

# Branschföreskrifter

## Fordonsuthyrning

Dessa branschföreskrifter är utfärdade av Swedbank Pay i enlighet med Allmänna Villkor. Begrepp definierade i bilagan Definitioner har samma betydelse i dessa branschföreskrifter.

Branschföreskrifter Fordon avser Transaktioner för all typ av uthyrning av fordon (exempelvis bil, båt, snöskoter, släpvagn, husvagn, husbil), "Hyresobjektet", exempelvis bokningar, tilläggsdebiteringar men även revideringar av tidigare Transaktioner. Det kan ske både via internet och telefonorder, men kan också ske på plats via Betalterminal, eller en kombination av alla tre.

### Kontokort ej närvarande vid Transaktion

För att genomföra nedanstående Transaktioner som beskrivs under denna rubrik krävs att Kunden tecknar Avtal om Kortinlösen via internet och i förekommande fall Kortinlösen via telefonorder med tillhörande villkor. Kunden ska även i förekommande fall följa Swedbank Pays instruktioner.

#### 1. Bokning via telefon

Bokning och i förekommande fall beloppsreservation på ett uppskattat belopp avseende Hyresobjektet som sker via telefon ska i första hand utföras enligt telefonorder med Betallänk som beskrivs i Tjänstevillkor Kortinlösen.

I andra hand kan en Betalterminal användas istället för Betallänk. Då krävs att denna har särskilt tekniskt stöd för funktionen telefonorder och Manuellt inknappad inlösen.

#### 2. Bokning via internet

Bokning via Kundens hemsida och/eller app och i förekommande fall beloppsreservation sker genom att Slutkunden godkänner varje Transaktionen med SCA på ett uppskattat belopp.

#### 3. Bokning via internet (Förenklad kortbetalning)

Bokning via Kundens hemsida och/eller app och i förekommande fall beloppsreservation sker genom att Slutkunden godkänner Transaktionen med SCA på ett uppskattat belopp i anslutning till bokningstillfället enligt Förenklad kortbetalning som beskrivs i Tjänstevillkor Kortinlösen.

#### 4. No show

Om Slutkund har reserverat Hyresobjektet som denne ej har utnyttjat eller avbeställt enligt avbokningsvillkoren kan Kunden genomföra en debitering av så kallad "No show". Vid bokningstillfället ska Slutkunden upplysas om Kundens bokningsvillkor där avbokningsvillkoren tydligt ska framgå. Om Slutkunden inte har hämtat Hyresobjektet inom 24 timmar från överenskommen utlämningstid har Kunden rätt att debitera Slutkunden en avgift för No show motsvarande en dygnshyra.

Kunden ska i signaturfältet på Kundkvittot skriva "No show". Kunden ska vidare tillse så att Slutkunden får sitt exemplar av Kundkvittot. Om Transaktionen nekas går det ej att genomföra debiteringen. No show ska genomföras antingen via;

- Betallänk (förutsatt att Slutkunden är informerad vid bokningstillfället att Kunden får skicka Betallänk) eller,
- MIT (förutsatt att Slutkunden har lagrat kontokortsinformation hos Kunden och Slutkunden har godkänt genom skriftligt avtal att debitering kan ske.)

#### 5. Revidering av belopp

Revidering av uppskattat belopp ska ske om tidigare uppskattning visar sig vara för låg eller för hög. Revidering innebär att Kunden antingen ska genomföra en revidering på tillkommande belopp eller reducera det tidigare uppskattade beloppet. För att genomföra en revidering av belopp krävs att Slutkunden har godkänt att revidering får genomföras av Kundbaserat på ett skriftligt avtal.

#### 6. Återlämnandet av Hyresobjektet

I samband med återlämnandet av Hyresobjektet ska Slutkunden ha godkänt genom skriftligt avtal att debitering för Hyresobjektet kan belasta Slutkunden via lagrad Kontokortsinformation hos Kunden. Slutkunden ska ha genomfört en Transaktion med SCA i anslutning till bokningen som ska kopplas till återlämningstillfället enligt Swedbank Pays instruktioner.

