



# Uw huurvoorwaarden.

Alles wat u moet weten over uw autohuur bij Hertz.

---

## EUROPESE PECHSERVICE

### Italië (IT)

0800 250 761 of +39 02 66165011

### Verenigd Koninkrijk (UK)

0044 800 289 494

### Spanje (ES)

0034 900 314 100

### België (BE)

0032 800 13465

### Luxemburg (LU)

00352 800 23272

### Frankrijk (FR)

0033 800 824 824

### Duitsland (GE)

0800 8014 801 of 0049 30 514 89 200

---

## HUURBEPERKINGEN



Elke poging om een verboden gebied binnen te rijden zal leiden tot onmiddellijke beëindiging van de huurovereenkomst en het vervallen van de verzekeringen en dekkingen. Huurder zal aansprakelijk worden gesteld voor alle ontstane kosten.



Toegestaan voor alle voertuigen



Verboden voor Audi, BMW, Mercedes, Porsche, cabriolet en bestelwagens.



Verboden alle voertuigen

---

## CONTACT INFORMATION

### Reservations

0900 23443789

Monday–Saturday: 08.00–18.00

### Breakdown

0900 23543789

### Calling with a foreign mobile phone

+31 (0)20 5020228

Update Jan 2021

# INHOUD

---

## 4 UW AUTOHUUR IN HET KORT

## 6 BELANGRIJKE JURIDISCHE INFORMATIE

- Huurovereenkomst
- Aansprakelijkheid
- Geschillen
- Privacy
- Langer dan 28 dagen huren

## 7 AUTO OPHALEN

- Kosten bij ophalen
- De auto
- Restricties

## 9 SCHADE, DIEFSTAL EN ANDERE ONKOSTEN

- Verkeersboetes en tolgelden
- Autopech
- Ongevallen
- Schade en diefstal

## 11 AUTO INLEVEREN

- Procedure
- Inleveren op een andere tijd of plaats
- Kosten bij inleveren

## 12 BIJLAGEN

- 1 - Uitleg van de kosten
- 2 - Brandstofbeleid
- 3 - Schadebeleid
- 4 - WA-verzekering & Afkoop van Eigen Risicos
- 5 - Privacybeleid
- 6 - Contactinformatie
- 7 - Omrekening vreemde valuta
- 8 - Verenigd Koninkrijk

## 25 LANDSPECIFIEKE VOORWAARDEN

# UW AUTOHUUR IN HET KORT

Hieronder ziet u in één oogopslag wat er in uw Huurovereenkomst is inbegrepen en welke opties u heeft om uw reis nog aangenamer te maken. Onze baliemedewerkers informeren u graag verder.

## NUTTIGE TIPS

### Uw Aansprakelijkheid

U bent aansprakelijk voor verlies van en schade aan de huurauto, voor verkeersboetes en voor andere kosten die u tijdens de huurperiode maakt.

### Schade

Voordat u met de auto gaat rijden, moet u de auto controleren op schade. Wanneer u afwijkingen vindt, moet u deze vermelden in het Schaderapport. Zo voorkomt u geschillen achteraf.

### WA-Verzekering & Afkoop Van Eigen Risico

Het is belangrijk om de Huurovereenkomst goed door te lezen. Hierin staat wat uw verplichtingen zijn als huurder en in welke gevallen de dekking van uw verzekeringen komt te vervallen.

### Auto Inleveren

Wanneer u de auto op een andere tijd of plaats inlevert dan afgesproken, kunnen wij extra kosten in rekening brengen. Dit kunnen wij ook doen wanneer de ingeleverde auto sterk vervuild is, vies ruikt of wanneer in de auto is geroookt.

### Inleveren Buiten De Openingstijden

Wanneer u met onze medewerkers heeft afgesproken dat u de huurauto buiten onze openingstijden mag inleveren, dan blijft u aansprakelijk voor schade aan de auto tot het moment dat onze vestiging opengaat en ons personeel de auto aantreft.

## CONTACTINFORMATIE EN GESCHILLENREGELING

Na het inleveren van de huurauto kunt u ons **verhuurpersoneel** aanspreken. U kunt naderhand ook bellen met onze vestiging. U vindt het telefoonnummer op de achterkant van deze Huurvoorwaarden.

U kunt altijd contact opnemen met de **Hertz klantenservice**. Onze klantenservice is tijdens kantooruren bereikbaar via het telefoonnummer dat u op de achterkant van deze Huurvoorwaarden vindt. Onze medewerkers helpen u graag met eventuele klachten.

Mochten wij uw klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen, dan kunt u, voor autohuur in het buitenland, contact opnemen met de **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)**. Dit is een onafhankelijke bemiddelingsdienst. U kunt ook gebruik maken van **online dispute resolution (ODR)**, een Europees online platform voor conflictbemiddeling.

Zie **Bijlage 6 (Contactinformatie)** van de Huurvoorwaarden voor meer informatie.

Lees voor de volledige informatie de **Huurvoorwaarden** in dit document. Op onze website **www.hertz.com** (of de pagina van uw land) vindt u onze Autohuurgids en informatie over prijzen, producten en locaties. **Hartelijk dank dat u voor Hertz heeft gekozen.**

| INBEGREPEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NIET INBEGREPEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>WA-Verzekering</b><br/>In de huurprijs is een WA-verzekering inbegrepen die de aansprakelijkheid verzekert van u en eventuele extra bestuurders voor overlijden, letsel en materiële schade van derden bij een ongeval.</p>                                                                                                                       | <p>U kunt tegen betaling een extra bestuurder toevoegen aan de overeenkomst. Extra bestuurders moeten hun rijbewijs laten zien. Voor het verzekeren van letsel van de bestuurder en verlies en beschadiging van de bezittingen van alle inzittenden kunt u een aanvullende <b>Inzittendenverzekering (PI)</b> afsluiten.</p>                                                                        |
| <p><b>Aanvullende Schadeverzekeringen</b><br/>In de meeste gevallen is een <b>Dekking eigen cascorisico (CDW)</b> en een <b>Diefstaldekking (TP)</b> inbegrepen in de huurprijs. Deze verzekeringen beperken uw aansprakelijkheid voor verlies van en schade aan de auto tot het bedrag van het eigen risico dat in uw Huurovereenkomst is vermeld.</p> | <p>U kunt een <b>SuperCover (SC)</b> (allriskverzekering) afsluiten om het eigen risico van een CDW of TP te verlagen of af te kopen. Een goedkoper alternatief is het afsluiten van een <b>Glass &amp; Tyres (G&amp;T) (Glas&amp;Banden)</b> verzekering voor ruit- en bandenschade, indien verkrijgbaar. Hiermee kunt u uw eigen risico voor ruit- en bandenschade van een CDW of TP afkopen.</p> |
| <p><b>Brandstof</b><br/>In de huurprijs is één <b>volle brandstoftank</b> inbegrepen. U kunt de auto inleveren met een volle brandstoftank of u kunt ons betalen om de tank voor u te vullen. Het tarief hiervoor vindt u in de Huurovereenkomst.</p>                                                                                                   | <p>U kunt ervoor kiezen om de kosten van een volle brandstoftank vooruit te betalen. U hoeft de auto dan niet in te leveren met een volle tank. Niet gebruikte brandstof wordt echter niet door ons vergoed. Vraag onze medewerkers naar de optie <b>Brandstof Aanschaf Optie (FPO)</b> voor het vooruitbetalen van een volle tank.</p>                                                             |
| <p><b>Pechservice</b><br/>In de huurovereenkomst is een basispechservice inbegrepen voor pechhulp onderweg bij technische mankementen en ongevallen.</p>                                                                                                                                                                                                | <p><b>Premium Emergency Roadside Service (PERS)</b> (Premium Pechhulp) is een extra verzekering voor pechhulp onderweg bij pech die door uw toedoen is ontstaan, zoals een lege accu, verloren sleutels, gebruik van de verkeerde brandstof of het achterblijven van de sleutels in een gesloten auto.</p>                                                                                          |
| <p><b>Uitrusting</b><br/>De huurprijs is inclusief alle verplichte uitrusting.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>U kunt kiezen voor extra uitrusting en services zoals <b>Hertz NeverLost</b>, <b>kinderzitjes</b>, winterbanden, sneeuwkettingen en <b>Wi-Fi</b>, indien verkrijgbaar in het betreffende land.</p>                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>Aantal Kilometers</b><br/>Over het algemeen is het aantal kilometers dat u mag rijden met de huurauto onbeperkt. In uw Huurovereenkomst vindt u enkele uitzonderingen op deze regel.</p>                                                                                                                                                          | <p>Wij vergoeden geen kosten zoals <b>parkeerboetes</b>, parkeerkosten, tolgelden en <b>verkeersovertredingen</b> die u met de huurauto maakt. Deze kosten betalen wij voor u en berekenen we achteraf aan u door, inclusief administratiekosten.</p>                                                                                                                                               |

