

USLOVI NAJMA - SRBIJA



Hertz

Hertz lokacije u Srbiji



[Ovde](#) možete pronaći više informacija o
Hertz rent-a-car mreži u Srbiji

Sadržaj

› DOBRODOŠLI	2
› O HERTZU I AUTOHELLAS GRUPI	4
› VAŽNE INFORMACIJE O VAŠEM NAJMU AUTOMOBILA	6
Uslovi za vozača	7
Ugovor o najmu	8
Odgovornost	8
Korisnička služba	9
Politika privatnosti	9
› POČETAK NAJMA	10
Vozilo	11
Ograničenje najma	12
Vožnja u inostranstvu	14
Dodatne naplate	14
Politika za gorivo	16
› TOKOM PERIODA NAJMA	18
Kvar	19
Saobraćajna nezgoda	19
Šteta i krađa	20
Kazne, Putarine i Druge naknade	21
› KRAJ NAJMA	22
Postupak Vraćanja Vozila	23
Troškovi	24
› MESEČNI NAJAM	25
› RASKID UGOVORA O NAJMU	27
› PRILOG	28
1. Garancija, Osiguranje i Dodatne opcije	29
2. Dodatni Proizvodi i Usluge	36
3. Politika privatnosti	38
4. Komunikacija	40

DOBRODOŠLI



Hertz - Vaš prvi izbor!

Poštovani,

Dobrodošli u porodicu HERTZ SRBIJA! Hvala što ste nam ukazali poverenje za iznajmljivanje automobila!

Sigurni smo da ćete automobil koji ste preuzeli čuvati kao svoj.

Uveravamo Vas da su svi zaposleni u Hertz Srbija uvek tu za Vas, spremni da pruže sve potrebne informacije, pojašnjenja i najbolju moguću podršku



Ljubazno Vas molimo da pročitate ovaj priručnik jer sadrži korisne informacije o najmu.

Uživajte u vožnji uz Hertz!

O HERTZ-U I AUTOHELLAS GRUPI



Davne 1918. godine, Walter L. Jacobs došao je na inovativnu ideju i osnovao prvu agenciju za iznajmljivanje automobila na svetu u Čikagu, u Sjedinjenim Američkim Državama. Samostalno je kupio i popravio dvanaest polovnih automobila modela Ford T.

Već 1923. godine, prihod kompanije premašio je milion američkih dolara, nakon čega je W. L. Jacobs prodao firmu Džonu Hertzu (John Hertz), koji je promenio naziv u „Hertz Drive-UR-Self System”, ali je Jacobs ostao na mestu predsednika kompanije.

Kasnije, kompanija je ponovo promenila vlasništvo, preimenovana u „The Hertz Corporation” i uvrštena na Njujoršku berzu. Od tada, kompanija Hertz se širila i brzo rasla, postavši najveća kompanija za iznajmljivanje automobila na svetu i lider u industriji već 80 godina.

Danas, sa više od 100 godina iskustva u rent-a-car poslovanju, Hertz poseduje preko 600.000 vozila i 12.000 poslovnica u 160 zemalja na 5 kontinenata.



55+
Godina
Hertz partner

55.000

Vozila



164

Lokacije



Prisustvo u

9

država



Godine 1961. Hertz je otvorio svoju prvu poslovnicu u Atini. Već 1966. godine, Teodoros Vasilakis je, sa šest automobila marke Volkswagen, dobio dozvolu za osnivanje filijale Hertz Corporation na ostrvu Krit. Dve godine kasnije, Hertz je započeo poslovanje i na Rodosu, dok je 1974. godine kompanija AUTOHELLAS dobila pravo na franšizu brenda Hertz u Grčkoj.

Danas je AUTOHELLAS (međunarodni franšizer Hertza) u potpunosti grčka kompanija, koja ima snažno prisustvo u 9 evropskih zemalja: Grčkoj, Rumuniji, Bugarskoj, Ukrajini, Srbiji, Kipru, Portugalu, Crnoj Gori i Hrvatskoj.

Mreža obuhvata više od 160 poslovnica, od kojih se 50 nalazi na najvećim aerodromima.

Kompanija **Autotechnica Serbia d.o.o.**, u vlasništvu AUTOHELLAS S.A., posluje u Srbiji pod imenom **Hertz Serbia** kao franšizni predstavnik Hertz International. Hertz Serbia nudi usluge iznajmljivanja i prodaje vozila, kao i upravljanja voznim parkom.

VAŽNE INFORMACIJE O VAŠEM NAJMU AUTOMOBILA



USLOVI ZA VOZAČA

Da bi iznajmio vozilo, vozač mora ispunjavati sledeće uslove:

- Minimalna starost vozača je 25 godina. Međutim, uz doplatu iznosa za mlade vozače (Young Driver Surcharge - YDS), korisnici starosti između 21 i 24 godine mogu iznajmiti vozila iz grupa A, B i K, pod uslovom da poseduju vozačku dozvolu najmanje 24 meseca pre dana preuzimanja vozila.
- Vozač mora imati važeću kreditnu karticu prihvaćenu od strane Hertz-a za sve neophodne preautorizacije, kao i za plaćanje i konačnu naplatu troškova iznajmljivanja. Depoziti u gotovini nisu prihvatljivi.
- Svaki vozač mora imati važeću vozačku dozvolu izdatu u Republici Srbiji (vozači sa probnom dozvolom ne mogu iznajmiti vozilo), u Evropskoj uniji, ili mora biti nosilac važeće Međunarodne vozačke dozvole.

Ovlašćeni vozači: Samo zakupac i drugo ovlašćeno lice imaju pravo da upravljaju vozilom. Međutim, nije im dozvoljeno da voze ukoliko su previše umorni ili pod uticajem bilo koje supstance koja može negativno uticati na njihovu percepciju ili sposobnost reagovanja (kao što su alkohol, droga ili određeni lekovi).

