternativt betala oss för att tanka/ladda upp den.

DRIFTSTOPPSTJÄNST

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

UTRUSTNING

Priset inkluderar all obligatorisk utrustning.

KÖRSTRÄCKA

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



Detta ingår inte

Du kan lägga till en extra förare i avtalet. Vi behöver se personens körkort. En extra avgift tillkommer.

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)**.

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

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.

Du kan välja att betala för en full tank bränsle i förväg så att du inte behöver tanka 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 Service)**.

Du kan välja ur vårt sortiment med extrautrustning och -tjänster, såsom **Hertz NeverLost**, bilbarnstolar, vinterdäck, snökedjor och wi-fi, i mån av tillgång på varje Hertzkontor.

Vi betalar inte några parkeringsböter, privata parkeringsavgifter, vägtullar eller böter för trafikförelseer du får under resan. Vi administrerar dem för din räkning, debiterar dig kostnaden och lägger på en administrationsavgift.

*G&T finns inte tillgängligt i Sverige

Hyresavtal

Genom att boka en bil via oss träffar du ett hyresavtal ("Hyresavtalet") med oss. I samband med din bokning får du en sammanfattning av bilhyran (med uppgifter om exempelvis hyresperiod, tilläggstjänster och en uppskattning av kostnaderna). Genom att göra slutföra bokningen bekräftar du att uppgifterna är korrekta. I samband med bokningen kommer du också att få uppgifterna bekräftade i en bokningsbekräftelse ("Bokningsbekräftelsen"). Hyresavtalet gäller mellan dig som har gjort en bokning och Hertz eller den franchisetagare som finns angiven i Bokningsbekräftelsen, och alla referenser till "Hertz", "vi", "oss" och "vår" avser detta företag.



Hyresavtalet består av Bokningsbekräftelsen, hyresvillkoren som anges i det här dokumentet ("Hyresvillkoren"), de landspecifika villkoren med lokala regler ("Landspecifika Villkor") samt övriga policyer ("Policyer") som tillgängliggörs på vår webbplats [hertz.com](https://www.hertz.com) ("Webbplatsen") i samband med bokningen. Om det i avtalsdokumenten förekommer motstridiga uppgifter ska Bokningsbekräftelsen äga företräde framför Hyresvillkoren och de Landspecifika villkoren, medan de Landspecifika Villkoren ska äga företräde framför Hyresvillkoren.

Ansvar

VÅRT: Vi är ansvariga gentemot dig för att lämna ut bilen i gott, fungerande skick och för att byta ut bilen vid ett eventuellt driftstopp. 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 vinster eller förlorade möjligheter.

DITT: 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".

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



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.



Tvister

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).

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.

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.

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.

Försäkringsinformation

Vi är försäkringsförmedlare enligt lag (2005:405) om försäkringsförmedling och är därmed skyldiga att lämna information om vår förmedling. All sådan information finns tillgänglig på vår Webbplats.



Kostnader

Av Bokningsbekräftelsen 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.

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 vid återlämningen.

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.



Vi reserverar i allmänhet ett belopp på ditt kreditkort (eller tar ut en depositionsavgift) som är åtminstone lika stor som de uppskattade kostnader som visas i Bokningsbekräftelsen. Vi har rätt att göra en större reservation eller ta ut en högre depositionsavgift om vi av någon anledning bedömer att det är nödvändigt. Detta belopp 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.

Bil

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, NeverLost-enheter, DVD-spelare, snökedjor etc.).

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

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.

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

BRÄNSLE: När vi lämnar ut hyrbilen är den fulltankad eller laddad om det är en elbil. Du måste lämna tillbaka bilen fulltankad eller laddad upp till 80% alternativt betala oss för att tanka/ladda upp den. 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.



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.

Restriktioner

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:

- till att köra passagerare mot ersättning (t.ex. som taxi, i bilpool eller liknande)
- för körning i terräng eller på vägar som är olämpliga för bilen (inklusive racerbanor)
- till att frakta djur (utan att vi uttryckligen har gett vårt tillstånd till detta)
- till att köra för många passagerare och/eller för mycket bagage
- till att bogsera eller driva på andra fordon, släpvagnar eller föremål (utan att vi uttryckligen har gett vårt tillstånd till detta)
- 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)
- till att transportera last mot ersättning (förutom när det gäller lastbilar och skåpbilar)
- i racertävlingar, rallyn eller andra tävlingar
- i förbjudna områden, inklusive på flygplatser och liknande
- i strid mot trafikregler eller andra föreskrifter
- i olagliga syften

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 iaktta och följa bilens varningssystem samt meddela oss om eventuella fel.