# BELANGRIJKE JURIDISCHE INFORMATIE

## HUUROVEREENKOMST

De Huurovereenkomst is het document dat u ondertekent wanneer u de auto ophaalt (meestal "Huurovereenkomst" of "Huurformulier" genoemd). Dit document bevat de belangrijkste huurinformatie (zoals duur, afgenomen services en een **kostenraming**). Door uw handtekening te zetten, verklaart u dat alle gegevens juist zijn en gaat u akkoord met:

- de **Huurvoorwaarden**; en
  - eventuele **Landspecifieke voorwaarden**.
- Dit zijn afwijkende en aanvullende lokale huurvoorwaarden die van toepassing zijn op uw autohuur.

De Huurovereenkomst is opgesteld door Hertz of door de franchisenemer die op de overeenkomst is vermeld. De termen "Hertz", "wij", "ons" en "onze" verwijzen in dat laatste geval naar de franchisenemer.

## AANSPRAKELIJKHEID

**Hertz:** wij moeten u een auto verhuren die in goede staat verkeert en die naar behoren werkt. Bij een mankement zorgen wij voor een vervangende auto. Wij zijn aansprakelijk voor overlijden en letsel dat het rechtstreekse gevolg is van ons handelen of nalaten. Wij zijn niet aansprakelijk voor andere verliezen die voortvloeien uit de autohuur tenzij deze het rechtstreekse en voorziene gevolg zijn van onze nalatigheid of van het niet nakomen van deze Huurvoorwaarden door ons. Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor winstderving of gemiste kansen.

**U:** u dient de auto te gebruiken, te behandelen en in te leveren volgens de bepalingen in deze Huurovereenkomst.

### BELANGRIJK

U bent aansprakelijk voor het te laat inleveren van de auto, voor verlies van en schade aan de auto en voor verkeersboetes en andere kosten die u tijdens de autohuur maakt.

Lees de Huurovereenkomst goed door zodat u weet wat uw verplichtingen zijn.

## GESCHILLEN

Wij streven ernaar om alle geschillen zonder tussenkomst van de rechter op te lossen. Zie **Bijlage 6 (Contactinformatie)** voor de contactgegevens van onafhankelijke organisaties voor conflictbemiddeling.

Wanneer een minnelijke geschiloplossing niet mogelijk is, is het recht van het land van toepassing waar u de Huurovereenkomst heeft ondertekend. Bepalingen van deze Huurovereenkomst die volgens het toepasselijk recht niet rechtsgeldig of onuitvoerbaar zijn, zijn nietig zonder dat hierdoor de geldigheid van de rest van de overeenkomst wordt aangetast.

## PRIVACY

Wanneer u een auto bij ons huurt, stemt u in met de verwerking van uw persoonlijke gegevens volgens ons **Privacybeleid**. Zie **Bijlage 5 (Privacybeleid)** voor meer informatie.

## LANGERE HUURPERIODE

Wanneer u langer dan 28 dagen een auto bij ons huurt, moet u de auto ten minste iedere 28ste dag of wanneer wij u daarom vragen, bij één van onze vestigingen inleveren. Wij behouden ons het recht voor om deze Huurovereenkomst op ieder moment te beëindigen, met inachtneming van een mondelinge of schriftelijke opzegtermijn van 30 dagen.



# AUTO OPHALEN

## KOSTEN BIJ OPHALEN

In uw Huurovereenkomst staan de kosten die bij aanvang van de autohuur met u zijn overeengekomen (en die niet vooraf zijn betaald). In de Huurovereenkomst gaat u akkoord met de betaling van deze kosten en eventuele andere kosten die u tijdens de huurperiode maakt.

### BELANGRIJK

Meestal houden wij een bedrag in op uw credit card (of vragen wij om een borg). Dit bedrag is ten minste gelijk aan de geschatte kosten die in de Huurovereenkomst zijn vermeld. Het bedrag wordt vrijgegeven of aan u terugbetaald nadat u de auto heeft ingeleverd en de huurkosten heeft betaald. Informeer hiernaar **bij de vestiging wanneer u de auto ophaalt of bezoek onze website** voordat u met de huurauto gaat rijden.

Zie **Bijlage 1 (Uitleg van de kosten)** voor een uitleg van de belangrijkste kosten en extra kosten waarmee u tijdens de huurperiode te maken kunt krijgen. Wanneer u de auto inlevert, krijgt u van ons de definitieve factuur.

### **Omrekening Vreemde Valuta**

Bij autohuur in het buitenland bieden wij u de mogelijkheid om in de valuta van uw land te betalen tegen een concurrerende wisselkoers. Zie **Bijlage 7 (Omrekening vreemde valuta)** voor meer informatie over de landen die deze dienst aanbieden.

## DE AUTO

**Definitie: "Auto"** in deze Huurvoorwaarden verwijst naar de auto die wij u leveren voor de huurperiode. "Auto" verwijst ook naar een vervangende auto, naar alle onderdelen en accessoires die bij de auto horen en naar eventuele extra uitrusting waarvan u gebruikmaakt, zoals kinderzitjes, NeverLostapparatuur, dvd-spelers, sneeuwkettingen, enz.

**Controle:** Het is belangrijk dat u de auto bij het ophalen en inleveren controleert. In het **Schaderapport** vindt u een overzicht van bestaande schade. Zie **Bijlage 3 (Schadebeleid)** voor informatie over het afhandelen van schade aan uw huurauto.

**Correcte behandeling:** u bent gehouden om voorzichtig om te gaan met de auto en de Restricties (hieronder) na te leven om het risico op mankementen en schade te beperken. U moet de juiste brandstof gebruiken en de banden, het oliepeil en de andere vloeistofmeters controleren en indien nodig de vloeistoffen bijvullen.

### BELANGRIJK

U moet de auto in dezelfde staat inleveren waarin wij u de auto hebben geleverd, normale slijtage daargelaten. U bent aansprakelijk voor alle nieuwe schade aan de huurauto die bij het inleveren wordt geconstateerd, tenzij uw aansprakelijkheid wettelijk is beperkt of uitgesloten.

**Brandstof:** wij leveren de huurauto met een volle brandstoftank. U moet de auto inleveren met een volle brandstoftank of de brandstoftank door ons laten bijvullen. Wanneer wij de tank bijvullen, brengen wij Aftankkosten in rekening.

### **Brandstof Aanschaf Optie (FPO)**

Met deze optie kunt u ons vooraf betalen om de brandstoftank door ons te laten bijvullen. Dit bespaart u tijd bij het inleveren van de auto.

Zie **Bijlage 2 (Brandstofbeleid)** voor een complete uitleg van alle opties.