Ovlašćeni vozači moraju ispunjavati starosne uslove i imati važeću vozačku dozvolu najmanje 2 godine .

UGOVOR O NAJMU

- Ugovor o najmu je dokument koji potpisujete i dobijate u elektronskoj formi putem e-mejla ili kao štampanu kopiju u poslovnici prilikom preuzimanja vozila. On sadrži sve bitne elemente najma, a Vašim potpisom potvrđujete njihovu tačnost i prihvatate:
 - > Opšte uslove i odredbe, navedene u Ugovoru o najmu
 - > Ove uslove najma
- Ugovor o najmu se zaključuje sa kompanijom Hertz Srbija, te se svi navodi o „Hertz“, „mi“, „nas“ i „naše“ odnose na tu kompaniju. Svi navodi o „vi“ i „vaše“ odnose se na zakupca/vozača. Ugovor o najmu podleže zakonima Republike Srbije, a svi eventualni sporovi između kompanije i zakupca biće u nadležnosti isključivo sudova u Beogradu. Svaka odredba Ugovora koja se smatra nezakonitom ili neizvršivom prema važećim zakonima biće smatrana nepostojećom, dok će ostatak Ugovora ostati u punoj pravnoj snazi.

ODGOVORNOST

Odgovornost kompanije: Mi, kao Hertz, smo odgovorni da Vam obezbedimo vozilo u dobrom opštem i operativnom stanju, kao i da zamenimo vozilo u slučaju mehaničkog kvara.

Odgovornost zakupca: Dužni ste da vratite vozilo u skladu sa potpisanim Ugovorom o najmu i platite dogovorenu cenu najma. Takođe, potrebno je da imate kopiju Ugovora o najmu (bar u elektronskom obliku) dostupnu u slučaju policijske provere.

U slučaju kašnjenja pri vraćanju vozila, gubitka ili oštećenja vozila, kao i parking ili saobraćajnih kazni i drugih troškova nastalih tokom perioda najma, zakupac snosi odgovornost prema kompaniji.

Molimo Vas da pažljivo pročitate Ugovor o najmu kako biste u potpunosti razumeli svoje obaveze kao zakupca.

KORISNIČKA SLUŽBA

- Služba za korisnike kompanije Vam stoji na raspolaganju i teži da svaku nesuglasicu reši sporazumno:



office@hertz.rs

Ponedjeljak - Petak: 09:00 -17:00



+381 11 2028200

POLITIKA PRIVATNOSTI

Kada iznajmite vozilo od Hertz Srbija, saglasni ste da kompanija prikuplja, čuva i obrađuje Vaše lične podatke u skladu sa Politikom privatnosti **(Prilog 3)**.



POČETAK NAJMA



VOZILO

Svaka referenca na „vozilo“ ili „automobil“ u Uslovima najma odnosi se na vozilo koje kompanija daje na korišćenje zakupcu, uključujući zamenska vozila, kao i sve delove i dodatnu opremu koja pripada vozilu, poput dečijih sedišta, GPS navigacionih uređaja, lanaca za sneg itd.

• Stanje vozila

Važno je da zakupac pregleda stanje vozila na početku najma i prilikom njegovog vraćanja. Izveštaj o stanju vozila sadrži pregled svih postojećih oštećenja. Molimo Vas da proverite da li su navedeni podaci tačni. Po povratku vozila, izvršiće se pregled i sva nova oštećenja biće evidentirana u izveštaju o stanju vozila.



Napominjemo da u periodima povećane potražnje zakupac treba da ima na umu da je potrebno oko 20 do 30 minuta kako bi naše osoblje završilo inspekciju i evidentiralo eventualna oštećenja. Ako zakupac nije u mogućnosti da sačeka, sva nova oštećenja biće procenjena i naplaćena naknadno, bez njegovog prisustva.

• Skrivena oštećenja

Neka oštećenja možda neće biti vidljiva tokom pregleda nakon najma, kao što su oštećenja na nepristupačnim delovima vozila (npr. motor, rezervoar za gorivo ili kvačilo) ili ona koja su prikrivena nepovoljnim svetlosnim ili vremenskim uslovima. Ako kompanija naknadno utvrdi takva oštećenja, može naplatiti odgovarajuće troškove, uz prethodno obaveštenje zakupca.

• Briga o vozilu

Zakupac je odgovoran za pravilno rukovanje vozilom i smanjenje rizika od kvara i oštećenja pridržavanjem ograničenja najma navedenih u nastavku. Zakupac mora koristiti odgovarajuće gorivo, redovno proveravati stanje pneumatika, nivo ulja i drugih tečnosti i dopunjavati ih kada je potrebno. Takođe, dužan je da vozilo pažljivo parkira i zaključava kada ga ne koristi. Ako se aktivira bilo koji indikator na vozilu, zakupac treba da reaguje u skladu sa signalom i zaustavi vožnju ako je potrebno. Zakupac bi trebalo da izbegava prolazak kroz mesta sa visokim nivoom vode i u takvim slučajevima ugasi motor

Zakupac je odgovoran da vozilo vrati u istom stanju u kojem ga je preuzeo, osim uobičajenog habanja usled korišćenja. Takođe, odgovoran je za sva dodatna oštećenja koja budu utvrđena po vraćanju vozila.

Korišćenje bilo koje vrste cigareta u automobilu je strogo zabranjeno. U slučaju kršenja ovog pravila, kompanija zadržava pravo da prilikom vraćanja vozila naplati troškove dubinskog pranja.

OGRANIČENJA NAJMA

• Upotreba

Vozilo je vlasništvo kompanije, a zakupac, osim prava na korišćenje, ne može ga podiznajmiti, preneti ili prodati.

