



Bransjeforskrifter

Utleie av kjøretøy

Disse bransjeforskriftene er utstedt av Swedbank Pay i henhold til Generelle vilkår. Begrep definert i vedlegget Definisjoner har samme betydning i disse bransjeforskriftene.

Bransjeforskrifter Utleie av kjøretøy gjelder Transaksjoner for alle typer kjøretøyutleie (for eksempel bil, båt, snøscooter, tilhenger, campingvogn, bobil), "Leieobjektet", for eksempel bestillinger og tilleggsdebiteringer, men også revideringer av tidligere Transaksjoner. Det kan skje både via internett og telefonordrer, men det kan også skje på stedet via Betalingsterminal, eller med en kombinasjon av alle tre.

Kort som ikke er fysisk til stede

For å gjennomføre Transaksjonene nedenfor som beskrevet under denne overskriften, må Brukerstedet inngå Avtale Kortinnløsning via Internett og/eller Kortinnløsning via Telefonordre med tilhørende Generelle vilkår, Tjenestevilkår, samt eventuelt tilhørende vedlegg. Brukerstedet skal også eventuelt følge Swedbank Pays instruksjoner.

1. Bestilling via telefon

Bestilling og eventuell beløpsreservasjon på et estimert beløp for Leieobjektet som skjer via telefon, skal i første hånd utføres ifølge telefonordre med Betalingslenke som beskrevet i Tjenestevilkår Kortinnløsning.

I andre hånd kan en Betalingsterminal brukes i stedet for Betalingslenke. Da kreves det at denne har særlig teknisk støtte for funksjonen telefonordre og Manuelt inntastet innløsning.

2. Bestilling via internett

Bestilling via Brukerstedets hjemmeside og/eller App og eventuell beløpsreservasjon skjer ved at Sluttkunden godkjenner hver Transaksjon med SCA på et estimert beløp.

3. Bestilling via internett (Forenklet kortbetaling)

Bestilling via Brukerstedets hjemmeside og/eller App og eventuelt beløpsreservasjon skjer ved at Sluttkunden godkjenner Transaksjonen med SCA på et estimert beløp i forbindelse med bestillingen i henhold til Forenklet kortbetaling som beskrevet i Tjenestevilkår Kortinnløsning.

4. No show

Hvis Sluttkunden har reservert et Leieobjekt som ikke har blitt benyttet eller avbestilt i henhold til avbestillingsvilkårene, kan Brukerstedet Debitere Sluttkunden for såkalt "No show".

Ved bestilling skal Sluttkunden informeres om Brukerstedets bestillingsvilkår, der avbestillingsvilkårene tydelig skal fremgå. Hvis Sluttkunden ikke har hentet leieobjektet innen 24 timer etter avtalt utleveringstidspunkt, har Brukerstedet rett til å Debitere Sluttkunden for et No show-gebyr som

tilsvarer ett døgn leie. I signaturfeltet på Kundekvitteringen skal Brukerstedet skrive "No show".

Brukerstedet skal dessuten sørge for at Sluttkunden får sitt eksemplar av Kundekvitteringen. Hvis Transaksjonen avvises, er det ikke mulig å gjennomføre Debiteringen. No show skal gjennomføres enten via:

- Betalingslenke (forutsatt at Sluttkunden ved bestilling er informert om at Brukerstedet kan sende Betalingslenke) eller
- MIT (forutsatt at Sluttkunden har lagret Kortinformasjon hos Brukerstedet og at Sluttkunden i skriftlig avtale har godkjent at debitering kan skje).

5. Revidering av beløp

Revidering av estimert beløp skal skje hvis tidligere estimat viser seg å være for lavt eller for høyt. Revidering innebærer at Brukerstedet enten skal gjennomføre en revidering på tilleggsbeløp eller redusere det tidligere estimerte beløpet. For å kunne gjennomføre en revidering av beløp kreves det at Sluttkunden i skriftlig avtale har godkjent at Brukerstedet kan gjennomføre revidering.

6. Tilbakelevering av Leieobjektet

I forbindelse med tilbakelevering av Leieobjektet skal Sluttkunden i skriftlig avtale ha godkjent at Debitering for Leieobjektet kan belastes Sluttkunden via lagret Kortinformasjon hos Brukerstedet. Sluttkunden skal ha gjennomført en Transaksjon med SCA i forbindelse med bestillingen som skal knyttes til tilbakeleveringen i henhold til Swedbank Pays instruksjoner.