# AUTO OPHALEN

---

## RESTRICTIES

**Gebruik:** de auto is ons eigendom. U mag de auto niet aan anderen verhuren, uitlenen of verkopen. Ook mag u de auto niet gebruiken voor de volgende doeleinden:

- Het vervoeren van personen tegen betaling (bijvoorbeeld als taxi, voor carpooling, enz.)
- Het rijden op wegen en terreinen die niet geschikt zijn voor de auto (bijvoorbeeld op een racecircuit)
- Voor het vervoeren van te veel inzittenden en/of bagage waardoor de auto overbelast raakt
- Voor het slepen of aanduwen van andere voertuigen, aanhangers en voorwerpen (tenzij wij hiermee uitdrukkelijk hebben ingestemd)
- Voor het vervoeren van materiaal dat schadelijk is voor de auto (zoals explosief en brandbaar materiaal) of waardoor de auto onbruikbaar wordt voor verdere verhuur (vanwege de toestand of stank van de auto)
- Voor het transporteren van lading tegen betaling (behalve vrachtwagens en busjes)
- Voor deelname aan races, rally's en andere wedstrijden
- Voor gebruik in bepaalde verboden gebieden zoals de servicewegen van luchthavens en dergelijke
- Voor het overtreden van verkeersregels en andere voorschriften
- Voor illegale doeleinden

**Bevoegde bestuurders:** alleen de huurder en extra bestuurders mogen in de huurauto rijden. Zij mogen de huurauto niet besturen wanneer zij oververmoeid zijn of onder invloed zijn van middelen die de rijvaardigheid beïnvloeden zoals alcohol, drugs en sommige medicijnen.

**Rijden in het buitenland:** u mag met de huurauto in alle landen rijden die zijn vermeld in de **Landspecifieke voorwaarden**. Wanneer u in een ander land wilt rijden, moet u ons hiervoor vooraf toestemming vragen.

**Meerdere auto's huren:** u mag niet meer dan 2 auto's tegelijk huren tenzij u een zakelijk account bij ons heeft en wij u vooraf toestemming hebben gegeven.

### BELANGRIJK

Als u zich niet aan deze Restricties houdt:

- Bent u aansprakelijk voor door ons geleden schade, verlies en gemaakte kosten als gevolg hiervan
- Kunnen door u afgesloten WA-verzekeringen en aanvullende verzekeringen komen te vervallen
- Kunnen wij de Huurovereenkomst beëindigen en de huurauto innemen. De kosten hiervan zijn dan voor uw rekening.



# SCHADE, DIEFSTAL EN ANDERE ONKOSTEN

## VERKEERSBOETES EN TOLGELDEN

Verkeersboetes, tolgelden, parkeerkosten en andere kosten die u tijdens de huurperiode met de huurauto maakt, zijn voor uw rekening. Het kan voorkomen dat wij uw gegevens moeten doorgeven aan een instantie die rechtstreeks contact met u wil opnemen.

### BELANGRIJK

Wij brengen administratiekosten in rekening voor het verwerken van kosten en boetes.

## AUTOPECH

**Pechhulp:** bij pech of een ongeval met de huurauto kunt u bellen met de plaatselijke **Wegenwacht** (zie de Landspecifieke voorwaarden of de Huurovereenkomst). Deze pechhulp is inbegrepen in de huurprijs, met uitzondering van pechhulp voor mankementen die door uw toedoen zijn ontstaan. Deze is voor uw eigen rekening. Reparaties en onderhoud aan de huurauto zijn uitsluitend toegestaan met onze toestemming.

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

Deze service dekt de kosten voor pechhulp voor mankementen die door uw toedoen zijn ontstaan. Deze service is niet in alle landen beschikbaar. Zie **Bijlage 4 (WA-verzekering & afkoop van Eigen Risico)**.

## ONGEVALLLEN

Bij een ongeval bent u verplicht om met ons en met onze verzekeraars mee te werken aan onderzoeken en juridische procedures. U moet ook de volgende procedure volgen:

**Schademelding:** bij schade aan de auto moet u altijd de **verhuurvestiging** en de **Wegenwacht** inlichten. Gebruik hiervoor de telefoonnummers die zijn vermeld in de Landspecifieke voorwaarden of in de Huurovereenkomst. Bij letsel en materiële schade na een ongeval moet u zo snel mogelijk de **politie** inlichten. Raadpleeg de **Landspecifieke voorwaarden** (die u bij het ophalen van de auto heeft ontvangen) voor eventuele **extra of afwijkende vereisten**.

**Schadeformulier:** vul het schadeformulier in (aanwezig in de auto of op te vragen bij de vestiging als u de auto inlevert) en overhandig het aan één van onze medewerkers. Vergeet het schadeformulier niet te ondertekenen. Indien mogelijk moeten alle betrokken personen voor akkoord tekenen, zelfs als er geen schade aan de auto is.

**Alle gegevens verzamelen:** noteer de namen en adressen van alle betrokken personen, waaronder getuigen, en verzamel de informatie die op het schadeformulier wordt gevraagd.

### BELANGRIJK

Wanneer u zich niet aan deze procedure houdt, komen uw aanvullende verzekeringen mogelijk te vervallen. Raadpleeg de **Landspecifieke voorwaarden** voor alle vereisten.

# SCHADE, DIEFSTAL EN ANDERE ONKOSTEN

## SCHADE EN DIEFSTAL

**Aansprakelijkheid:** tijdens de huurperiode bent u aansprakelijk voor verlies van en schade aan de auto ter hoogte van de volledige waarde van de auto, tenzij het verlies of de schade rechtstreeks door ons is veroorzaakt of indien de schade of het verlies aan ons wordt vergoed door een derde of diens verzekeraar.

### BELANGRIJK

Uw aansprakelijkheid kan zich uitstrekken tot:

- Reparatiekosten en het mislopen van huurinkomsten
- De kosten voor het slepen en bergen van de auto
- Het waardeverlies van de auto
- De **administratiekosten** voor het afhandelen van schade en eventuele claims.

**Veiligheid:** u dient toe te zien op de veiligheid van de auto. U moet de auto op een veilige plaats parkeren om de kans op diefstal en vernieling te beperken. Zorg dat waardevolle spullen (zoals uitneembare geluidsapparatuur, dvd-spelers en NeverLostapparatuur) nooit in het zicht liggen en controleer altijd of de auto vergrendeld is. Houd u altijd aan onze instructies voor het inleveren van de auto (zie **Inleveren** hieronder).

**Diefstal:** wanneer de auto is gestolen, moet u hiervan aangifte doen bij de politie, de Wegenwacht bellen en zo snel mogelijk een schadeformulier invullen (zie de procedure voor **Ongevallen** hierboven). U moet kunnen aantonen dat u alles heeft gedaan om diefstal te voorkomen door ons de autosleutels te overhandigen. Als u de autosleutels niet meer heeft, kunnen uw aanvullende verzekeringen komen te vervallen.

### WA-verzekering en Afkoop van Eigen Risico

In de huurprijs is een WA-verzekering inbegrepen. Deze verzekering verzekert de aansprakelijkheid van u en eventuele extra bestuurders voor overlijden, letsel en materiële schade die tijdens de huurperiode of door de huurauto is veroorzaakt. Daarnaast kunt u één van de volgende aanvullende verzekeringen afsluiten (indien niet inbegrepen in de huurprijs):

- **Optionele verzekeringen**  
(**SuperCover, CDW en TP**): om uw eigen risico bij schade aan of verlies van de auto te verlagen of helemaal af te kopen; en
- **Inzittendenverzekering (PI)**: om uzelf en de andere inzittenden te verzekeren tegen (i) overlijden, letsel en medische kosten, en (ii) verlies van en schade aan bezittingen tijdens het gebruik van de auto.
- **Als u een aanvullende verzekering bij ons afsluit, gaat u akkoord met de bepalingen in Bijlage 4 (WA-verzekering en Afkoop van Eigen Risico).**

**Bestaande verzekeringen:** wanneer u uw eigen risico al heeft verzekerd via een **aansprakelijkheidsverzekering** of vergelijkbare verzekering bij een andere verzekeraar, dan blijft u jegens ons aansprakelijk voor het niet bij ons verzekerde eigen risico. Uw verzekerde eigen risico moet u bij de betreffende verzekeraar claimen.

### BELANGRIJK

Voor zover wettelijk toegestaan, komen onze WA-verzekering en aanvullende verzekeringen te vervallen indien u deze Huurvoorwaarden niet nakomt of indien het verlies of de schade opzettelijk door u is veroorzaakt. Onze aanvullende verzekeringen kunnen ook komen te vervallen wanneer het verlies of de schade is veroorzaakt door grove nalatigheid van u of een extra bestuurder. Raadpleeg voor meer informatie over uitsluitingen **Bijlage 4 (WA-verzekering en Afkoop van Eigen Risico)**.