Zakupac ne sme koristiti vozilo:

- > Za prevoz tereta uz naplatu.
- > Za prevoz putnika uz naplatu (npr. kao taksi, kroz ugovor o deljenju vozila ili slično).
- > Za prevoz bilo čega što može oštetiti vozilo (uključujući eksplozivne ili zapaljive materijale) ili otežati ponovno iznajmljivanje zbog njegovog stanja ili neprijatnog mirisa.
- > Kada je preopterećeno putnicima i/ili prtljagom.
- > Za vuču ili guranje bilo kog vozila, prikolice ili drugog objekta bez izričitog odobrenja kompanije.
- > Van puteva ili na putevima neprikladnim za vozilo, uključujući trkačke staze.
- > Za učešće u bilo kojoj trci, reliju ili drugom takmičenju.
- > U zabranjenim zonama, uključujući aerodromske servisne puteve i pridružene oblasti.
- > Suprotno saobraćajnim ili drugim propisima.
- > U bilo koju nezakonitu svrhu.





VOŽNJA U INOSTRANSTVU

Osim ukoliko prethodno nije dato pismeno odobrenje od strane kompanije, putovanje sa iznajmljenim vozilom van granica Srbije nije dozvoljeno. Ukoliko dođe do kršenja ove zabrane, Ugovor o najmu se raskida, a pokriće osiguranja i svi dodaci smatraju se nevažećim. Zakupac je odgovoran za sve dodatne troškove.

DODATNE NAPLATE

- U ugovoru o najmu navode se naknade koje su dogovorene na početku perioda iznajmljivanja, a zakupac se slaže da plati te naknade i sve druge koje mogu nastati do kraja perioda najma.
- Zakupac treba da poseduje kreditnu karticu prihvaćenu od strane Hertz-a, kako bi pokrio iznos depozita i troškove najma.
- Na datum preuzimanja automobila, iznos garancije/depozita, u zavisnosti od kategorije vozila, biće blokiran na kreditnoj kartici zakupca. Iznos će biti oslobođen ili

vraćen na dan vraćanja automobila, čim budu naplaćeni svi troškovi. Pogledajte detaljan opis garancije/depozita u **Prilogu 1**.

Molimo vas da proverite **Prilog 1 i 2** za dodatna objašnjenja u vezi sa osnovnim naknadama kao i dodatnim naknadama koje mogu nastati tokom perioda najma. Po vraćanju vozila, izdaće se konačni račun/faktura i isti poslati na e-mail zakupca ili predati lično.





POLITIKA ZA GORIVO

Gorivo nije uključeno u cenu najma.

Za period najma od 1-2 dana

Zakupac treba da vrati vozilo sa istom količinom goriva koja je bila u trenutku preuzimanja. U slučaju da zakupac vozilo vrati sa manjom količinom goriva, biće mu naplaćena vrednost nedostajućeg goriva. Takođe, biće primenjena naknada za uslugu dopune goriva, koja trenutno iznosi 15 € + pdv.

Za period najma od 3 dana ili duže

Zakupac može unapred da plati cenu goriva koje se nalazi u rezervoaru iznajmljenog vozila u trenutku preuzimanja. Prilikom vraćanja vozila – i samo u tom trenutku – zakupac može tražiti povraćaj vrednosti goriva koje se nalazi u rezervoaru u tom trenutku. U tom slučaju, ako je količina goriva u rezervoaru manja od one koju je kupac unapred platio, biće primenjena naknada za uslugu dopune goriva, koja trenutno iznosi 15 € + pdv. Bilo koji povraćaj biće procesuiran putem kreditne kartice kupca.

Napomena:

- Cena po litru goriva je prosečna cena goriva za područje gde je vozilo iznajmljeno. Naknada za uslugu dopune goriva je 15 € + pdv, a Hertz zadržava pravo da je promeni u budućnosti bez prethodnog obaveštenja.
- Svi zahtevi za povraćaj goriva, sporovi itd. moraju biti rešeni sa osobljem Hertz-a prilikom vraćanja vozila. Hertz neće razmatrati bilo kakve sporove nakon izdavanja konačne fakture



Prednosti unapred plaćenog goriva.

Unapred uplaćenim iznosom za gorivo, zakupac može da uštedi vreme i trud:

- > Možda ste u žurbi da stignete na svoj let i ne želite da gubite vreme na pumpi.
- > Možda ne poznajete područje gde treba da vratite vozilo, posebno gde se nalazi najbliža benzinska pumpa.
- > Benzinske pumpe možda neće biti otvorene, jer retko rade 24 časa, ili mogu biti zatvorene zbog državnog praznika, štrajka, neradnog dana, itd.
- > Možda želite sve svoje troškove iznajmljivanja da sažmete u samo jedan dokument.
- > Možda jednostavno želite da uštedite značajno vreme prilikom vraćanja vozila.



TOKOM PERIODA NAJMA



KVAR

- Ukoliko zakupac ima bilo kakav problem sa vozilom zbog mehaničkog kvara ili nesreće, potrebno je da pozove kancelariju Hertz Srbija, koristeći brojeve telefona koje je dobio prilikom preuzimanja automobila. Molimo Vas da imate u vidu da nije dozvoljeno servisiranje ili popravka vozila bez dozvole kompanije.

SAOBRAĆAJNA NEZGODA

Ukoliko tokom trajanja perioda najma dođe do saobraćajne nezgode ili krađe vozila, zakupac se slaže da sarađuje sa kompanijom i odgovarajućim osiguravajućim društvom tokom bilo kakve istrage ili naknadnih pravnih postupaka.

