

Hyresvillkor

ALLT DU BEHÖVER VETA OM ATT HYRA BIL FRÅN HERTZ

Gäller från 1 december 2022

Hertz



INNEHÅLL

VIKTIG INFORMATION OM DIN BILHYRA

GRUNDLÄGGANDE INFORMATION

HYRESAVTAL
ANSVAR (DITT OCH VÅRT)
TVISTER
INTEGRITET
LÅNGTIDSHYRA (MER ÄN 28 DAGAR)

HÄMTNING

KOSTNADER VID HÄMTNING
BIL
RESTRIKTIONER

UNDER HYRESTIDEN

BÖTER, VÄGTULLAR OCH ANDRA KOSTNADER
DRIFTSTOPP
OLYCKOR
SKADOR OCH STÖLD

ÅTERLÄMNING

ÅTERLÄMNINGSRUTINER
ÄNDRAD TID ELLER PLATS FÖR ÅTERLÄMNING
KOSTNADER VID ÅTERLÄMNING

LANDSPECIFIKA VILLKOR

BILENS ANVÄNDNING
HYRA OCH DRÖJSMÅL MED BETALNING
HÄVNING VID FÖRSENAD ELLER UTEBLIVEN
LEVERANS
SERVICEINSPEKTIONER
VÅRT ANSVAR VID DRIFTSTOPP ELLER SKADA
TRÄNGSELSKATT, INFRASTRUKTURAVGIFT
OCH VÄG- OCH TRAFIKAVGIFT
UPPTÄNKNINGSAVGIFT
ADMINISTRATIONSavgift – BÖTER, TULLAR
OCH ANDRA AVGIFTER
ANSVAR OCH ERSÄTTNINGSSKYLDIGHET
VID SKADA PÅ ELLER FÖRLUST AV BILEN
VÅR HÄVNINGSRÄTT M.M.
FÖRSÄKRINGSINFORMATION
BILUTHYRARNAS SVERIGES INFORMATIONSLISTA
KREDITUPPLYSNING

BILAGOR

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, 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 bilen är i behov av en mer omfattande städning än normalt. Om du har rökt i bilen måste du betala en extra avgift.

ÅTERLÄMNING UTANFÖR ÖPPETTIDERNÄ

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 finns på ditt digitala hyresavtal.
- 2 Efter hyrestillfället kan du kontakta Hertz kundtjänst på kontorstid (på det nummer som finns på ditt digitala hyresavtal) 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 inte se körkortet men vi behöver ha uppgifterna införda på hyresavtalet. 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)**.

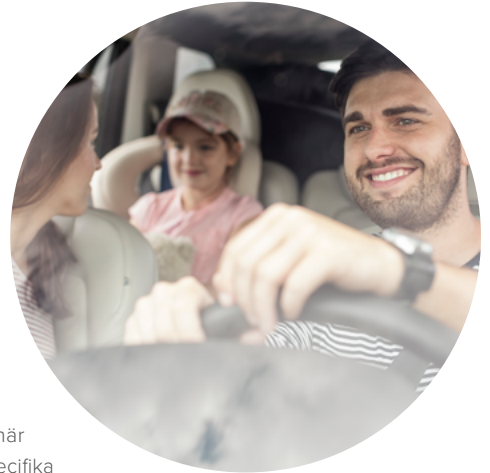
Du kan välja ur vårt sortiment med extrautrustning och -tjänster, såsom **Hertz NeverLost**, bilbarnstolar, vinterdäck, snökedjor och wi-fi, i mån av tillgång på varje Hertzkontor.

Vi betalar inte några parkeringsböter, privata parkeringsavgifter, vägtullar eller böter för trafikförseelser 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 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 ("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.

Twister



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.

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.

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.





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.

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.

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.

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.

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 godkännande 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 iakttä 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 borde 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 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.

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 överenskommits 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 Hertzkontorets 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. Lägga 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.

Landspecifika villkor

1. Allmänt

- 1.1 Dessa landspecifika 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 ska, under Hyrestiden, förvaras i bilen och 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.

- 2.2 Om du har fört ut bilen ur Sverige har vi också rätt att ta ut ett utlandstillägg. Om bilen förts in i Norge, Danmark eller Finland har vi rätt att ta ut ett engångstillägg om SEK 300 inkl. moms. För övriga länder har vi rätt att ta ut SEK 300 inkl. moms per dag, upp till ett totalt belopp om maximalt SEK 1500 inkl. moms per hyrestillfälle.



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).
- 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.

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. 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 Bokningsbekräftelsen + 2 000 kr. Avvikelse kan dock förekomma. Vi har rätt att göra en större reservation/auktorisering om vi av någon anledning bedömer att det är nödvändigt. Vi har också rätt att begära förskott på hyreskostnaderna. Summan som vi auktoriserar ligger reserverad mellan 3–30 dagar, beroende på vilken bank du som kund har.