# AUTO INLEVEREN

## PROCEDURE

**Vereisten:** u moet de auto inleveren op de inleverlocatie op het tijdstip dat is vermeld op de Huurovereenkomst of op een ander tijdstip dat u met ons heeft afgesproken. Als u dit niet doet, kunnen wij extra kosten in rekening brengen (zie **Inleveren op een andere tijd of plaats** hieronder).

**Inleveren buiten de openingstijden:** met onze toestemming kunt u de auto buiten de openingstijden van onze vestiging inleveren. In dat geval moet u zich aan de volgende procedure houden:

- **Parkeren:** vergrendel de auto en parkeer de auto op onze parkeerplaats of, als hier geen plaats is, op een veilige plek in de buurt.
- **Sleutels:** overhandig de sleutels aan niemand nadat u de auto buiten de openingstijden heeft geparkeerd, zelfs niet aan onze medewerkers.

### BELANGRIJK

Wanneer u de auto buiten onze openingstijden inlevert, blijft u aansprakelijk voor eventuele schade aan de auto tot het moment dat onze medewerkers de auto aantreffen.

## INLEVEREN OP EEN ANDERE TIJD OF PLAATS

**Wijzigingen in de tijd of plaats:** wanneer u de tijd of plaats voor het inleveren van de auto wilt wijzigen of als u wilt dat wij de auto komen ophalen, bel dan naar de locatie. Het inleveren van de auto op een andere tijd of plaats kan alleen met onze toestemming en wij kunnen extra kosten in rekening brengen.

### BELANGRIJK

Voor het inleveren van de auto op een ander **tijdstip** dan afgesproken, kunnen wij extra huurkosten in rekening brengen omdat mogelijk een ander tarief geldt. Voor het inleveren van de auto op een andere locatie dan de ophaallocatie, kunnen wij het zogenaamde One Way tarief in rekening brengen voor het terugbrengen van de auto naar de oorspronkelijke vestiging.

**Te laat inleveren:** de huurkosten worden berekend per periode van 24 uur vanaf het tijdstip dat is vermeld in de Huurovereenkomst. Als u de auto later inlevert dan afgesproken, gaat een nieuwe periode van 24 uur in. Voor iedere nieuwe periode van 24 uur die is ingegaan tot het moment dat u de auto inlevert, wordt het geldende standaardtarief in rekening gebracht.

In de meeste gevallen hanteren wij een '**respittermijn**' waarbinnen u de auto kunt inleveren zonder dat de volgende 24-uurs periode in rekening wordt gebracht. Zie **Bijlage 1 (Uitleg van de kosten)** of informeer hiernaar bij de balie.

In sommige gevallen kunnen wij een kleine vergoeding in rekening brengen voor **Eerder inleveren** of **Later inleveren** wanneer u de auto op een ander tijdstip inlevert dan afgesproken. Zie **Bijlage 1 (Uitleg van de kosten)** voor meer informatie.

## KOSTEN BIJ INLEVEREN

**Kennisgeving:** wij controleren de auto nadat u de auto heeft ingeleverd. Extra kosten die het gevolg zijn van het gebruik van de auto, zoals brandstofkosten, reparatiekosten en kosten voor het later of eerder inleveren worden toegevoegd aan uw factuur. Zie **Bijlage 1 (Uitleg van de kosten)** voor een gedetailleerd overzicht van mogelijke kosten.

### BELANGRIJK

Sommige kosten kunnen nog niet definitief worden bepaald op het moment dat u de auto inlevert. Dit geldt bijvoorbeeld voor reparatiekosten en voor verkeersboetes die wij naderhand ontvangen. Wij zullen u later informeren over deze kosten en de betaling hiervan.

**Factuur en betaling:** u ontvangt van ons een factuur als u de auto inlevert of wij sturen u de factuur per e-mail of per post. Wanneer u de factuur niet binnen de betalingstermijn betaalt, kunnen wij de wettelijke rente in rekening brengen over de openstaande kosten.

# BIJLAGE 1 — UITLEG VAN DE KOSTEN

## (A) KOSTENRAMING (ZIE UW HUUROVEREENKOMST)

In uw Huurovereenkomst vindt u een schatting van de huurkosten. Deze kosten zijn doorgaans als volgt onderverdeeld:

### VERPLICHTE KOSTEN

|                               |                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Huurtarief                    | Het overeengekomen huurtarief is een week- of dagtarief, inclusief WA-verzekering en eventueel een Dekking eigen cascorisico (CDW) en Diefstaldekking (TP).                     |
| Aantal kilometers             | Het huurtarief kan gebaseerd zijn op een schatting van het aantal te rijden kilometers. Bij overschrijding van dit aantal kilometers kunnen kosten in rekening worden gebracht. |
| Locatiegebonden servicekosten | Deze kosten worden in rekening gebracht op bepaalde locaties (zoals luchthavens en treinstations) waar de kosten voor autoverhuur hoger zijn.                                   |
| Toeslag voor wegenbelasting   | Uw aandeel in de kosten om de auto op de weg te houden.                                                                                                                         |
| Toeslag Jonge Bestuurder      | Deze kosten kunnen in rekening worden gebracht voor bestuurders jonger dan 25 jaar.                                                                                             |

### OPTIONELE PRODUCTEN & DIENSTEN

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Extra bestuurder                                    | Voor iedere extra bestuurder brengen wij een standaardtarief in rekening om de extra verzekeringskosten te dekken.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| One Way-tarief                                      | Dit tarief kan in rekening worden gebracht als u de auto inlevert op een andere locatie dan de ophaallocatie. Bij het reserveren van de auto informeren wij u of de door u gekozen inleverlocatie mogelijk is.                                                                                                                                                                     |
| Kosten voor afleveren & ophalen                     | Deze kosten worden in rekening gebracht als wij de huurauto ophalen van of afleveren op een andere locatie dan de verhuurlocatie.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Opties in WA-verzekering en afkoop van Eigen Risico | In de Huurovereenkomst staat welke verzekeringen u bij ons heeft <b>afgesloten</b> of <b>niet heeft afgesloten</b> en welke verzekeringen zijn <b>inbegrepen</b> in de huurprijs. Ook vermelden wij het <b>eigen</b> risico dat van toepassing is op de Dekking eigen cascorisico (CDW) en de Diefstaldekking (TP) , evenals de volledige verzekeringspremie, inclusief belasting. |
| Optionele uitrusting                                | In de Huurovereenkomst vindt u ook de optionele uitrusting die u heeft gekozen, zoals kinderzitjes, winterbanden, NeverLost-apparatuur en Hertz Entertainment (Wi-Fi) met vermelding van de totale kosten, inclusief belasting, voor de huurperiode.                                                                                                                               |

## TOTAAL

|                             |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschatte huurkosten        | De totale geschatte huurkosten, inclusief belasting, bij aanvang van de autohuur. Het betreft slechts een schatting van de kosten omdat de brandstofkosten en andere kosten die u tijdens de huurperiode maakt niet zijn inbegrepen. |
| Totale geschatte huurkosten | De geschatte huurkosten plus de <b>maximale brandstofkosten die in rekening kunnen worden gebracht als u de auto met een lege tank inlevert</b> (dit zijn de kosten voor een volle tank plus onze geldende tankservicekosten).       |

## (B) MOGELIJKE EXTRA KOSTEN

Tijdens het gebruik van de huurauto kunt u te maken krijgen met de volgende extra kosten:

### BRANDSTOF

|                                |                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brandstof Aanschaf Optie (FPO) | U betaalt vooraf voor een volle tank (eventuele niet gebruikte brandstof wordt niet achteraf vergoed).                                                                                            |
| Brandstofkosten                | Wanneer u de auto niet inlevert met een volle tank en u niet voor de Brandstof Aanschaf Optie (FPO) heeft gekozen, brengen wij u de literprijs van de brandstof in rekening om de tank te vullen. |
| Tankservicekosten              | Kosten voor het door ons bijvullen van de brandstoftank die wij boven op de brandstofkosten in rekening brengen als u niet voor de FPO-optie heeft gekozen.                                       |