Zakupac takođe treba da preduzme sledeće korake:

- **Obavesti kompaniju**

U slučaju krađe, potrebno je što pre obavestiti Hertz kancelariju pozivom na brojeve telefona koje je zakupac dobio prilikom preuzimanja automobila. Saobraćajnu nezgodu takođe treba prijaviti policiji što je pre moguće, ako je bilo drugih vozila koja su učestvovala u nezgodi, ili ako je došlo do povreda ili oštećenja imovine treće strane. U svakom slučaju, korisnik ne sme napustiti vozilo.

- **Popuni izveštaj o nezgodi**

Korisnik treba da popuni izveštaj o nezgodi koji je dostupan u vozilu ili, na zahtev prilikom vraćanja vozila, u roku od 48 sati, i dostavi obrazac predstavniku kompanije. Izveštaj mora biti popunjen, potpisan i, ako je moguće, usaglašen sa svakom trećom stranom, čak iako nije došlo do oštećenja vozila.

Ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa uputstvima u slučaju saobraćajne nezgode, proizvodi koji pokrivaju odricanje od odgovornosti mogu prestati da važe. Detaljan opis možete pronaći u **Prilogu 1**.

ŠTETA I KRAĐA

• Odgovornost

U slučaju gubitka, krađe ili štete tokom perioda najma, zakupac je odgovoran za sve gubitke (do pune vrednosti zamene vozila) i sve nastale troškove, osim ako gubitak ili šteta nije direktno uzrokovan od strane kompanije ili ako su troškovi nadoknađeni od strane treće strane ili njihovih osiguravajućih društava.



VAŽNO

Odgovornost zakupca prema kompaniji može uključivati:

- > **Trošak popravke i gubitak prihoda od iznajmljivanja.**
- > **Troškove transporta i skladištenja.**
- > **Gubitak vrednosti vozila.**
- > **Administrativne troškove koji su nastali rešavanjem ovih problema i svih povezanih zahteva.**

• Sigurnost

Zakupac je odgovoran za sigurnost vozila i treba da minimizira rizik od krađe ili vandalizma parkiranjem na sigurnom mestu. Zakupac treba da ukloni vredne predmete (uključujući GPS uređaj) iz vida i da se pobrine da vozilo bude zaključano. Potrebno je da kod sebe drži ključeve i dokumenta vozila koji su mu/joj dodeljeni.

• Krađa

U slučaju krađe vozila, potrebno je da zakupac obavesti policiju i Hertz kancelariju u roku od 24 časa od događaja i popuni izveštaj o krađi kao što je opisano gore. Zakupac mora da bude u mogućnosti da pokaže da je preduzeo odgovarajuće mere čuvanja vozila tako što je vratio ključeve i dokumente vozila kompaniji.

U suprotnom, odgovarajući proizvodi odricanja odgovornosti Hertz Srbija neće biti važeći.

Osiguranje i proizvodi za odricanje od odgovornosti:

Cena najma automatski uključuje osiguranje od odgovornosti prema trećim licima, koje štiti zakupca i sve ovlašćene

vozače od zahteva za naknadu štete u slučaju smrti ili povrede nastale usled korišćenja vozila tokom perioda najma.

Pored toga, ukoliko nije već uključeno u cenu najma, zakupac može da odabere:

> **Osiguranje putnika (PAI)** pruža zaštitu za zakupca i putnike u slučaju povrede, medicinskih troškova ili smrti.

> **Opcioni paketi za odricanje od odgovornosti** kao što su **CDW, SCDW, Super Cover i TP**, omogućavaju smanjenje ili potpuno uklanjanje odgovornosti zakupca prema kompaniji u slučaju oštećenja ili gubitka vozila.

- **Gubitak ili oštećenje ličnih stvari**

Zakupac je odgovoran za gubitak ili oštećenje ličnih stvari koja se

nalaze u iznajmljenom vozilu, bez obzira na krivicu. Gubitak ili oštećenje ličnih stvari nije pokriveno oslobođenjima od odgovornosti koje nudi kompanija.

U meri dopuštenoj važećim zakonima, osiguranje i proizvodi za oslobađanje od odgovornosti kompanije biće nevažeći ako zakupac prekrši Ugovor o najmu ili ako je gubitak ili oštećenje prouzrokovano namerno. Takođe, oslobođenja od odgovornosti kompanije mogu biti nevažeća ako su gubitak ili oštećenje rezultat grubog nemara zakupca ili ovlašćenog vozača. Detalji o uslovima opcionalnih oslobođenja, pokriću osiguranja i izuzecima nalaze se u **Prilogu 1**

KAZNE, PUTARINE I DRUGE NAKNADE

Zakupac je odgovoran za sve kazne, putarine i slične naknade (uključujući kazne za parkiranje i saobraćajne prekršaje) nastale u vezi sa vozilom tokom perioda najma. Neke od ovih naknada biće plaćene od strane kompanije, koja će ih naknadno refundirati od zakupca. Alternativno, kompanija može zahtevati od zakupca da dostavi svoje podatke nadležnim organima ili trećim licima, koji će ga potom kontaktirati direktno.

VAŽNO OBAVEŠTENJE

Pored bilo koje kazne ili naknade koju zakupac snosi, kompanija može naplatiti i administrativnu taksu kao doprinos vremenu i troškovima nastalim u rešavanju ovih pitanja. Za dodatne informacije o ovim troškovima pogledajte **Prilog 2**.



KRAJ NAJMA



POSTUPAK VRAĆANJA VOZILA

Zakupac je dužan da vozilo vrati na dogovorenu lokaciju do vremena navedenog u Ugovoru o najmu ili u skladu s prethodnim dogovorom sa kompanijom. U suprotnom, mogu se primeniti dodatni troškovi, kako je opisano u nastavku.