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.

KÖRNING UTOMLANDS: Du får köra bilen i de länder som anges i de Landspecifika Villkoren, men du måste upplysa oss om detta på förhand så vi kan notera detta på Hyresavtalet. Om du vill köra bilen i andra länder måste vi först godkänna detta.

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.



Om du inte följer dessa restriktioner

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

Böter, vägtullar och andra kostnader

Du är ansvarig för alla böter, vägtullar, trängselavgifter och andra liknande kostnader (inklusive parkeringsböter och avgifter) 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. Du är inte ansvarig enligt ovan om överträdelsen orsakats av sådana bristfälligheter på bilen som du varken känt eller bort känna till.



Förutom kostnaden för boten eller avgiften som du får kan vi komma att ta ut en administrationsavgift som ersättning för den tid och de kostnader vi lägger ned på denna hantering (se de Landspecifika Villkoren).

Driftstopp

ASSISTANS: Om du råkar ut för något problem med bilen på grund av ett mekaniskt fel eller en olycka ska du kontakta Vägassistans (se de Landspecifika Villkoren eller Bokningsbekräftelsen) 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.

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).

Olyckor

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:

INFORMATION: Du måste alltid informera Hertzkontoret och Vägassistans om det har uppstått en skada på bilen. Numren finns i de Landspecifika Villkoren eller i Bokningsbekräftelsen. Anmäl olyckan till polisen så snart som möjligt om någon har skadats eller om det har uppstått skada på egendom. I de Landspecifika villkoren finns mer information om eventuella ytterligare krav och avvikelser.

OLYCKSRAPPORT (ARF): Fyll i olycksrapporten (finns antingen i bilen eller fås på begäran vid återlämning) och 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.

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 Landspecifika villkoren finns fullständig information om kraven.

Skador och stöld

ANSVAR: Du är ansvarig för alla förluster som drabbar oss, upp till bilens fulla värde, om bilen försvinner eller skadas 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.

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 (inklusive alla borttagbara radioapparater, DVD-spelare och NeverLost-enheter) utom synhåll och se till att bilen är låst. Du måste även följa våra återlämningsinstruktioner (se Återlämning nedan).

STÖLD: Om bilen blir stulen måste du anmäla detta till polisen, ringa Vägassistans 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.



Ditt ansvar gentemot oss kan inkludera (bland annat)

- kostnader för reparation – uteblivna hyresintäkter
- kostnader för bogsering och uppställning
- bilens värdeminskning
- en administrationsavgift som täcker våra kostnader för hantering av ärendet och alla relaterade anspråk

Alternativ för försäkring och skydd

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):

- Tillvalsskydd (till exempel SuperCover, CDW och TP): För att reducera eller eliminera ditt ansvar gentemot oss vid skada på eller förlust av bilen
- 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.

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

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.



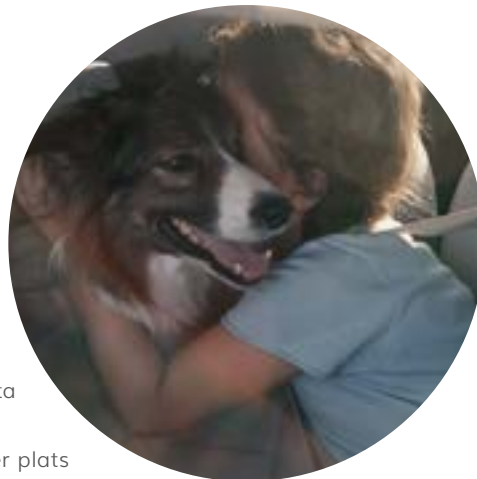
I den utsträckning som är tillåten enligt gällande lagstiftning ogiltigförklaras våra försäkrings- och skyddsprodukter om du bryter mot Hyresavtalet eller om förlusten eller skadan har uppstått till följd av en avsiktlig handling. Våra skydd kan också ogiltigförklaras om förlusten eller skadan har orsakats av grov oaktsamhet av dig eller en godkänd förare. Du hittar fullständig information om undantagen i Bilaga 4 (Försäkring och skydd).

Återlämningsrutiner

KRAV: Du måste lämna tillbaka bilen på den plats där den hämtades, eller på annan plats som har överenskommit särskilt, senast den tid som anges i Bokningsbekräftelsen eller vid den tidpunkt som vi har kommit överens om. Om du inte gör det kan vi ta ut ytterligare avgifter (se Avvikelser nedan).