### TOESTAND VAN DE AUTO

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kosten voor schade/verlies       | Kosten die in rekening worden gebracht bij verlies van of schade aan de auto. Wanneer u <b>geen</b> aanvullende verzekering bij ons heeft afgesloten (zoals een CDW & TP), kunt u aansprakelijk worden gesteld voor de <b>volledige waarde van de auto</b> . Wanneer u wel een aanvullende verzekering bij ons heeft afgesloten, is uw aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van het eigen risico. <b>Niet van toepassing als u SuperCover heeft afgesloten.</b> |
| Administratiekosten voor schade* | Vaste kosten voor het afhandelen van schade aan de auto. <b>Niet van toepassing als u SuperCover heeft afgesloten.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Extra reinigingskosten*          | Worden in rekening gebracht als een standaardreiniging niet voldoende is om de ingeleverde auto rijklaar te maken voor de volgende huurder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kosten bij roken*                | Roken is verboden in al onze auto's. Wij kunnen kosten bij roken in rekening brengen voor het reinigen van een auto waarin is gerookt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

\*Bij autohuur in **Duitsland** worden deze kosten niet in rekening gebracht als u kunt aantonen dat u niet verantwoordelijk bent voor de boete, dat wij geen extra kosten hebben gemaakt of dat onze kosten lager zijn dan de in rekening gebrachte kosten.

## GEbruik VAN DE AUTO

|                                  |                                                                                                                                       |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lokale belastingen en tolgelden  | Alle lokale belastingen en tolgelden die u met de huurauto moet betalen zijn voor uw rekening.                                        |
| Verkeers- en parkeerboetes       | Verkeersboetes, parkeerboetes en andere boetes die u met de huurauto krijgt opgelegd, zijn voor uw rekening.                          |
| Administratiekosten voor boetes* | Standaardkosten voor lokale belastingen, parkeerboetes, verkeersboetes en andere boetes die u tijdens de huurperiode krijgt opgelegd. |

## EERDER/LATER INLEVEREN

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kosten voor eerder inleveren* | Kosten die in rekening worden gebracht als u de huurkosten <b>niet vooraf heeft betaald</b> en u de auto eerder inlevert dan overeengekomen. U betaalt alleen voor de dagen dat u de auto heeft gebruikt, maar wij kunnen compensatiekosten in rekening brengen voor de resterende gereserveerde dagen waarop wij de auto aan een andere huurder hadden kunnen verhuren. |
| Extra huurdagen               | Wij kunnen het standaardhuurtarief in rekening brengen voor iedere periode van 24 uur die ingaat na het afgesproken inlevertijdstip. Wij hanteren echter een " <b>respijttermijn</b> " van 29 minuten waarbinnen u de auto zonder extra kosten kunt inleveren.                                                                                                           |
| Kosten voor later inleveren*  | Naast het in rekening brengen van <b>Extra huurdagen</b> voor het later inleveren van de huurauto kunnen wij compensatiekosten in rekening brengen voor de verhuur van een andere auto aan een andere huurder die uw auto had gereserveerd, plus administratiekosten voor het contact opnemen met u om de auto in te leveren.                                            |

Alle kosten worden berekend op basis van onze geldende tarieven, onder voorbehoud van de definitieve berekening aan het einde van de huurperiode. **Voor meer informatie kunt u terecht bij onze balie medewerkers of gaat u naar onze website (Tarieven).**

\*Bij huren in Duitsland worden deze kosten niet in rekening gebracht als u kunt aantonen dat u niet verantwoordelijk bent voor de boete, dat wij geen extra kosten hebben of dat onze kosten lager zijn dan de opgegeven kosten.



## BIJLAGE 2 — BRANDSTOFBELEID

In de huurprijs is geen brandstof inbegrepen. Wij leveren u de auto met een volle brandstoftank. U heeft de volgende opties om de gebruikte brandstof te betalen:

### EEN VOLLE TANK BETALEN BIJ AANVANG

Dit wordt ook wel de "vol-leeg"-optie genoemd. Wij gebruiken de benaming **Brandstof Aanschaf Optie (FPO)**.

Wanneer u ons bij aanvang van de huurperiode een volle brandstoftank betaalt, hoeft u de auto niet in te leveren met een volle tank en hoeft u ons achteraf geen brandstof te betalen.

Deze optie is vooral geschikt als u **veel kilometers** gaat rijden en u de tank waarschijnlijk helemaal leeg rijdt.

Bij aanvang van de huurperiode brengen wij u een volle brandstoftank in rekening tegen een concurrerend brandstoftarief. Achteraf hoeft u ons geen brandstofkosten meer te betalen. Wij wijzen u erop dat niet gebruikte brandstof niet door ons wordt vergoed.

### INLEVEREN MET EEN VOLLE TANK

Dit wordt ook vaak de "vol-vol"-optie genoemd. U levert de auto dan in nadat u de brandstoftank zelf heeft volgetankt bij een benzinestation in de buurt.

Deze optie is vooral geschikt als u weinig kilometers gaat rijden

#### BELANGRIJK

Vaak geeft de brandstofmeter aan dat de tank vol is terwijl u al veel kilometers met de nieuwe tank heeft gereden. Om problemen te voorkomen, vragen wij u om de auto binnen **15 km** van de inleverlocatie vol te tanken en ons **de tankbon** te overhandigen als u de auto inlevert. **Als u dit niet doet, kunnen wij u een kleine vergoeding in rekening brengen. Voor meer informatie kunt u terecht bij onze balie-medewerkers.**

### INLEVEREN MET EEN LEGE TANK

Dit is een goede optie als u geen tijd meer heeft om te tanken en u niet voor de FPO-optie heeft gekozen.

#### **Brandstofkosten**

Wij brengen u de brandstofkosten plus **Tankservicekosten** in rekening voor het bijvullen van de tank. **De tarieven vindt u in de Huurovereenkomst**

Over het algemeen geven wij u twee kostenramingen voor brandstof in de Huurovereenkomst:

- **Zonder brandstof** (ervan uitgaande dat de auto met een volle tank wordt ingeleverd); en
- **Inclusief volle brandstoftank** (de maximale brandstofkosten voor het inleveren van de auto met een lege tank);

**Onze balie-medewerkers** kunnen u verder informeren bij het ophalen van de auto.

## BIJLAGE 3 — SCHADEBELEID

Meer informatie over uw aansprakelijkheid vindt u in het hoofdstuk Schade en diefstal in de Huurvoorwaarden. In ons schadebeleid kunt u lezen hoe wij schade taxeren en hoe wij geschillen over schadeclaims afhandelen:

### CONTROLE VAN DE AUTO

Bij aanvang van de autohuur geven wij u een **Schaderapport** met bestaande schade aan de auto. Controleer of dit rapport klopt. Wij controleren de auto bij inlevering en noteren nieuwe schade op het schaderapport. Normale slijtage valt hier niet onder.

#### Normale Slijtage

Hieronder verstaan we "normale slijtage als gevolg van normaal gebruik" zoals krasjes, deukjes, kleine beschadigingen van de lak en normale slijtage van de banden en ruitenwissers. De exacte criteria verschillen per land – **kijk op de achterkant van het Schaderapport voor meer informatie.**

Als het druk is, kan het **20 tot 30 minuten** duren voordat onze medewerkers deze controle hebben uitgevoerd. Als u geen tijd heeft, wordt de auto zonder u gecontroleerd.

**Verborgene schade:** niet alle schade is zichtbaar tijdens de controle van een ingeleverde auto. Dit geldt voor schade aan niet toegankelijke onderdelen zoals de motor, de brandstof en de koppeling en voor schade die niet zichtbaar is in het donker of bij slecht weer. Mochten wij dergelijke schade alsnog constateren dan zullen wij u het bewijs hiervan achteraf doorgeven.