- **Promena vremena ili lokacije vraćanja**

Ako zakupac želi da promeni vreme ili mesto vraćanja vozila ili dogovori preuzimanje vozila od strane kompanije, potrebno je kontaktirati Hertz poslovniciu radi dogovora. Svaka promena uslova vraćanja zavisi od odluke kompanije i može podrazumevati dodatne troškove. Promena vremena vraćanja može uticati na cenu najma, jer mogu važiti drugačije tarife. Ako se promeni lokacija vraćanja, kompanija može naplatiti jednokratnu naknadu za pokrivanje troškova vraćanja vozila na prvobitnu lokaciju. U slučaju ranijeg vraćanja unapred plaćenih najмова, zakupac nema pravo na povraćaj novca.

- **Kašnjenje pri vraćanju vozila**

Hertz Srbija obično dopušta kratko kašnjenje do 29 minuta bez dodatnih troškova. Nakon tog perioda, naplata najma se vrši u intervalima od 24 sata od vremena navedenog u Ugovoru o najmu. Ako se vozilo vrati kasnije, ulazi se u novi 24-časovni period,

koji se naplaćuje prema standardnoj dnevnoj tarifi. Ovaj princip naplate se primenjuje za svaki sledeći započeti 24-časovni period do vraćanja vozila.

- **Vraćanje vozila van radnog vremena**

U ovom slučaju, zakupac je u obavezi da prethodno dobije saglasnost kompanije i pridržava se dobijenih instrukcija. Neophodno je da zakupac pre vraćanja vozila ukloni sve lične stvari, jer kompanija ne snosi odgovornost za njihov eventualni gubitak ili oštećenje. Ako se u vozilu pronađu lične stvari, kompanija će preduzeti potrebne mere da ih vrati vlasniku, o njegovom trošku. Zakupac ostaje u potpunosti odgovoran za vozilo, uključujući eventualna oštećenja, sve dok kompanija ne izvrši inspekciju vozila.

Zakupac je u potpunosti odgovoran za vozilo, uključujući oštećenja na istom, sve dok predstavnik kompanije Hertz isto ne preuzme i ne utvrdi oštećenja.

- **Prevrmeni povrat / Produženje najma**

Ne vrši se povrat novca za neiskorišćene dane najma ili vrednost vaučera. Produženje aktivnog najma potrebno je dogovoriti sa Hertz Srbijom najmanje 48 sati pre isteka rezervisanog perioda i biće naplaćeno prema važećem cenovniku.

TROŠKOVI

Po vraćanju vozila, kompanija će izvršiti pregled vozila i konstatovati sve dodatne troškove koji proisteknu iz kašnjenja prilikom vraćanja vozila ili načina korišćenja vozila, kao što su troškovi goriva ili eventualne štete.

Neki troškovi ne mogu biti konačno utvrđeni prilikom vraćanja vozila, poput troškova za veću štetu ili parking i saobraćajne kazne koje kompanija može kasnije dobiti u vezi sa najmom. Kompanija će o takvim troškovima obavestiti zakupca čim budu utvrđeni.

Kompanija će izdati račun za najam prilikom vraćanja vozila ili ga dostaviti putem e-maila ili kurirske službe, u dogovoru sa zakupcem.



MESEČNI NAJAM

- U slučaju najma u trajanju od mesec dana ili duže, zakupac je dužan da jednom mesečno poseti poslovnici Hertz Srbija radi pregleda vozila i preuzimanja novog mesečnog Ugovora o najmu.
- Mesečna naknada se plaća unapred, pre preuzimanja vozila. Na kraju meseca, zakupac treba da uplati narednu mesečnu naknadu unapred ukoliko želi da produži najam.
- Depozit/garancija se plaća pre preuzimanja vozila i vraća se nakon završetka najma, ukoliko nema neizmirenih troškova.
- Ako zakupac prekine najam pre dogovorenog roka, mesečna naknada za tekući mesec se ne refundira.





RASKID UGOVORA O NAJMU

Kompanija zadržava pravo da raskine Ugovor o najmu bez prethodne najave i odmah preuzme vozilo u sledećim slučajevima:

- Vozilo je učestvovalo u nesreći, pokvarilo se ili zahteva popravku.
 - Korisnik najma nije platio fakturu ili bilo koje drugo traženo plaćanje (usmeno ili pismeno), ili je kreditna kartica korisnika odbijena.
 - Banka je odbila naplatu sa kreditne kartice korisnika, a iznos nije plaćen u roku od 24 sata od obaveštenja o neizmirenoj uplati.
 - Policija ili drugi nadležni organ zahtevaju da kompanija preuzme vozilo.
 - Kompanija osnovano veruje da je korisnik prekršio ili da će verovatno prekršiti Ugovor o najmu.
 - Vozilo nije vraćeno na dogovoreni datum.
- Kompanija osnovano smatra da je vozilo u riziku od oštećenja
 - Kompanija osnovano veruje da je došlo do incidenta zabranjene upotrebe vozila ili da će verovatno doći do takvog incidenta.

Kompanija može raskinuti Ugovor o najmu u bilo kom trenutku zbog kršenja bilo kojeg uslova Ugovora o najmu. Uslovi Ugovora koji su predviđeni da ostanu na snazi nakon njegovog prekida i dalje će se primenjivati, uključujući **uslove o šteti i krađi**.

U slučaju raskida i/ili preuzimanja vozila, korisnik najma nema pravo na povraćaj novca ako je raskid i/ili preuzimanje posledica postupaka ili propusta korisnika.