UTANFÖR ÖPPETTIDERNÄ: Du kan få lämna tillbaka bilen utanför Hertz-kontorets öppettider om vi har kommit överens om det i förväg. I detta fall gäller följande:

- **Parkering:** Parkera på vår parkering i mån av plats eller på en säker plats i närheten. Lås bilen.
- **Information:** Fyll i återlämningsuppgifterna på baksidan av denna broschyr med Hyresvillkoren och lämna den i bilen tillsammans med eventuella övriga dokument (till exempel en Olycksrapport).
- **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.



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.

Avvikelser

ÄNDRING AV TID ELLER HERTZKONTOR: Om du vill ändra återlämningstid eller -plats eller begära att vi hämtar bilen ringer du Hertzkontoret på det nummer som anges i Bokningsbekräftelsen. Alla ändringar av den överenskomna återlämningen sker efter vårt gottfinnande 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 kan vi ta ut en envägsavgift för att täcka våra kostnader för att transportera tillbaka bilen till det ursprungliga kontoret.

SEN ÅTERLÄMNING: Hyreskostnaden beräknas per 24-timmarsperiod, från den tidpunkt som anges i Bokningsbekräftelsen. 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.

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).

Kostnader

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.



Vissa kostnader går inte att fastställa slutgiltigt vid återlämningen, till exempel kostnader för omfattande skador eller böter. Vi kommer att informera dig om dessa kostnader och begära betalning när de har fastställts.

FAKTURA OCH BETALNING: 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.

Hertz

Bilagor



Förklaring av kostnader

(A) DIN UPPSKATTADE KOSTNAD (SE BOKNINGSBEKRÄFTELSEN)

Bokningsbekräftelsen innehåller en uppskattning av kostnaderna för bilhyran.

Dessa kostnader inkluderar vanligtvis följande:

OBLIGATORISKA KOSTNADER	
Hyrespris	Det överenskomna hyrespriset visas som ett belopp per dag eller vecka och inkluderar tredjepartsförsäkring, i vissa fall även vagnskadeskydd (CDW) och stöldskydd (TP).
Körsträcka	I hyrespriset kan även en uppskattad körsträcka ingå. Om du överskrider denna kan en avgift tas ut.
Serviceavgift	Tas ut på vissa Hertzkontor (till exempel flygplatser och tågstationer) på grund av de högre kostnaderna för att driva ett kontor där.
Avgift för registreringskostnader	Din del av våra kostnader för att bilen ska få köra på vägarna.
Kostnad för ung förare	Kan tas ut om du eller en extra förare är under 25 år.
TILLVALSPRODUKTER OCH -TJÄNSTER	
Extra förare	Vi tar ut en standardavgift för varje extra förare som läggs till i Hyresavtalet för att täcka våra tillkommande försäkringskostnader.
Envägsavgift	Kan tas ut om du lämnar tillbaka bilen på ett annat Hertzkontor än där du hämtade ut den. Du får information om detta vid bokningstillfället.
Alternativ för försäkring och skydd	I Bokningsbekräftelsen anges om du har tackat ja eller nej till försäkring och skydd eller om de på annat sätt ingår i priset. Vi anger även självrisker för vagnskadeskydd (CDW) och stöldskydd (TP) och hela kostnaden för den överenskomna Hyrestiden, inklusive skatter.
Tillvalsutrustning	I Bokningsbekräftelsen anges all tillvalsutrustning som du har valt, såsom bilbarnstol, vinterdäck, NeverLost och Hertz Entertainment (Wi-Fi) samt hela kostnaden för dessa för den överenskomna Hyrestiden, inklusive skatter.
TOTALSUMMA	
Uppskattade hyreskostnader	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.
Totala uppskattade hyreskostnader	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	
Alternativet bränsleinköp	Du betalar för en full tank bränsle i förväg (ingen återbetalning för eventuellt oanvänt bränsle).
Påfyllningskostnad	Om du inte tankar bilen före återlämning och inte har valt alternativet bränsleinköp debiterar vi en kostnad per liter för att fylla tanken.
Serviceavgift för påfyllning	Tas ut utöver påfyllningsbeloppet om vi fyller tanken åt dig efter återlämning och du inte har valt alternativet bränsleinköp.
FORDONETS SKICK	
Avgifter för skador/förluster	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.
Administrationsavgift för skada*	Fast avgift som täcker våra kostnader för hantering av skador på bilen. Gäller inte om du har valt SuperCover.
Avgift för extra städning*	Tas ut om du lämnar tillbaka bilen i ett skick som kräver mer än vår standardstädning för att den ska kunna hyras ut igen.
Rökavgift*	Rökning är förbjuden i alla bilar. Den här avgiften täcker våra kostnader för att sanera bilen inför nästa uthyrningstillfälle.
ANVÄNDNING AV FORDON	
Lokala väg- och tullavgifter	Du är ansvarig för att betala alla lokala väg- och tullavgifter som uppkommer under Hyrestiden.
Böter för trafikförseelser	Du ansvarar för hela kostnaden för eventuella parkeringsböter eller -avgifter, böter för trafikförseelser eller andra böter du får under Hyrestiden.
Administrationsavgift för böter*	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	
Avgift för tidig återlämning*	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.
Ytterligare hyresdagar	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 återlämningsdag.
Avgift för sen återlämning*	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. Be personalen på Hertzkontoret om mer information eller läs avsnittet Kostnader på Webbplatsen.