### TAXEREN VAN SCHADE

Er zijn drie gangbare scenario's:

#### i. Eenvoudige schade – met uw akkoord bij inlevering

De kosten voor eenvoudige schade waarmee u instemt bij inlevering van de auto berekenen wij volgens onze **schadematrix** (zie de uitleg hieronder)

#### ii. Eenvoudige schade - zonder u geconstateerd

Als u niet aanwezig bent tijdens het constateren van eenvoudige schade berekenen onze baliemedewerkers de schade volgens onze schadematrix en informeren u hiervoor per post/e-mail. De kosten worden toegevoegd aan uw definitieve factuur. Wij streven ernaar om dit proces binnen 24 uur na afloop van de huurperiode af te ronden. Wij zorgen ervoor dat u uiterlijk zeven dagen voordat het bedrag van uw credit card wordt afgeschreven op de hoogte wordt gesteld van de schade.

#### Schadematrix

Wij streven ernaar om schadegevallen snel en efficiënt af te handelen met behulp van onze schadematrix. Deze matrix bevat de gemiddelde reparatiekosten van veel voorkomende eenvoudige schade en is gebaseerd op de werkplaatskosten voor onderdelen en arbeid.

### iii. Grote schade

**Grote schade** die niet wordt gedekt door de schadematrix verwijzen wij door naar onze **schade-experts**. Uiterlijk **zeven dagen** voordat het bedrag van uw credit card wordt afgeschreven, berichten zij u over de omvang van de schade en de reparatiekosten, inclusief bewijsmateriaal. Wij streven ernaar om deze expertise binnen 30 à 90 dagen af te ronden.

#### Kennisgeving en Bewijs

Van alle reparatiekosten die wij maken, sturen wij u bewijsmateriaal. Dit bestaat uit (i) het nummer van de Huurovereenkomst, de datum en de inleverlocatie (ii) een schadebeoordeling van een autowerkplaats en/of de factuur van de reparaties en (iii) een ondertekend schaderapport, eventueel het schadeformulier, foto's van de schade ter plaatse en van de kilometerteller.

## GESCHILLEN

- 1 Wanneer u bezwaar wilt maken tegen de afhandeling van een schadegeval dan sturen wij het dossier, inclusief uw standpunten en bewijsmateriaal, naar onze **Debiteurenafdeling** die de zaak opnieuw zal beoordelen. Als deze afdeling u in het gelijk stelt, worden u geen kosten in rekening bracht of krijgt u reeds betaalde kosten (gedeeltelijk) vergoed. Als deze afdeling u niet in het gelijk stelt, zullen zij het verschuldigde bedrag bij u innen.
- 2 Wanneer u niet tevreden bent over onze beoordeling kunt u zich wenden tot onze **Afdeling Klantrelaties**. Deze afdeling zal de zaak opnieuw bekijken en u de kosten vergoeden als u in het gelijk wordt gesteld. De afdeling Klantrelaties streeft ernaar om alle klachten binnen 14 dagen af te handelen.
- 3 Als u nog steeds niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht zullen wij u zo mogelijk doorverwijzen naar een **onafhankelijke geschillencommissie**, waarvan de beslissing bindend voor ons is.

**Zie Bijlage 6 (Contactinformatie)** voor de volledige gegevens en voor contact-informatie.

## BIJLAGE 4 — WA-VERZEKERING & AFKOOP VAN EIGEN RISICO

Wij bieden een WA-verzekering en aanvullende verzekeringen voor de dekking van de meest voorkomende risico's tijdens het autorijden. Deze verzekeringen kunnen zijn inbegrepen in de huurprijs of kunnen als extra verzekering bij ons worden afgesloten. In onderstaand overzicht vindt u de belangrijkste voordelen, beperkingen en uitsluitingen van deze producten.

| BESCHRIJVING EN VOORDELEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | BELANGRIJKSTE BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>WA-VERZEKERING (TPLI)</b><br><b>UW AANSPRAKELIJKHEID JEGENS DERDEN (BEHALVE HERTZ)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Een WA-verzekering is inbegrepen in de huurprijs. Deze verzekering:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voldoet aan alle wettelijke eisen ten aanzien van WA-verzekeringen.</li><li>• Beschermst u en eventuele extra bestuurders tegen claims van derden (waaronder inzittenden van de huurauto) bij overlijden, letsel of materiële schade die is veroorzaakt tijdens het gebruik van de huurauto in de huurperiode.</li></ul>                                                                                                                                | <p>Voor zover wettelijk toegestaan komen uw WA-verzekering en aanvullende verzekeringen in de volgende gevallen te <b>vervallen en bent u niet langer verzekerd</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer u uw verplichtingen in de Huurovereenkomst <b>niet nakomt</b>. Zie het hoofdstuk <b>Restricties</b> in de Huurvoorwaarden.</li><li>• Wanneer het verlies of de schade <b>opzettelijk</b> door u is veroorzaakt.</li><li>• Wanneer de <b>bestuurder</b> niet was opgegeven als <b>hoofdbestuurder of extra bestuurder</b> bij Hertz.</li></ul>                                                                                                                                                              |
| <b>AANVULLENDE VERZEKERINGEN (CDW, TP, SUPERCOver, GLASS &amp; TYRES)</b><br><b>UW AANSPRAKELIJKHEID JEGENS HERTZ (VOOR VERLIES VAN OF SCHADE AAN DE AUTO)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Uw aansprakelijkheid jegens ons voor schade aan de auto <b>kan oplopen tot de volledige waarde van de auto</b>. U kunt uw aansprakelijkheid beperken of uitsluiten door één van onderstaande aanvullende verzekeringen af te sluiten.</p> <p>N.B.: sommige aanvullende verzekeringen (zoals CDW en TP) zijn mogelijk <b>inbegrepen in de huurprijs</b> (zie uw Huurovereenkomst) en hebben een eigen risico. Andere producten (zoals SuperCover en Glass &amp; Tyres) zijn <b>optioneel</b>. U kunt hiermee het eigen risico van een CDW en TP beperken of afkopen.</p> | <p><b>Naast de beperkingen van de WA-verzekering hierboven</b> komen uw aanvullende verzekeringen te vervallen (d.w.z. dat uw eigen risico bij schade of verlies blijft bestaan) bij <b>grove nalatigheid</b> van u of een extra bestuurder (d.w.z. als u weet of behoort te weten dat u schade aanricht). Dit geldt in het bijzonder voor de volgende gevallen:</p> <p><b>Geen rekening houden met de hoogte van de auto, bijvoorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tegen hoge of overhangende voorwerpen aanrijden.</li><li>• Tegen een barrière aanrijden die te laag is om onder door te rijden.</li><li>• Tegen een slagboom van een parkeerplaats aanrijden als deze nog niet helemaal open is.</li></ul> |

## BESCHRIJVING EN VOORDELEN

### DEKKING EIGEN CASCORISICO (CDW)

CDW is een aanvullende cascoverzekering die meestal is inbegrepen in de huurprijs. Deze verzekering beperkt uw aansprakelijkheid tot het bedrag van het eigen risico dat is vermeld in uw Huurovereenkomst. Dit bedrag is van toepassing per schadegeval dat niet is veroorzaakt door diefstal, poging tot diefstal of vernieling.

**Voorbeelden** van schade die is gedekt door CDW:

- Schade als gevolg van een botsing met een stilstaand of bewegend object (zoals schade bij een ongeval).
- Schade die wordt veroorzaakt doordat u de macht over het stuur verliest.
- Natuurschade zoals schade door sneeuw, hagel, overstromingen of vallende rotsblokken.
- Brandschade als gevolg van een voertuigdefect zoals een elektrische storing, of schade door een brand of explosie in de buurt, zoals een terrori tische aanslag of andere misdaad.
- Schade aan banden en ramen die is veroorzaakt door voorwerpen erop of die erop terechtkomen vanaf de weg.

### DIEFSTALDEKKING (TP)

TP is een aanvullende diefstaldekking die meestal is inbegrepen in de huurprijs. Deze verzekering beperkt uw aansprakelijkheid tot **het bedrag van het eigen risico** (zoals dat is vermeld in uw Huurovereenkomst) . Dit bedrag is van toepassing per schadegeval veroorzaakt door diefstal, poging tot diefstal of vernieling.