PRILOG



1. GARANCIJA, OSIGURANJE I DODATNE OPCIJE

GARANCIJA / DEPOZIT:

Za iznajmljivanja u Srbiji, na dan preuzimanja vozila, iznos garancije/depozita se rezerviše sa kreditne kartice zakupca i u potpunosti se vraća na kraju najma, pod uslovom da nema drugih neizmirenih troškova. Nalog za oslobađanje sredstava izdaje direktno kompanija. Vreme oslobađanja sredstava zavisi od banke koja je izdala karticu. Kompanija zadržava pravo da u bilo kom trenutku promeni iznos depozita. Iznos garancije/depozita razlikuje se u zavisnosti od grupe vozila, kao što je prikazano ispod:

Grupa vozila	Iznos depozita / garancije
A, B, K	€500
C, D, L, M	€700
N	€900
YL	€1,300

**Naknade navedene u prilogima mogu se ažurirati u bilo kom trenutku.*



OSIGURANJE

Kompanija pruža osiguranje i proizvode za odricanje od odgovornosti za glavne rizike koje preuzima zakupac. Osiguranje može biti uključeno u cenu najma ili dostupno kao opcionalna dodatna usluga. Ključne prednosti, ograničenja i izuzeci koji se primenjuju na osiguravajuće proizvode navedeni su u nastavku:

OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI PREMA TREĆIM LICIMA

(uključeno u cenu najma)

- Štiti zakupca i svakog ovlašćenog vozača od potraživanja trećih lica (uključujući i putnike) za štetu na imovini, telesne povrede ili smrt uzrokovanu vozilom tokom perioda najma.
- Za svaku štetu koja premašuje limit osiguravajućeg pokriva definisan zakonom, zakupac snosi odgovornost bez dodatnih potraživanja i troškova za kompaniju.

Kompanija zadržava pravo na naknadu štete, a svi dogovoreni izuzeci postaju nevažeći, te zaštita koju oni pružaju zakupcu prestaje da važi u slučaju da zakupac:

- Prekrši obaveze proizašle iz Ugovora o najmu, a posebno uslove opisane u odeljku **Ograničenja najma**.
- Namerno prouzrokuje gubitak ili oštećenje vozila.
- Nije ovlašćen od strane kompanije kao glavni ili dodatni vozač.

OPCIONI PROIZVODI ODRICANJA ODGOVORNOSTI (CDW, SCDW, TP, SUPERCOVER)

Odgovornost zakupca za gubitak ili štetu na vozilu može obuhvatiti celu vrednost vozila. Zakupac može ograničiti ili čak potpuno biti oslobođen odgovornosti korišćenjem sledećih proizvoda:

OSLOBOĐENJE OD ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU PRI SUDARU (CDW & SCDW)

CDW (Collision Damage Waiver) često je uključen u cenu najma i smanjuje odgovornost zakupca prema kompaniji na iznos važećeg učešća u šteti, u skladu sa sledećom "Tabelom za štete", koja se primenjuje na svaki slučaj štete, osim krađe, pokušaja krađe ili vandalizma. Iznos

odgovornosti može se dodatno smanjiti pokrićem SCDW.

CDW & SCDW pokrivaju sledeće slučajeve:

- > Sudar sa nepokretnim ili pokretnim objektom.
- > Gubitak kontrole nad vozilom.
- > Prirodne nepogode, poput snega, grada, poplave ili odrona stena.
- > Požar uzrokovan kvarom vozila, uključujući električni kvar, ili požar i eksploziju usled krivičnih ili terorističkih akata.

• **ZAŠTITA OD KRAĐE (TP)**

TP (Zaštita od krađe) je često uključena u cenu najma i smanjuje odgovornost zakupca prema kompaniji na iznos odgovarajućeg učešća u šteti, u skladu sa sledećom **“Tabelom za štete”**. Ova tabela se primenjuje na svaki gubitak ili oštećenje vozila usled krađe ili pokušaja krađe.

• **SUPER COVER (SUP)**

SUP pokriva je opcioni proizvod koji omogućava zakupcu potpunu bezbrižnost eliminisanjem bilo kakve potencijalne odgovornosti prema kompaniji za učešće u šteti po osnovu CDW, SCDW ili TP pokrića, u slučaju gubitka ili oštećenja vozila

tokom najma. SUP pokriva obuhvata lom stakla, oštećenje guma.

KLJUČNA OGRANIČENJA I IZUZECI

(CDW, SCDW, TP, SUP)

Vožnja po lošim uslovima na putu:

- Vožnja po putu lošeg stanja bez potrebne pažnje, što dovodi do oštećenja donjeg dela vozila. Ni jedan proizvod za odricanje odgovornosti (CDW, SCDW, SUP) ne pokriva oštećenja donjeg dela vozila, guma i točkova.
- Vožnja po plaži, što dovodi do oštećenja usled slane vode i/ili peska.
- Vožnja kroz poplavljeni put, što izaziva oštećenje motora.

Primeri nepravilnog korišćenja vozila:

- Punjenje rezervoara vozila pogrešnim tipom goriva ili na drugi način kontaminiranje rezervoara.
- Šteta nastala zbog ignorisanja svetla upozorenja.
- Požar kvačila (što zahteva uporno nepravilno korišćenje) ili nepravilno korišćenje ručne kočnice.
- Šteta na točku zbog vožnje sa ispuštenom gumom.

- Postavljanje nedozvoljenih objekata na unutrašnjost ili spoljašnjost vozila.
- Prevoz veoma prljavih ili neprijatnih materijala koji oštećuju ili spaljuju unutrašnjost, ili zahtevaju dodatno čišćenje.

Primeri doprinosa oštećenju i/ili krađi vozila:

- Oštećenje koje je nastalo usled zaključavanja ključeva u vozilu ili gubitka ključeva.
- Oštećenje koje je nastalo usled ostavljanja prozora vozila otvorenim.
- Gubitak vozila usled neupotrebe sistema protiv krađe (ako je pružen).
- Gubitak vozila u periodu kada korisnik nije u mogućnosti da vrati ključeve.