* 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.

Bränslepolicy

Bränsle 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 80 % batterikapacitet vid upphämtning och kommer att behöva returneras med samma batterinivå för att undvika över tankningsavgiften plus tillägg för saknade kWh. Du har följande alternativ:

Köp en full tank när du hämtar bilen

- Detta kallas ibland för "full till tom tank" och är vårt Alternativ för bränsleinköp.
- Om du köper en full tank 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 med full tank...

- Detta kallas ibland för "full till full tank".
- Lämna tillbaka bilen med full tank eller 80% 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

- 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 bokningsbekräftelsen för att illustrera den potentiella kostnaden för återlämning av bilen utan påfyllning: – utan bränsle (förutsättning: att bilen lämnas tillbaka fulltankad eller laddad upp till 80% av batteriets kapacitet) – inklusive en full tank (förutsättning: att bilen återlämnas med tom tank eller tomt batteri för att indikera den maximala kostnaden).

BRÄNSLEKOSTNADER

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 minst 80% batterikapacitet för att undvika tankningsavgiften plus tillägg för saknade kWh. Plug-in-hybrider kan komma med laddat batteri men ingen tankningsavgift eller kWh-kostnad tillkommer om batteriet returneras tomt.

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

A wide-angle, high-angle photograph of a city skyline at dusk or dawn. The sky is a mix of soft orange, pink, and blue. The city below is densely packed with buildings, many of which have their lights on, creating a warm glow. Several prominent church spires and domes are visible against the sky. The foreground shows more detailed views of the city's architecture, including rooftops and street-level buildings.

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 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 fordonrapport för att registrera nya skador (normalt slitage registreras inte).

I rusningstid 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://images.hertz.com/content/SE/PDF/Riktlinjer_slitage_och_skador.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 situationer:

1. **Mindre skada – godkänd vid återlämning**
Vid mindre skador som godkänns av dig vid återlämningen debiterar vi dig enligt vår skadematrix (se nedan) och inkluderar kostnaden i din slutfaktura.
2. **Mindre skada – ej godkänd på grund av din frånvaro**
Om du inte är på plats vid återlämningen och det rör sig om en mindre skada bedömer vår personal kostnaden utifrån skadematrixen, meddelar dig via post/e-post och debiterar dig via slutfakturan. Vårt mål är att göra detta inom 24 timmar efter återlämningen. Vi kommer inom kort att revidera den här processen för att säkerställa att du får information om skadan minst sju dagar innan vi debiterar ditt kreditkort.

SKADEMATRIS

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 skadematrixen här: https://www.hertz.se/rentacar/misc/index.jsp?targetPage=svSE_skadematrix.jsp

3. **Omfattande skada**
Om skadan är omfattande och inte finns med i skadematrixen 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 kreditkort. Vårt mål är att den här bedömningen ska slutföras inom 30 till 90 dagar.

INFORMATION OCH UNDERLAG

Vi tar fram underlag för alla skadekostnader som vi debiterar. Dessa inkluderar (1.) avtalsnummer/-datum och Hertzkontor för återlämning, (2.) en skadebedömning från en verkstad och/eller fakturan på reparationen och (3.) en undertecknad fordonsrapport, eventuell olycksrapport, foton på skadan på plats samt på vägmätaren.

Twister

1. 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.
2. Om du inte är nöjd med vår bedömning kan du kontakta vår Avdelning för kundrelationer, 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.
3. 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).