**Voorbeelden** van schade die is gedekt door TP:

- Schade veroorzaakt door inbraak in de auto.
- Schade door poging tot diefstal van de auto of de accessoires ervan, zoals de radio.
- Schade door vernieling (verbogen antenne, gebroken spiegel).
- Diefstal van de auto.

### SUPERCOVER (SC)

SC is een **optionele** allriskverzekering voor complete gemoedsrust tijdens uw autohuur.

SC biedt de volgende voordelen:

- **Afkopen** van uw eigen risico van CDW of TP bij verlies van of schade aan de auto tijdens de huurperiode.
- Uitsluiting van aansprakelijkheid voor eventuele **administratiekosten** die u anders zou moeten betalen.

## BELANGRIJKSTE BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN

**Rijden op een ongeschikt wegdek, bijvoorbeeld:**

- Rijden op een slecht wegdek waardoor schade aan de onderkant van de auto ontstaat.
- Rijden op het strand waardoor schade ontstaat door zout water en/of zand.
- Rijden op onder water gelopen wegen waardoor schade aan de motor ontstaat.

**Onjuist gebruik van de auto, bijvoorbeeld:**

- De verkeerde brandstof bijvullen of de brandstof vervuilen.
- Veroorzaken van schade door het negeren van een controlelampje.
- Doorbranden van de koppeling (door aanhoudend verkeerd gebruik) of een onjuist gebruik van de handrem.
- Veroorzaken van schade aan de velgen door het rijden met een lekke band.
- Het zonder toestemming monteren van onderdelen aan de binnenkant of buitenkant van de auto.
- Het vervoeren van vuil of sterk ruikend materiaal dat het interieur beschadigt of verbrandt of waardoor extra reinigingskosten nodig zijn.

**Mogelijk maken van schade aan/diefstal van de auto, bijvoorbeeld:**

- Schade door verlies van de autosleutels of het achterlaten van de sleutels in een vergrendelde auto.
- Schade door het open laten staan van de ramen.
- Diefstal als gevolg van het niet inschakelen van de diefstalbeveiliging (indien aanwezig).
- Diefstal wanneer u de sleutels niet inlevert.

**Extra beperkingen:**

- **Accessoires.** Onze aanvullende verzekeringen dekken geen gehuurde accessoires (zoals NeverLost®-apparatuur, Wi-Fi en kinderzitjes) Bij schade aan of verlies van deze items brengen wij u de kosten van een vervangend item in rekening.
- **Administratiekosten voor schade.** De CDW, TP en Glass & Tyres verzekeringen dekken niet de administratiekosten die wij in rekening brengen bij een schadegeval tijdens de huurperiode.

## BESCHRIJVING EN VOORDELEN

### GLASS & TYRES

G&T is een **optionele** glas- en bandenverzekering. Het is een **goedkoop alternatief voor SC**. Indien verkrijgbaar, koopt u met **G&T uw eigen risico af** van CDW of TP voor ruitschade (inclusief het zonnedak) en bandenschade.

## BELANGRIJKSTE BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN

**Diefstal van uw bezittingen.** Onze aanvullende verzekeringen dekken niet de schade aan en diefstal van persoonlijke en werkgerelateerde spullen die u met de auto vervoert. U kunt de eigendommen die u vervoert verzekeren met onze Inzittendenverzekering (PI).

## INZITTENDENVERZEKERING (PI)

### DEKKING VAN LETSEL EN VERLIES VAN EN SCHADE AAN UW BEZITTINGEN

PI is een optionele verzekering die risico's dekt die niet zijn verzekerd door de WA-verzekering en bovengenoemde aanvullende verzekeringen. PI is van toepassing op alle inzittenden van de auto en dekt de volgende risico's:

- **Overlijden, letsel en medische kosten** als gevolg van een ongeval.
- Schade aan of verlies van **persoonlijke bezittingen** in de auto.

Vraag naar onze PI-flyer bij de balie of ga naar onze website.

De dekking wordt uitgekeerd in de vorm van een vast bedrag met aftrek van een klein eigen risico. De dekking kan komen te vervallen als u uw verplichtingen in de Huurovereenkomst niet nakomt, tenzij u kunt aantonen dat dit niet aan u te wijten is. De volgende gebeurtenissen zijn uitgesloten van dekking:

- Verlies van of schade aan bepaalde bezittingen, waaronder sieraden, contant geld, dieren, werkgerelateerde spullen en lading.
- Spullen die zijn gestolen uit een niet afgesloten auto, die in het zicht lagen of die 's nachts in de auto zijn achtergelaten.
- Bestaande ziektes en aandoeningen.

## PREMIUM EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE (PERS) (PREMIUM PECHHULP)

### DEKKING VAN SCHADE DIE DOOR UW TOEDOEN IS ONTSTAAN

PERS is een **optionele** aanvulling op de **Emergency Roadside Assistance** (Pechhulp)-verzekering die is inbegrepen in de huurprijs. PERS dekt de **kosten voor pechhulp onderweg en reparaties** die door uw toedoen zijn veroorzaakt en die u zonder PERS zelf zou moeten betalen. **Voorbeelden** van gebeurtenissen die zijn gedekt:

- Verloren sleutels of sleutels die zijn achtergelaten in een vergrendelde auto.
- Onderweg stranden met een lege tank of gebruik van de verkeerde brandstof.
- Lege accu.

U blijft zelf aansprakelijk voor:

- Kosten voor het vervangen van de accu of sleutels.
- Schade aan de auto die is ontstaan terwijl u met pech langs de kant van weg staat, waaronder vervangende autoruiten.
- Nieuwe brandstof bij gebruik van de verkeerde brandstof.
- Reiskosten van een vervangende auto. In bovengenoemde gevallen is sprake van gebeurtenissen die door uw toedoen zijn ontstaan.

# BIJLAGE 5 — PRIVACYBELEID

Om u goed van dienst te zijn, hebben wij uw persoonlijke gegevens nodig. Hieronder vindt u de belangrijkste informatie over de verzameling en verwerking van uw gegevens:

---

## INTERNE DOELEINDEN

Wanneer u een auto bij ons huurt, stemt u in met de verwerking van uw persoonlijke gegevens volgens ons **Privacybeleid**. In het bijzonder stemt u ermee in dat wij uw persoonlijke gegevens gebruiken voor **legitieme doeleinden**, zoals statistieken, kredietcontrole en bescherming van onze bedrijfsmiddelen. Soms moeten wij uw persoonlijke gegevens delen met verzekeraars en andere instanties om mee te werken aan reparaties of om frauduleuze schadeclaims te voorkomen. Wanneer u een **CDP-nummer** (kortingscode) gebruikt dat is gekoppeld aan een ander bedrijf, stemt u ermee in dat wij uw persoonlijke gegevens met betrekking tot de autohuur met dat bedrijf delen. Om veiligheidsredenen volgen wij de locatie van sommige auto's via **GPS**. De gegevens hiervan kunnen door ons worden bewaard.

## MARKETINGDOELEINDEN

Uw persoonlijke gegevens worden uitsluitend met uw **toestemming** voor marketingdoeleinden gebruikt (u krijgt de mogelijkheid om dit te weigeren).

## TOEGANG TOT UW PERSOONLIJKE GEGEVENS

U heeft het recht om uw persoonlijke gegevens bij ons in te zien, te wijzigen en/of te laten verwijderen. Lees ons Privacybeleid voor meer informatie.

### Ons Privacybeleid

Voor meer informatie over hoe wij uw persoonlijke gegevens verwerken, kunt u ons **Privacybeleid** lezen op [www.hertz.com](http://www.hertz.com) of op de website van uw land. U kunt deze informatie ook opvragen bij onze verhuurbalie.