Om så kallad "Express återlämning" sker till ett återlämningsställe utan bemanning av Kundens personal skall Slutkunden erhålla en kopia på Kundkvittot, kvitto på uthyrningen samt en kopia på det utav Slutkunden undertecknade hyresavtalet. Dessa handlingar skall skickas inom 3 dagar.

En bekräftelse på att Kunden återfått Hyresobjektet inklusive en status på Hyresobjektet och eventuella skador måste skickas inom 5 dagar. Slutkunden skall uppmanas att spara denna bekräftelse.

#### 7. Tilläggsdebitering

Om Transaktionen utgör en tilläggsdebitering avseende till exempel förlängning av hyrestiden av Hyresobjektet, parkeringsböter och andra trafikförseelser, skador på

Hyresobjektet samt om hyreskostnaden har överskridits, och Slutkunden tidigare accepterat tilläggsdebiteringen i anslutning till en förklaring om att sådan tilläggsdebitering kan Kunden belasta Slutkunden. Kunden ska tillse att

Slutkunden får sitt exemplar av Kundkvittot.

Tilläggsdebitering enligt ovan ska göras senast 60 dagar från datum för Transaktion som avser uthyrningen.

Tilläggsdebiteringen ska genomföras antingen via:

- ▶ Betallänk (förutsatt att Slutkunden är informerad vid bokningstillfället att Kunden får skicka Betallänk) eller,
- ▶ MIT (förutsätter att Slutkunden har lagrat Kontokortsinformationen hos Kunden och Slutkunden har godkänt genom skriftligt avtal att debitering kan ske).

Vad som sägs ovan i denna punkt gäller inte vid tilläggsdebitering av extraordinära kostnader utan i sådant fall krävs alltid att Slutkund godkänner denna Transaktion med SCA.

Vid en förlängning av hyrestiden ska beloppet beräknas utifrån planerad hyrestid, uppskattad drivmedelsåtgång, mil- eller kilometeravgift, samt beräknad mervärdesskatt. Beloppet får inte omfatta självrisk, reparationskostnader eller andra avgifter som kan utgå i händelse av skada eller förlust av fordon.

För parkeringsböter och andra trafikförseelser måste följande dokumentation kunna uppvisas av Kunden:

- ▶ I förekommande fall Hyresobjektets registreringsnummer.
- ▶ Datum, tid och plats gällande förseelsen.
- ▶ Beskrivning av de lagar, stadgar samt paragrafer eller dylikt som Slutkunden har överträtt.
- ▶ Kopia av boten utställd av myndighet eller parkeringsbolag.

### Kontokort närvarande vid Transaktion

För att genomföra nedanstående Transaktioner som beskrivs under denna rubrik krävs att Kunden tecknar Avtal Kortinlösen via terminal med tillhörande villkor. Kunden ska även i förekommande fall följa Swedbank Pays instruktioner.

#### 1. Bokning på plats

Slutkunden ska vid bokning på plats godkänna den kommande debiteringen för Hyresobjektet. Kunden ska i samband med Slutkundens godkännande göra en Auktorisation avseende ett uppskattat belopp. Det uppskattade beloppet ska vara baserat på beräkning utifrån planerad hyrestid, uppskattad drivmedelsåtgång, mil- eller kilometeravgift, samt beräknad mervärdesskatt. Beloppet får inte omfatta självrisk, reparationskostnader eller andra avgifter som kan utgå i händelse av skada eller förlust av fordon. Transaktionen genomförs i Betalterminal där Slutkunden godkänner Transaktionen.

#### 2. Tilläggsdebitering

Om Transaktionen utgör en tilläggsdebitering avseende till exempel förlängning av hyrestiden av Hyresobjektet, parkeringsböter och andra trafikförseelser, skador på

Hyresobjektet samt om hyreskostnaden har överskridits, kan Kunden belasta Slutkunden. Tilläggsdebiteringen ska genomföras i Betalterminal där Slutkunden godkänner Transaktionen och får sitt exemplar av Kundkvittot.