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 självrisken till den angivna betalningsmetoden, och hyrestagaren är ansvarig för att kräva ersättning från sin eget försäkringsbolag i de fall hyrestagaren är försäkrad via någon annan än Hertz.

- 3.3** 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.

4. Hävning till 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

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.

Vid förfrågan ska vi upplysa om vid vilken mätarställning sådan serviceinspektion ska ske. I det fall service på bilen ej utförts enligt ovan debiteras du med SEK 10 per mil som överskrider bilens serviceintervall. Kostnaden för serviceinspektionen ersätts av oss.





6. Vårt ansvar vid 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 är du berättigad till nedsättning av hyran eller, om detta är av väsentlig betydelse för dig, häva Hyresavtalet. Hyresavtalet 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.

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

7. Trängselskatt, infrastrukturavgift och väg- och trafikavgift

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.



Vi kommer att fakturera dig de faktiska kostnaderna för trängselskatt/ infrastrukturavgifter hänförliga till Hyrestiden plus en administrativ avgift uppgående till 25 % av de faktiska kostnaderna. Den administrativa avgiften är begränsad till ett totalt belopp om SEK 250. Vi kommer också att fakturera dig en så kallad väg- och trafikavgift som uppgår till ett schablonbelopp om 22 kr/dag.

8. Upptankningsavgift

Om du väljer att lämna tillbaka bilen utan att fylla upp tanken eller ladda upp elbilens batteri till minst 80% kapacitet har vi rätt att ta ut en avgift. Upptankningsavgiften varierar beroende på var i landet återlämning sker och slutlig information om den tillämpliga avgiften kommer att lämnas i samband med upphämtningen.

9. Administrationsavgift – Böter, 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 Hyresavtalet, 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 under-
rättelse till myndighet avseende registrerad fartöverträdelse.

10. Ansvar och ersättningsskyldighet vid skada på eller förlust av bilen

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.

Ditt ansvar är strikt, men du behöver inte ersätta oss för en skada om en identifierad motpart eller dennes försäkring ersätter oss för skadan.

Om du hyr bilen som konsument, dvs 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.

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 skadestånd	Med reducering	Med eliminering
Vagnskada, brandskada, bärgning/räddning, stöld, rättsskydd och höjledsskada	SEK 17 000	SEK 8 500	–
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 10 000	SEK 10 000	–
Skada, eget vållande av förare under 25 år	SEK 2 000	SEK 2 000	SEK 2 000



För skåpbilar tillkommer också en extra avgift uppgående till SEK 1500 inkl. moms per skada och skadetyper.



11. 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:

- (a) Du inte fullgör dina betalningsåtaganden gentemot oss och inte betalar inom skälig tid efter det att vi påmint dig om detta,
- (b) Det kreditkort du har angivit i samband med bokningen eller upphämtningen upphör att gälla,
- (c) Du under Hyrestiden blir upptagen på Biluthyrarnas Sveriges informationslista,
- (d) Du i övrigt åsidosätter bestämmelse i Hyresavtalet, vars iakttagande är av väsentlig betydelse för oss, eller
- (e) Ditt körkort är indraget, eller
- (f) Din kreditupplysning nekas

12. Försäkringsinformation

Vi är försäkringsförmedlare enligt lag (2018:129) om försäkringsdistribution och är därmed skyldiga att lämna information om vår förmedling. All sådan information finns tillgänglig på vår Webbplats.

13. Biluthyrarna 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.

14. 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.

Allmän beskrivning av försäkringserbudandet hos Codan Forsikring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring filial

Du har möjlighet att välja försäkring under Hyrestiden. Försäkringsgivare för denna är Codan Forsikring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring filial. Försäkringen ersätter skador på hyrt fordon upp till ett maximalt belopp om 17 000 kr ("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. Om förare under 25 år orsakar skada tillkommer en självrisk om 2 000 kr. För minibussar och skåpbilar tillkommer

1500 kr 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 17 000 kr)	Självrisker	
	1) TPI/CDI	2) SCI
Vagnskada, Trafikskada, Stöld, Brandskada, Bärgning och räddning och Rättsskydd, Glasskada	SEK 8 500	–

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

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 dä.
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 självrisk 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 TILKOMMANDE 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 självriskydd. 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 återlämningstid.
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 boken, 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.



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 fordonsrapport 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 kontakter 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 oakt-samhet (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 fälgen 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 terrorist-handlingar 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 hyresupplevelse 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 oläst 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 Bokningsbekaftelsen.

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

- ringa du Kundserviceavdelningen
- skicka e-post till Kundsupporten

använda den kontaktinformation som finns i de Landspecifika villkoren eller i Bokningsbekaftelsen 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 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.

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.