

**Pitanje:** Već imam ponudu i želim napraviti rezervaciju

**Odgovor:** Možete da pogledate svoju ponudu i da napravite rezervaciju ako se prijavite u [My Bookings](#) i kliknete na dugme Book Now.

**Pitanje:** Moram da promenim rezervaciju.

**Odgovor:** Možete da promenite svoju rezervaciju na sajtu koristeći naš link [Promenite/otkažite rezervaciju](#) Prijavite se, kliknite na »Promenite rezervaciju« i promenite šta želite. Na ovaj način ćete najbrže i najjednostavnije da promenite svoju rezervaciju.

**Pitanje:** Želim da dodam posebne dodatke na svoju rezervaciju.

**Odgovor:** Molimo Vas da kontaktirate člana našeg tima koji će Vam pomoći kod rezervacije putem e-maila na rezervacija-rs@rentalcars.com. U e-mailu obavezno uključite svoj referentni broj.

**Pitanje:** U e-mailu kojeg sam dobio nije bilo vaučera.

**Odgovor:** Molimo Vas da kontaktirate člana našeg tima putem e-maila na rezervacija-rs@rentalcars.com. Imajte spreman svoj referentni broj. Ako ste dobili e-mail s potvrdom, ali bez vaučera, molimo Vas da kliknete na link u e-mailu i isprintate voucher.

**Pitanje:** Svojoj rezervaciji moram da dodam podatke o svojem letu.

**Odgovor:** Možete dodati informacije o vašem letu on-line koristeći [Amend/Cancel Booking](#). Prijavite se, kliknite na 'Amend Booking' i dodajte broj svog leta u za to namenjeno polje.

**Pitanje:** Kako mogu da otkazem svoju rezervaciju?

**Odgovor:** Možete da otkazete svoju rezervaciju online koristeći naš [Amend/Cancel Booking](#) opciju. Prijavite se i kliknite na 'Cancel Booking'. Na ovaj način ćete najbrže i najjednostavnije otkazati svoju rezervaciju.

**Pitanje:** Moram da produžim svoj najam.

**Odgovor:** Možete da promenite datum povratka automobila ako još niste preuzeli svoje vozilo koristeći [Amend/Cancel Booking](#) opciju. Prijavite se, kliknite na 'Amend Booking' i promenite svoj datum povratka vozila. Ako ste već preuzeli svoje vozilo, datum povratka možete promeniti lokalno kod svojeg dobavljača. Morat ćete da platite lokalnu cenu koja može biti viša od cene koju ste platili za celi najam. Ponekad mi možemo promeniti datum povratka za Vas i zaračunati Vam istu cenu koju ste već platili. U ovakvom primeru nas nazovite na naš besplatni međunarodni telefon +800 4473 3000.

**Pitanje:** Da li mogu da unajmim automobil u jednom smeru?

**Odgovor:** Tuzemni i međunarodni najam automobila u jednom smeru su obično mogući i mogu se obaviti on line. Za jednosmjernan najam se ponekad zaračunava taksa koja se plaća dobavljaču prilikom preuzimanja automobila. Ako imate problema s ovim zahtevom, nazovite člana našeg tima na 0800 358 7707 koji će Vam pomoći s Vašom rezervacijom.

**Pitanje:** Da li može vozilo da bude dostavljeno ili preuzeto s privatne adrese?

**Odgovor:** Ova usluga je dostupna na određenim lokacijama- zahtev treba da se preda u vreme rezervacije. Obično se za ovu uslugu zaračunava posebna taksa. Obično nije moguće preuzeti ili vratiti automobil u privatnim kućama. Za više informacija nazovite 0800 358 7707 ili pošaljite e-mail na rezervacija-rs@rentalcars.com

**Pitanje:** Šta je Osiguranje viška štete rentalcars.com?

**Odgovor:**

Prilikom preuzimanja vozila moraćete da ostavite depozit koji će biti u vrednosti viška koji nije pokriven osiguranjem, a koji bi mogao nastati u slučaju štete na vozilu. Najveći iznos viška možete naći u uslovima tokom rezervisanja.

Osiguranje viška štete rentalcars.com-a će pokriti sav višak štete koji ćete možda morati da platite ako ga kupite pre preuzimanja vozila (pogledajte objašnjenje ispod šta je uključeno, a šta

nije). Povratak viška štete ćete da dobijete od [rentalcars.com](http://rentalcars.com)-a, prema našim uslovima; ako prosledite kopije sledećih dokumenata [rentalcars.com](http://rentalcars.com)-u:

- kopija izveštaja o nesreći od lokalnog rent a cara (ovaj izveštaj treba biti ispunjen pre povratka automobila).
- kopije dokumenata o preuzimanju i povratku automobila koji jasno pokazuju štetu na vozilu nastalu tokom Vašeg najma, a za koju ste Vi terećeni.
- dokaz o terećenju Vaše kreditne kartice.

Ova dokumenta moraju biti poslata našem korisničkom servisu najkasnije 28 dana nakon završetka najma.