### 3. Återlämning av Hyresobjektet och eventuellt revidering av belopp

Slutkunden ska vid återlämnandet godkänna alla debiteringar avseende Hyresobjektet. Kunden ska i samband med Slutkundens godkännande göra en ny Transaktion om det uppskattade beloppet som tidigare har godkänts av Slutkunden behöver revideras. Transaktionen genomförs i Betalterminal där Slutkunden godkänner Transaktionen. Om Kunden gjort Auktorisationer avseende uppskattat belopp och eventuella revideringar, ska Kontrollnummer avseende dessa framgå på Kundkvittot. Samtliga delbelopp, Kontrollnummer och auktorisationsdatum ska specificeras på Kundkvittot.

Kunden ska skriftligen bekräfta status avseende skador, kontrollera status på drivmedel samt om hyrestiden överskridet. Om det inte finns några skador eller extra kostnader för drivmedel eller överskriden hyrestid ska detta skriftligen bekräftas till Slutkunden. Därefter har Kunden ingen rätt att genomföra en tilläggsdebitering.

### Övrigt

Nedanstående funktioner som beskrivs under denna rubrik gäller oavsett om Kontokortet är närvarande eller ej närvarande. Det krävs att Kunden tecknar Avtal Kortinlösen via internet och/eller Avtal Kortinlösen via Terminal och i förekommande fall Kortinlösen via telefonorder med tillhörande villkor. Kunden ska även i förekommande fall följa Swedbank Pays instruktioner.

#### 1. Mer information vid bokningstillfället

Beloppet ska beräknas utifrån planerad hyrestid, uppskattad drivmedelsåtgång, mil- eller kilometeravgift, samt beräknad mervärdesskatt. Beloppet får inte omfatta självrisk, reparationskostnader eller andra avgifter som kan utgå i händelse av skada eller förlust av fordon. Om ett Kontokort används avseende förskottsbetalning är det särskilt viktigt att Kunden skriftligen bekräftar reservationen till Slutkunden.

Bekräftelsen skall innehålla följande information:

- ▶ Trunkerat Kontokortsnummer
- ▶ Giltighetstid på Kontokortet
- ▶ Slutkundens namn
- ▶ Reservationskod/bokningsnummer från Kunden
- ▶ Datum och tid för utlämnande av Hyresobjektet
- ▶ Den valuta som använts vid debitering
- ▶ Exakt namn och adress på utlämningsställe och återlämningsställe
- ▶ Öppetider då utlämningsställe och återlämningsställe är bemannat.

Kunden skall informera Slutkunden att ett skriftligt återlämningskvitto kan erhållas om Hyresobjektet återlämnas på ett bemannat återlämningsställe.

## 2. Avbeställning

Slutkunden har rätt att utan avgift avbeställa Hyresobjektet i upp till 72 timmar före överenskommen tid för utlämnande. Om Slutkunden gör en reservation inom 72 timmar från överenskommen tid för utlämnandet är gränsen för avbeställning senast kl. 18.00, dagen före överenskommen utlämning. Avbeställningen bekräftas skriftligen till Slutkunden inom 5 bankdagar.

Slutkunden skall erhålla en avbeställningskod och skall uppmanas att spara denna.

Om Slutkunden inte avbeställt inom ovanstående tidsperiod har Kunden rätt att debitera Slutkunden en avgift motsvarande en dygnshyra. På Kundkvittot skrivs texten "outside cancellation policy". En kopia på Kundkvittot skall skickas till Slutkunden.

## 3. Mer information vid utlämning

Samtliga Transaktioner ska kunna styrkas med hjälp av ett av Slutkunden undertecknat och gällande hyresavtal. Hyresavtalet skall tydligt innehålla Kundens policy kring efterdebiteringar av exempelvis parkeringsböter, trafikförseelse samt skada på fordon. Vid uthyrning av ett fordon och en tidigare reservation med Transaktion saknas ska Kunden belasta Slutkundens Kontokort med ett beräknat och med Slutkunden överenskommet belopp.