Dodatna oprema: Proizvodi oslobađanja od odgovornosti kompanije ne odnose se na bilo koju opremu (npr. GPS uređaje, dečije/ bebe sedišta itd.) koja se iznajmljuje. Od zakupca će biti naplaćeno za zamenu ovih predmeta ukoliko budu izgubljeni ili oštećeni. Zaštita od krađe ne pokriva krađu ličnih stvari iz iznajmljenog automobila.

Naknade za administraciju štete:

CDW, SCDW, SUP i TP osiguranje ne smanjuju niti eliminišu naknadu za administraciju štete koja se može primeniti u slučaju štete tokom najma.

Proizvodi sa odricanjem odgovornosti biće nevažeći – što znači da obaveza zakupca prema kompaniji za štetu ili gubitak neće biti smanjena ili eliminisana – kada zakupac ili ovlašćeni vozač pokažu krajnju nepažnju, ponašajući se na način za koji znaju ili bi trebalo da znaju da je verovatno da će izazvati telesne povrede ili oštećenje imovine, kao što je pogrešno procenjivanje visine vozila. Drugi primeri uključuju udarce u nadzemne ili visoke objekte, vožnju u prepreku koja je preniska da bi vozilo prošlo ispod nje, vožnju u prepreku na parkingu pre nego što se potpuno otvori, itd.

TABELA ZA ŠTETE

Grupe	CDW		SCDW ⁽¹⁾		SUP ⁽²⁾		WSP		TPC	
	Naplata po danu	Učešće	Naplata po danu	Učešće	Naplata po danu	Učešće	Naplata po danu	Učešće	Naplata po danu	Učešće
A, B, K	€10	€500	€6	€150	€3		€2		€5	€500
C, D, L, M	€14	€700	€9	€200	€4		€3		€7	€700
N	€19	€900	€12	€300	€5		€4		€9	€900
YL	€25	€1,300	€16	€400	€6		€5		€12	€1,300

* Na gore navedene iznose dodaje se PDV u iznosu 20%

(1) CDW pokriće mora biti već uključeno u cenu najma

(2) CDW, SCDW, TP pokrića moraju biti već uključena u cenu najma. SUP uključuje punu pokrivenost za lom stakla i oštećenje guma

PERSONAL ACCIDENT INSURANCE (PAI) (PAI)

PAI je ponuđeno uz dnevnu naknadu od 4€ + PDV po danu (sa maksimalnim naplatama do 15 dana), a vozač i putnici su osigurani u slučaju nesreće u koju je uključeno iznajmljeno vozilo. Iznosi osigurane sume su u skladu sa važećim uslovima osiguravajuće kompanije.

DOPLATA ZA MLADE I STARIJE VOZAČE

Doplata za mladog vozača (YDS) omogućava osobama uzrasta između 21 i 24 godine da iznajme automobile grupe A, B i K pod uslovom da poseduju vozačku dozvolu najmanje 24 meseca pre dana preuzimanja vozila. Dnevna doplata iznosi 7€ + pdv (sa maksimalnom naplatom od 10 dana). Mladim vozačima nije dozvoljeno da dodaju Super CDW ili Super Cover na ugovor o najmu vozila.

Doplata za starijeg vozača (YDS) je obavezna za vozače starije od 71 godine. Primjenjuje se na sve grupe. Dnevna doplata iznosi 7€ + pdv (sa maksimalnom naplatom od 10 dana).





2. DODATNI PROIZVODI I USLUGE

Dodatna oprema i usluge zavise od dostupnosti na lokacijama kompanije.



DEČIJA SEDIŠTA

(Baby/Infant/Booster): Mogu biti obezbeđena na zahtev uz dodatnu naknadu od 5€ + PDV po danu/po komadu (sa maksimalnom naplatom za 10 dana).



GPS

Može biti obezbeđen na zahtev uz dodatnu naknadu od 6€ + PDV po danu/po komadu (sa maksimalnom naplatom za 10 dana).



TROŠAK ZA ZIMSKU OPREMU

Pokriva trošak opremanja rentiranog vozila zimskom opremom; odnosi se na period iznajmljivanja od 1. novembra do 1. aprila – iako može biti produžen. / Uključeno u cenu.



DODATNI VOZAČI

Samo jedan vozač je ovlašćen za vožnju automobila. Svaki dodatni vozač može biti dodat uz dodatnu naknadu od 5€ + PDV po vozaču/po danu (sa maksimalnom naplatom za 10 dana).



NAPLATA ZA PUTOVANJE U INOSTRANSTVO

Svim vozilima, osim luksuznih kategorija, može biti dozvoljeno putovanje u inostranstvo pod posebnim uslovima i samo na zahtev podnet Hertz kancelariji. Zahtev mora biti podnet unapred, pre datuma preuzimanja vozila, a trošak je 35€ + PDV. **Putovanje u Albaniju i Kosovo nije dozvoljeno.**

MOGUĆI DODATNI TROŠKOVI



DOSTAVA/PREUZIMANJE: Dostava/Preuzimanje van Hertz kancelarija dostupno je na zahtev. Minimalna naknada za dostavu ili preuzimanje u blizini Hertz kancelarije je 15€ + PDV po dostavi/preuzimanju.



NOĆNA DOSTAVA/PREUZIMANJE: Usluga van radnog vremena je dostupna uz dodatnu naknadu od 25€ + PDV po slučaju.



OGRANIČENJE KILOMETRAŽE: Kompanija zadržava pravo da odredi koliko kilometara je uključeno u dogovorenu cenu najma, a iznad tog broja, zakupac mora platiti dogovoreni iznos po dodatnom kilometru. Kilometraže za svaki najam su navedene u Ugovoru o najmu.