Hvis såkalt "Ekspresstilbakelevering" skjer til et tilbakeleveringssted som ikke er bemannet med Brukerstedets medarbeidere, skal Sluttkunden motta en kopi av Kundekvitteringen, kvittering for leieforholdet samt en kopi av den leieavtalen Sluttkunden har signert. Disse dokumentene skal sendes innen tre (3) dager. En bekreftelse på at Brukerstedet har fått tilbake Leieobjektet, inkludert status for Leieobjektet og eventuelle skader, må sendes innen fem (5) dager. Sluttkunden skal oppfordres til å ta vare på denne bekreftelsen.

7. Tilleggsdebitering

Hvis Transaksjonen gjelder en tilleggsdebitering som for eksempel gjelder forlengelse av leieperioden for Leieobjektet, parkeringsbøter og andre trafikkforseelser, skader på Leieobjektet eller at leiekostnadene er overskredet, og Sluttkunden tidligere har godkjent tilleggsdebiteringen etter å ha fått forklaring om at Brukerstedet kan belaste Sluttkunden for slik tilleggsdebitering.

Brukerstedet skal sørge for at Sluttkunden får sitt eksemplar av Kundekvitteringen. Tilleggsdebitering skal skje senest 60 dager etter datoen for Transaksjonen som gjelder leieforholdet. Tilleggsdebitering skal gjennomføres enten via:

- ▶ Betalingslenke (forutsatt at Sluttkunden ved bestilling er informert om at Brukerstedet kan sende Betalingslenke) eller
- ▶ MIT (forutsatt at Sluttkunden har lagret Kortinformasjon hos Brukerstedet og at Sluttkunden i skriftlig avtale har godkjent at debitering kan skje).

Ovennevnte informasjon i dette punktet gjelder ikke ved tilleggsdebitering av ekstraordinære kostnader, fordi det i slike tilfeller alltid kreves at Sluttkunden godkjenner Transaksjonen med SCA.

Ved forlengelse av leieperioden skal beløpet beregnes ut fra planlagt leietid, estimert drivstofforbruk, mil- eller kilometergebyr samt beregnet merverdiavgift. Beløpet skal ikke omfatte egenandel, reparasjonskostnader eller andre gebyrer som kan påløpe i tilfelle skade på eller tap av kjøretøyet.

For parkeringsbøter og andre trafikkforseelser må Brukerstedet kunne fremlegge følgende dokumentasjon:

- ▶ Registreringsnummeret på Leieobjektet, hvis aktuelt.
- ▶ Dato, tid og sted for forseelsen.
- ▶ Beskrivelse av de lover, forskrifter samt paragrafer eller liknende som Sluttkunden har brutt.
- ▶ Kopi av bot utstedt av myndigheter eller parkeringsselskap.

Kort er fysisk til stede ved Transaksjon

For å gjennomføre Transaksjonene nedenfor som beskrevet under denne overskriften, må Brukerstedet inngå Avtale Kortinnløsning via Terminal med tilhørende Generelle vilkår og Tjenestevilkår. Brukerstedet skal også eventuelt følge Swedbank Pays instruksjoner.

1. Bestilling på stedet

Ved bestilling på stedet skal Sluttkunden godkjenne den kommende Debiteringen for Leieobjektet. I forbindelse med Sluttkundens godkjenning skal Brukerstedet utføre en Autorisasjon som gjelder et estimert beløp. Det estimerte beløpet skal være basert på en beregning ut fra planlagt leietid, estimert drivstofforbruk, mil- eller kilometergebyr samt beregnet merverdiavgift. Beløpet skal ikke omfatte egenandel, reparasjonskostnader eller andre gebyrer som kan påløpe i tilfelle skade på eller tap av kjøretøyet.

Transaksjonen gjennomføres i Betalingsterminal, der Sluttkunden godkjenner Transaksjonen.

2. Tilleggsdebitering

Hvis Transaksjonen gjelder en tilleggsdebitering som for eksempel gjelder forlengelse av leieperioden for Leieobjektet, parkeringsbøter og andre trafikkforseelser, skader på Leieobjektet eller at leiekostnadene er overskredet, kan Brukerstedet belaste Sluttkunden. Tilleggsdebiteringen skal gjennomføres i Betalingsterminal, der Sluttkunden godkjenner Transaksjonen og får sitt eksemplar av Kundekvitteringen.

3. Tilbakelevering av Leieobjektet og eventuell revidering av beløp

Ved tilbakelevering skal Sluttkunden godkjenne alle Debiteringer som gjelder Leieobjektet. I forbindelse med Sluttkundens godkjenning skal Brukerstedet gjennomføre en ny Transaksjon hvis det er nødvendig å revidere det estimerte beløpet som tidligere er godkjent av Sluttkunden. Transaksjonen gjennomføres i Betalingsterminal, der Sluttkunden godkjenner Transaksjonen. Hvis Brukerstedet har utført Autorisasjoner som gjelder estimert beløp og eventuelle revideringer, skal Kontrollnummer som gjelder disse, vises på Kundekvitteringen. Samtlige delbeløp, Kontrollnummer og autorisasjonsdato skal spesifiseres på Kundekvitteringen.