Beloppet ska beräknas utifrån planerad hyrestid, uppskattad drivmedelsåtgång, mil- eller kilometeravgift, samt beräknad mervärdesskatt. Beloppet får inte omfatta självrisk, reparationskostnader eller andra avgifter som kan utgå i händelse av skada eller förlust av fordon. Om Slutkunden begärt möjligheten till återlämning av Hyresobjektet hos återlämningsställe som ej är bemannat av Kundens personal (Express återlämning) skall Kunden se till att det på hyresavtalet finns tillgång till trunckerat Kontokortsnummer och giltighetstid, Slutkundens namn och adress. Slutkunden skall erhålla kopia på hyresavtalet där villkoren för återlämning skall finnas och Kundens policy för eventuella efterdebiteringar.

## 4. Skador på Hyresobjektet

För skador på Hyresobjektet gäller följande:

- Detaljer kring skadan
- Kostnader för reparation
- Den valuta som kommer att användas vid en efterdebitering

Slutkunden har då rätt att inom 10 bankdagar utan kostnad påvisa en alternativ reparationskostnad till Kunden. Kunden måste vänta 20 bankdagar från det datum Kunden aviserade Slutkunden om skadan innan efterdebitering får ske. Inom denna tid skall Kunden och Slutkunden komplettera och eventuellt justera alternativen för reparation. Kunden och Slutkunden kan överenskomma och reglera skadan på egen hand innan en efterdebitering sker. Om ingen sådan överenskommelse sker och Kunden gör en efterdebitering har Slutkunden ändå rätt att reklamera efterdebiteringen hos sin Kortutgivare. Om Kunden genomför en efterdebitering gällande skada på

Hyresobjektet måste följande finnas tillgängligt vid en eventuell reklamation från Slutkund:

- Kopia på hyresavtalet med Slutkundens underskrift samt Slutkundens signatur på varje sida av avtalet.
- En beräkning av kostnaden för reparationen av en oberoende part, som har laglig rätt att utföra en sådan bedömning.
- I förekommande fall, en olycksrapport.
- Dokumentation som visar att Slutkunden godkänt att efterdebitering får ske, dokumentation skall innehålla en beskrivning av vad efterdebiteringen avser samt Slutkundens underskrift på hyresavtalet enligt ovanstående beskrivning.
- Alla annan dokumentation som kan finnas tillgängliga och som påvisa Slutkundens ansvar för skadorna.
- En kopia av Kundens försäkringspolicy.

## 5. Manuellt Inknappad Inlösen

Att använda Manuellt Inknappad Inlösen kommer med största sannolikhet att nekas av Kortutgivare inom EU/EES. Däremot kan så kallade virtuella Kontokort som exempelvis används av bopningsagenter och Kontokort utgivna utanför EU/EES godkännas.

## 6. Kundkvitto

Det underskrivna underlaget ("Kundkvittot") ska innehålla den överenskomna statusen och kondition på Hyresobjektet och samtliga övriga avgifter som kan tillkomma. Uppgifterna ska framgå på ett sådant sätt att Slutkunden enkelt kan beräkna summan av debiteringen. Kunden ska tillse att Slutkunden får sitt exemplar av Kundkvittot.

Om Slutkunden innan återlämnandet av Hyresobjektet godkänt debiteringen av Transaktion på så sätt som framgår i dessa Branschföreskrifter, behöver ej Kundkvittot innehålla Slutkundens underskrift. Slutkunden kan därmed godkänna debiteringar i förväg förutsatt att det framgår i det tidigare skriftliga avtalet mellan Slutkund och Kund.

## 7. Tillgång

Om det typ av fordon som Slutkunden reserverat inte finns tillgängligt vid utlämning skall Slutkunden erhålla ett likvärdigt eller uppgraderat fordon utan extra avgift.

## 8. Säkerhetskod

Vid reservation och No show är det inte tillåtet att ta emot eller registrera Säkerhetskod.

## 9. Reklamationsrätt

Reklamationsrätt föreligger bland annat vid samtliga bedrägliga Transaktioner inklusive efterdebitering, tilläggsdebitering samt No show enligt punkt 10 i Tjänstevillkor Kortinlösen.