RENT HERE – LEAVE IT THERE: Primeniće se naknada za sve iznajmljene automobile koji se vraćaju u drugom gradu u kojem se nalazi Hertz kancelarija. Cena je 1€ + PDV po kilometru od Hertz kancelarije u Srbiji do krajnje lokacije. Rentanja između dve lokacije (aerodrom/gradske kancelarije) u istom gradu su besplatna.



NAPLATA ADMINISTRATIVNE TAKSE ZA NESREĆE (IAF): U slučaju nesreće uzrokovane odgovornošću zakupca, zakupac ima obavezu da plati Hertz-u nepovratnu taksu od 15€ + PDV kako bi pokrio administrativne troškove.



KAZNE ZA SAOBRAĆAJNE/ PARKING KAZNE I PREKRŠAJE: Plaća ih zakupac. Ukoliko tone učini, Hertz će ih platiti i naplatiti od zakupca puni iznos kazne uz Administrativnu taksu 15€ + PDV po slučaju, kako bi pokrio sve administrativne troškove



DOSTUPNOST FLOTE: Hertz zadržava pravo da obezbedi različit model automobila od originalno rezervisanog, ali ekvivalentnog ili višeg modela.

Sve gore navedene cene i takse podložne su PDV-u (20%).

Sve takse se obračunavaju prema važećim tarifama i podložne su konačnom obračunu na kraju perioda rentanja. Za više informacija, molimo kontaktirajte osoblje u Hertz kancelariji ili pregledajte sekciju „Opšte odredbe i uslovi“ na našem sajtu hertz.rs

3. POLITIKA PRIVATNOSTI

U cilju pružanja odlične usluge, kompanija prikuplja i čuva lične podatke korisnika.

KORIŠĆENJE U POSLOVNE SVRHE

Kada korisnik iznajmi vozilo od kompanije, pristaje na to da kompanija obrađuje njegove lične podatke u skladu sa Politikom privatnosti.

Konkretno, korisnik se slaže da se njegovi lični podaci mogu koristiti od strane kompanije u cilju zaštite pravnih interesa kompanije, kao što su statističke analize, kreditna kontrola i zaštita imovine. Ovo može uključivati otkrivanje ličnih podataka korisnika osiguravajućim kompanijama i drugim organizacijama u cilju olakšavanja postupaka plaćanja i borbe protiv prevara, ali i u svrhu poštovanja zakona ili odgovaranja na sudske pozive ili druge pravne procese.

Ako korisnik koristi CDP (kod za popust) koji je obezbedila druga kompanija, slaže se da njegovi lični

podaci u vezi sa iznajmljivanjem mogu biti podeljeni sa tom kompanijom.

Napomena: Geografska lokacija određenih vozila prati se putem GPS tehnologije u sigurnosne svrhe.

KORIŠĆENJE U MARKETINŠKE SVRHE

Davanje pristanka zakupca za korišćenje njegovih ličnih podataka u cilju pružanja marketinških informacija, sprovođenja anketa o zadovoljstvu korisnika ili evaluacije usluga kompanije putem različitih sredstava, uključujući e-mail, SMS, u skladu sa važećim zakonom. Zakupac može u bilo kom trenutku da se odjavi od primanja ovakvih poruka.

PRISTUP LIČNIM PODACIMA I POLITIKA PRIVATNOSTI

Zakupac ima pravo da pristupi svojim ličnim podacima koje kompanija čuva, kao i pravo da zahteva ispravku ili brisanje u skladu sa Politikom privatnosti, koja je dostupna na <https://www.hertz.rs/rs/autohellas/privacy-policy/>.

Za dodatna pojašnjenja, možete kontaktirati predstavnika kompanije Hertz putem e-maila: office@hertz.rs ili nas pronaći na sledećoj adresi:

Autotechnica Serbia doo
Omladinskih brigada 31
11070 Novi Beograd, Serbia



*Više informacija o Politici privatnosti
možete pronaći [ovde](#)*



4. KOMUNIKACIJA

TOKOM PERIODA NAJMA

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja ili naiđete na problem tokom trajanja najma, možete pozvati Hertz kancelariju, koristeći broj koji je naznačen u Ugovoru o najmu.

BEOGRAD

- Centralna kancelarija Novi Beograd:
tel: +381 11 2028200;
Radno vreme: 09:00 - 17:00, radnim danima
- Kancelarija na aerodromu Nikola Tesla Beograd:
tel: +381 11 2286017;
Radno vreme: 08:00 - 22:00, svakim danom
- Ostalim danima i van radnog vremena - +381 69 44 46 000

Takođe, bilo koji problem možete prijaviti osoblju u kancelariji prilikom vraćanja vozila. Alternativno, možete kontaktirati Sektor za rezervacije putem email-a: office@hertz.rs

NAKON ISTEKA PERIODA NAJMA

Ukoliko se ne slažete sa bilo kojom naplatom prilikom vraćanja vozila, ili niste zadovoljni iskustvom iznajmljivanja iz bilo kog razloga, možete poslati e-mail na office@hertz.rs ili pozvati (+381) 11 20 28 200, ponedjeljak-petak: 09:00-17:00.

Potrudimo se da svaki zahtev korisnika obradimo u roku od 14 dana.

POMOĆ NA PUTU

U slučaju nesreće ili kvara na vozilu, pozvati poslovnicu u kojoj je vozilo preuzeto na gore navedene brojeve telefona
Nepoštovanje prijavljivanja incidenta može dovesti do dodatnih troškova.

www.hertz.rs 

(+381) 11 20 28 200

Autotechnica Serbia doo, Hertz International Franchisee,

Omladinskih brigada 31, poštanski broj 11070, Novi Beograd, Srbija



KORISNI BROJEVI TELEFONA

- > **Policija**
(+381) 192
- > **Vatrogasna služba:**
(+381) 193
- > **Hitna pomoć:**
(+381) 194

Hertz

 **hertz.rs**