Brukerstedet skal skriftlig bekrefte status for skader, kontroll av drivstoffstatus og om leieperioden er overskredet. Hvis det ikke finnes skader eller ekstra kostnader til drivstoff eller overskredet leieperiode, skal dette bekreftes skriftlig for Sluttkunden. Etter dette har Brukerstedet ingen rett til å gjennomføre tilleggsdebitering.

Annet

Funksjonene nedenfor som beskrives under denne overskriften, gjelder uansett om Kortet er fysisk til stede eller ikke. Det kreves at Brukerstedet inngår Avtale Kortinnløsning via Internett og/eller Avtale Kortinnløsning via Terminal og eventuelt Kortinnløsning via Telefonordre med tilhørende Generelle vilkår og Tjenestevilkår. Brukerstedet skal også eventuelt følge Swedbank Pays instruksjoner.

1. Mer informasjon ved bestilling

Beløpet skal beregnes ut fra planlagt leietid, estimert drivstofforbruk, mil- eller kilometergebyr samt beregnet merverdiavgift. Beløpet skal ikke omfatte egenandel, reparasjonskostnader eller andre gebyrer som kan påløpe i tilfelle skade på eller tap av kjøretøyet.

Hvis det brukes et Kort til forskuddsbetaling, er det særlig viktig at Brukerstedet bekrefter reservasjonen for Sluttkunden skriftlig. Bekreftelsen skal inneholde følgende informasjon:

- ▶ Trunkert kortnummer.
- ▶ Gyldighetstid for kortet.
- ▶ Sluttkunden navn.
- ▶ Reservasjonskode/bestillingsnummer fra Brukerstedet.
- ▶ Dato og klokkeslett for utlevering av Leieobjektet.
- ▶ Valutaen som ble brukt ved Debitering.

- Nøyaktig navn og adresse for utleveringssted og tilbakeleveringssted.
- Åpningstider når utleveringssted og tilbakeleveringssted er bemannet.

Det er også viktig at retningslinjer for avbestilling og "No show" beskrives tydelig og skriftlig for Sluttkunden. Sluttkunden skal informeres skriftlig om at Brukerstedet har rett til å Debitere Sluttkunden et gebyr hvis:

- Leieobjektet ikke utleveres til Sluttkunden innen 24 timer etter avtalt utleveringstid.
- Reservasjonen ikke avbestilles innen den tidsrammen som Sluttkunden har fått informasjon om.

Brukerstedet skal informere om at Sluttkunden kan få en skriftlig tilbakeleveringskvittering hvis tilbakelevering av Leieobjektet skjer på et bemannet tilbakeleveringssted.

2. Avbestilling

Sluttkunden har rett til å avbestille Leieobjektet gebyrfritt i inntil 72 timer før avtalt utleveringstidspunkt. Hvis Sluttkunden reserverer Leieobjektet innen 72 timer før avtalt utleveringstidspunkt, er avbestillingsfristen senest kl. 18.00 dagen før avtalt utlevering. Avbestillingen bekreftes skriftlig for Sluttkunden innen fem (5) bankdager.

Sluttkunden skal motta en avbestillingskode og oppfordres til å ta vare på denne.

Hvis Sluttkunden ikke avbestiller i løpet av ovennevnte tidsperiode, har Brukerstedet rett til å Debitere Sluttkunden et gebyr som tilsvarer ett døgn leie. På Kundekvitteringen skrives teksten "outside cancellation policy". En kopi av Kundekvitteringen skal sendes til Sluttkunden.

3. Mer informasjon ved utlevering

Samtlige Transaksjoner skal støttes opp med en gyldig leieavtale signert av Sluttkunden. Leieavtalen skal tydelig inneholde Brukerstedets retningslinjer for etterdebitering av for eksempel parkeringsbøter, trafikkforseelser og skader på kjøretøyet. Ved utleie av kjøretøy uten tidligere reservasjon med Transaksjon, skal Brukerstedet belaste Sluttkundens Kort med et beregnet beløp som er avtalt med Sluttkunden.