## BIJLAGE 6 — CONTACTINFORMATIE

Voor vragen en klachten over de autohuur heeft u de volgende mogelijkheden:

| VRAAG HET ONS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ONAFHANKELIJK ADVIES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>TIJDENS DE AUTOHUUR</b><br/>Informeert u bij de <b>verhuurlocatie</b>.<br/>Voor vragen of problemen tijdens de autohuur (zoals het wijzigen van de inlevertijd of -locatie) kunt u op ieder moment de locatie bellen via het telefoonnummer in de <b>Huurovereenkomst</b>.<br/>U kunt ook één van onze <b>medewerkers</b> aanspreken als u de auto inlevert.</p>                                                                                                                                                               | <p><b>ECRCS</b><br/>Mochten wij uw klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen dan kunt u contact opnemen met de <b>European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)</b> mits u afkomstig bent uit een EU-lidstaat en u een auto heeft gehuurd in een andere EU-lidstaat.<br/>De ECRCS is een onafhankelijke bemiddelingsdienst met kennis van de autoverhuurbranche. De ECRCS controleert of wij ons aan de <b>Gedragscode</b> voor autoverhuurbedrijven hebben gehouden. Deze Gedragscode is namens de branche opgesteld door Leaseurope en is door ons ondertekend.<br/>Een bedrijf dat zich niet aan de Gedragscode heeft gehouden, wordt automatisch door de ECRCS in het ongelijk gesteld. Andere scenario's worden per geval beoordeeld. <b>Wij leggen ons neer bij de beslissing van de ECRCS.</b><br/>U kunt contact opnemen met de ECRCS via <a href="mailto:complaint@ecrcs.eu">complaint@ecrcs.eu</a> of via <a href="http://www.ecrcs.eu">www.ecrcs.eu</a>.</p> |
| <p><b>NA DE AUTOHUUR</b><br/>Informeert u bij onze <b>Klantenservice</b>.<br/>Wanneer u niet akkoord gaat met de door u te betalen kosten of als u een klacht heeft over de autohuur, neem dan contact op met onze:<br/>• <b>Help Desk</b> (telefonisch) of<br/>• <b>Klantenservice</b>, (via e-mail)<br/>U vindt de contactinformatie in de <b>Landspecifieke voorwaarden</b> of in de <b>Huurovereenkomst</b>. Onze medewerkers helpen u graag verder.<br/>Wij streven ernaar om alle klachten binnen 14 dagen af te handelen.</p> | <p><b>ANDERE MOGELIJKHEDEN</b><br/>Wanneer uw klacht een Europees land betreft maar niet door de ECRCS in behandeling kan worden genomen, kunt u via <a href="http://ec.europa.eu/odr">http://ec.europa.eu/odr</a> gebruik maken van online dispute resolution (ODR), een Europees platform voor conflictbemiddeling. U kunt ook contact opnemen met het European Consumer Centres Network (<a href="http://www.ECC-Net">www.ECC-Net</a>) voor meer informatie over uw rechten. Uiteraard bent u te allen tijde vrij om uw gelijk te halen via andere wegen, zoals een rechtbank.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## BIJLAGE 7 — OMREKENING VREEMDE VALUTA

Kies uw eigen valuta (CYC, Choose Your Currency) is een optionele service waarmee u uw autohuurkosten in buitenlandse valuta kunt laten omrekenen en betalen in de valuta van uw land.

### WAT HOUDT HET IN?

Bij betalingen in het buitenland met uw credit card betaalt u meestal in de lokale (buitenlandse) valuta. Vervolgens zet uw credit card-bedrijf de betaalde kosten om in de valuta van uw land. Deze omgerekende kosten vindt u op uw rekeningafschrift.

CYC rekent de valuta om in plaats van het credit card-bedrijf. Wij hanteren hierbij de concurrerende wisselkoers van onze bank op de dag dat u uw definitieve factuur voor de autohuur ontvangt. De autohuurkosten op de factuur zijn dan vermeld in de valuta van uw land en niet in de valuta van de verhuurlocatie.

### U MAG KIEZEN

De medewerkers van onze deelnemende locaties in Europa vragen u of u een factuur wilt in de **valuta van uw land**, via CYC, of in de **lokale valuta**, waarbij uw credit card-bedrijf de omrekening uitvoert na de autohuur. Uw keuze wordt vermeld in de Huurovereenkomst.

#### VALUTA VAN UW LAND

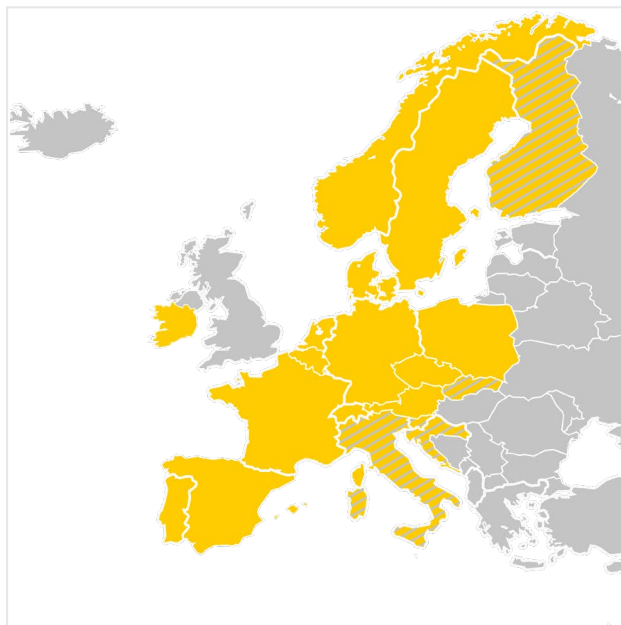
Wanneer u kiest voor een factuur in de valuta van uw land wordt de omrekening uitgevoerd via CYC op de verhuurlocatie. Op uw factuur verschijnen dan de autokosten in de valuta van uw land, de gehanteerde wisselkoers (inclusief commissie) en de kosten in de oorspronkelijke, lokale (buitenlandse) valuta. De kosten in de valuta van uw land worden naar uw credit card-bedrijf gestuurd, die deze kosten op uw rekeningafschrift vermeldt.

#### LOKALE VALUTA

Wanneer u ervoor kiest om de huurkosten in de lokale (buitenlandse) valuta te betalen, worden op uw factuur de autohuurkosten in de valuta van de verhuurlocatie vermeld. Deze kosten worden naar uw credit cardbedrijf gestuurd, die de kosten omrekent naar de valuta van uw land en deze op uw rekeningafschrift vermeldt, samen met de gehanteerde wisselkoers. De meeste credit card-bedrijven brengen commissie in rekening voor deze service.



## HUURBEPERKINGEN



Elke poging om een verboden gebied binnen te rijden zal leiden tot onmiddellijke beëindiging van de huurovereenkomst en het vervallen van de verzekeringen en dekkingen. Huurder zal aansprakelijk worden gesteld voor alle ontstane kosten.

-  Toegestaan voor alle voertuigen
-  Verboden voor Audi, BMW, Mercedes, Porsche, cabriolet en bestelwagens.
-  Verboden alle voertuigen

U kunt een voertuig dat u in [België/Nederland/Luxemburg/Frankrijk/Spanje/Duitsland/Italië] hebt gehuurd niet in het Verenigd Koninkrijk rijden, parkeren of afleveren. Als wij reden hebben om aan te nemen dat u ons voertuig het Verenigd Koninkrijk heeft binnengebracht zonder daartoe gerechtigd te zijn, zal dit een inbreuk zijn op onze huurvoorwaarden en zullen alle verzekeringen (Third Party, CDW, TP, SuperCover, PI), indien afgesloten, ongeldig worden verklaard. De bestuurder zal volledig verantwoordelijk zijn voor enige schade aan of verlies van het voertuig en zal zelf alle gevolgen moeten betalen, inclusief de kosten van repatriëring van het beschadigde voertuig. Er zal u £1.980/€2.317 als vaste schadevergoeding worden aangerekend om de kosten voor repatriëring van het voertuig te dekken. Met betrekking tot het bovenstaande vaste schadebedrag staat het u vrij te bewijzen dat er geen schade is opgelopen of dat de schade aanzienlijk lager is dan het vaste schadebedrag.

## CONTACT INFORMATION

### Reservations

0900 23443789

Monday–Saturday: 09.00–18.00

### Breakdown

0900 23543789

### Calling with a foreign mobile phone

+31 (0)20 5020228