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
ANSVARSFÖRSÄKRING FÖR TREDJE PART Ditt ansvar gentemot tredje part (dvs. andra än Hertz)	
Ansvarsförsäkring för tredje part ingår i hyrespriset. Den: • uppfyller alla lagstadgade krav på ansvar mot tredje part • 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	I den utsträckning som är tillåten enligt gällande lagstiftning ogiltigförklaras dina försäkrings- och skyddsprodukter och ger dig inte längre något skydd om: • du inte fullgör dina skyldigheter enligt Hyresavtalet – se i synnerhet avsnittet Restriktioner i Hyresavtalet. • förlusten eller skadan har uppstått avsiktligt • föraren inte har godkänts av Hertz som huvudsaklig eller extra förare
SKYDDSPRODUKTER (CDW, TP, SUPERCOver, G&T) Ditt ansvar gentemot Hertz (för förlust av eller skada på bilen)	
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. OBS: Vissa av våra skydd (till exempel CDW och TP) kan vara inkluderade i priset (se Bokningsbekräftelsen) och medföra en självrisk. Andra (till exempel SuperCover och G&T) är tillval och kompletterar CDW och TP genom att eliminera självrisken, antingen helt och hållet eller under vissa omständigheter.	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: Tar inte hänsyn till bilens höjd. Exempel: • Kör in i föremål över bilen eller hängande föremål • Kör in i hinder som sitter för lågt för att bilen ska kunna passera under • Kör in i en bom på en parkering innan den har öppnats helt och hållet Kör på olämpliga vägar. Exempel: • Kör på en väg i dåligt skick utan tillräcklig försiktighet, vilket orsakar skador på bilens underrede • Kör på en strand så att skador av saltvatten och/eller sand uppstår • Kör på översvämmade vägar så att motorn skadas Använder bilen felaktigt. Exempel: • Tankar bilen med fel bränsle eller kontaminerar bränslet på annat sätt • Ignorerar en varningslampa så att skada uppstår • Skadar kopplingen (genom långvarig olämplig användning) eller använder handbromsen felaktigt • Skadar fälgerna genom att köra med punktering • Monterar icke godkända föremål på bilens in- eller utsida
VAGNSKADESKYDD (CDW)	
Vagnskadeskydd ingår ofta i priset och reducerar ditt ansvar gentemot oss till det tillämpliga självriskebelopp (anges i de Landspecifika Villkoren eller i Bokningsbekräftelsen) som gäller för varje skada som orsakats av annat än stöld, försök till stöld eller vandalism. Exempel på skador som omfattas av vagnskadeskyddet: • Kollision med ett fast eller rörligt föremål (t.ex. skada till följd av en olycka). • Förlorad kontroll över bilen. • Naturliga fenomen såsom snö, hagel, översvämning eller nedfallande stenar. • Brand som orsakats av fel på bilen, inklusive elfel, eller eldsvåda eller explosion, olagliga handlingar eller terroristhandlingar i närheten. • Skada på däck och fönster som har orsakats av 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 Landspecifika Villkoren eller i Bokningsbekräftelsen) 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	• 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 NeverLost®-enheter, Wi-Fi eller 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).
SUPERCOVER (SC)	
SC är en tillvalsprodukt som ger en tryggare hyresupplägg genom att: • eliminera ditt potentiella ansvar 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 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.	
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.

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 eller på respektive lands webbplats.

Du kan även fråga personalen på Herzkontoret.



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 när som helst på det telefonnummer som anges i de Landspecifika Villkoren eller i Bokningsbekräftelsen.

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

EFTER BILHYRAN

Kontakta vår Kundtjänst:

Om du inte samtycker till någon kostnad vid återlämningen eller om du har klagomål i samband med hyresupplevelsen kan du

- ringer du Kundserviceavdelningen
- skicka e-post till Kundsupporten

använda den kontaktinformation som finns i de Landspecifika villkoren eller i Bokningsbekräftelsen och be vår personal om hjälp i ärendet.

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 be-mannas 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.

Om ett företag inte har uppfyllt de krav som anges i koden kommer ECRCS automatiskt att fatta ett beslut till dess nackdel. I annat fall gör de sin bedömning utifrån fakta i det aktuella fallet. Vi följer beslutet från ECRCS.

Du kan kontakta ECRCS på complaint@ecrcs.eu eller besöka deras webbplats på www.ecrcs.eu

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) 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.



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

CYC ersätter den valutaomräkning som kreditkortsföretaget 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 kreditkortsföretag. Ditt val noteras i Bokningsbekräftelsen.

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