Beløpet skal beregnes ut fra planlagt leietid, estimert drivstofforbruk, mil- eller kilometergebyr samt beregnet merverdiavgift. Beløpet skal ikke omfatte egenandel, reparasjonskostnader eller andre gebyrer som kan påløpe i tilfelle skade på eller tap av kjøretøyet. Hvis Sluttkunden har bedt om å få levere tilbake Leieobjektet på tilbakeleveringssted som ikke er bemannet av Brukerstedets medarbeidere (Ekspress tilbakelevering), skal Brukerstedet sørge for at leieavtalen inneholder tilgang til trunkert Kortnummer og gyldighetstid samt Sluttkunden navn og adresse. Sluttkunden skal motta kopi av leieavtalen, som skal inneholde vilkårene for tilbakelevering og Brukerstedets retningslinjer for eventuelle etterdebiteringer.

4. Skader på Leieobjektet

For skader på Leieobjektet gjelder følgende:

Hvis Sluttkunden har valgt skriftlig tilbakeleveringskvittering i henhold til ovennevnte og Sluttkunden ikke lenger befinner seg på tilbakeleveringsstedet, må Brukerstedet innen ti (10) Bankdager etter tilbakeleveringsdatoen skriftlig informere Sluttkunden om:

- Skadedetaljer.
- Reparasjonskostnader.
- Valutaen som vil bli brukt ved en etterdebitering.

Sluttkunden har dermed ti (10) bankdager på seg til kostnadsfritt å legge frem en alternativ reparasjonskostnad for Brukerstedet. Brukerstedet må vente 20 bankdager fra datoen da Brukerstedet varslet Sluttkunden om skaden, før etterdebitering kan skje. Innen dette tidspunktet skal Brukerstedet og Sluttkunden supplere og eventuelt justere reparasjonsalternativene.

Brukerstedet og Sluttkunden kan bli enige om å reparere skaden på egen hånd før det skjer en etterdebitering. Hvis slik avtale ikke inngås og Brukerstedet utfører en etterdebitering, har Sluttkunden likevel rett til å reklamere på etterdebiteringen til sin Kortutsteder. Hvis Brukerstedet gjennomfører en etterdebitering for skade på Leieobjektet, må følgende finnes tilgjengelig ved en eventuell reklamasjon fra Sluttkunde:

- Kopi av leieavtalen med Sluttkundens underskrift samt Sluttkundens signatur på hver side av avtalen.
- En beregning av reparasjonskostnaden, utført av en uavhengig part som har lovmessig rett til å utføre en slik vurdering.
- Skademelding, hvis aktuelt.
- Dokumentasjon som viser at Sluttkunden har godkjent at etterdebitering kan skje, dokumentasjonen skal inneholde en beskrivelse av hva etterdebiteringen gjelder, samt Sluttkundens underskrift på leieavtalen som beskrevet over.
- All annen dokumentasjon som kan finnes tilgjengelig, og som dokumenterer Sluttkundens ansvar for skadene.
- En kopi av Brukerstedets forsikringspolise.

5. Manuelt inntastet innløsning

Bruk av Manuelt inntastet innløsning blir høyst sannsynlig avvist av Kortutstedere i EU/EØS. Derimot kan såkalte virtuelle Kort som for eksempel brukes av bookingagenter, og Kort som er utstedt utenfor EU/EØS, godkjennes.

6. Kundekvittering

Den signerte dokumentasjonen ("Kundekvitteringen") skal inneholde avtalt status og betingelser for Leieobjektet og samtlige andre gebyrer som kan påløpe. Opplysningene skal vises på en slik måte at Sluttkunden enkelt kan beregne summen av Debiteringen. Brukerstedet skal sørge for at Sluttkunden får sitt eksemplar av Kundekvitteringen.

Hvis Sluttkunden før tilbakelevering av Leieobjektet har godkjent Debitering av Transaksjonen som beskrevet i disse

Bransjeforskriftene, behøver ikke Kundekvitteringen å inneholde Sluttkunden underskrift. Sluttkunden kan dermed godkjenne Debiteringer på forhånd, forutsatt at dette fremkommer i den tidligere skriftlige avtalen mellom Sluttkunde og Brukersted.

7. Sikkerhetskode

Hvis kjøretøytypen som Sluttkunden har reservert, ikke er tilgjengelig ved utlevering, skal Sluttkunden få et tilsvarende eller oppgradert kjøretøy uten ekstra gebyr.

8. Tilgang

Ved reservasjon og No show er det ikke tillatt å motta eller registrere Sikkerhetskode.

9. Reklamasjonsrett

Reklamasjonsrett foreligger blant annet ved samtlige tilfeller av svindel i Transaksjoner, inkludert etterdebitering, tilleggsdebitering samt No show i henhold til punkt 11 i Tjenestevilkår Kortinnløsning.