### **Informacije o produktu:**

#### **Uključeno**

- Odgovornost za višak štete

#### **Isključeno**

- Šteta nastala na prozorima, vetrobranskom staklu, staklu, unutrašnjosti, ličnim predmetima, točkovima i/ili gumama, krovu i šasiji
- Ako je vozač vozio pod uticajem droga i/ili alkohola.
- Ako vozač nije upisan na ugovoru o najmu automobila
- Naknada za vuču ili štetu nastalu vučom automobila neovlaštene treće strane
- Naknadu za vreme provedeno bez automobila kao rezultat štete na vozilu
- Ako je vozač vozio nemarno izvan ceste i po neasfaltiranim cestama.
- Šteta nastala ličnim predmetima u automobilu
- Krađa vozila

Pod navedenim okolnostima Vaša dužnost da platite višak ostaje i možda budete odgovorni za punu svotu do i preko viška.

Za više informacija o ovom osiguranju molimo Vas da kontaktirate člana našeg tima.

#### **Pitanje:** Šta je uključeno u moj najam?

**Odgovor:** Različiti dobavljači kupcima nude različite pogodnosti, ali kao pravilo te pogodnosti su obično: neograničena kilometraža, kasko osiguranje, zaštita u slučaju krađe, lokalne takse i dažbine. Pogodnosti za Vaš najam automobila će biti jasno napisane prilikom Vaše rezervacije i takođe na dokumentaciji o najmu automobila. Ako imate neko pitanje, nazovite člana našeg tima na +44 161 836 6749

#### **Pitanje:** Šta ću morati da platim u lokalnom rent a caru?

**Odgovor:** Iako [rentalcars.com](http://rentalcars.com) pokazuje konačnu cenu, u nekim prilikama kupac će morati da plati i neke lokalne takse (npr. Ugovorna taksa u Južnoafričkoj republici, državna taksa u Australiji, Barbadosu i ostrvu Đersi). Takođe ćete morati da platite sve dodatke- npr. za dodatnog vozača, dečije sedišta ili dodatne usluge kao npr. dodatna osiguranja ili najam u jednom smeru. Sve obavezne takse koje morate platiti na mestu najma će biti jasno napisane prilikom rezervisanja i na dokumentaciji o najmu.

#### **Pitanje:** Šta moram da imam kod preuzimanja vozila?

**Odgovor:** Glavni vozač će prilikom preuzimanja vozila morati posedovati rentalni vaučer, punu vozačku dozvolu i kreditnu karticu u svoje ime. Preporučuje se da vozač ima sa sobom još jedan identifikacioni dokument (npr. pasoš).

#### **Pitanje:** Završio sam s najmom vozila i imam pritužbu.

**Odgovor:** Sve žalbe trebale bi da budu poslate timu korisničkog servisa; Ovo možete učiniti ako kliknete na [Kontaktirajte nas](#) i popunite obrazac.

#### **Pitanje:** Da li mogu s iznajmljenim vozilom da izađem iz države u kojoj sam iznajmio automobil?

**Odgovor:** Ovo zavisi od lokalnog rent a car-u i državi u kojoj ćete da preuzmete vozilo. Imaćemo više informacija o najmu u trenutku rezervacije vozila. Informacije će takođe biti

uključene u vašu dokumentaciju o najmu. Ako imate dodatna pitanja ili ne možete pronaći željenu informaciju, molimo Vas da nas kontaktirate na rezervacija-rs@rentalcars.com

**Pitanje:** Zašto moram da potpišem ugovor u lokalnom rent a caru?

**Odgovor:** *rentalcars.com je posrednik pri najmu automobila. Rezervacije koje idu preko nas su podložne našim uslovima. Uslovi pokrivaju ugovor s nama i biće vam dostupni zajedno sa svom dokumentacijom o najmu. Možete im takođe pristupiti na našoj web stranici. Stvarni najam vozila je podložan zakonima države u kojoj ćete iznajmiti vozilo i iz tog razloga ćete morati da potpišete i ugovor o najmu s lokalnim rent a carom koji je dobio vozilo. Morate se pobrinuti da razumete (i slažete se) s uslovima ugovora. Ako imate bilo kakva pitanja, molimo Vas da kontaktirate člana našeg tima na rezervacija-rs@rentalcars.com*

**Pitanje:** Našao sam bolju cenu.

**Odgovor:** *rentalcars.com garantuje najbolju cenu i daje obećanje da ćemo Vam, ako nađete nižu cenu za potpuno istu uslugu pre ili posle rezervacije, (ali pre preuzimanja automobila), mi ponuditi nižu cenu. Price Watch garancija se odnosi na prethodno plaćane cene najma koje nude ostali posrednici pri najmu automobila. Price Watch se ne odnosi na vozila koja imaju status "na čekanju" kod rentalcars.com ili operatora s kojim se uspoređujemo. Price Watch garancija vredi pre ili posle rezervacije sve do preuzimanja automobila. Ne odnosi se na promotivne ponude niti na cene koje nude web stranice ili pozivni centri avioprevoznika. rentalcars.com će morati potvrditi uslove alternativne ponude. Nakon što smo potvrdili cenu, dobavljača i uslove alternativne ponude, član našeg tima će Vas kontaktirati s novom ponudom. Važno je napomenuti da isto za isto pokriva produkt i uslugu. To znači da npr. - ako je druga cena za najam automobila izvan aerodromskog terminala dok je cena rentalcars.com cena za najam s dobavljačem sa predstavništvom na aerodromskom terminalu, ovaj slučaj nije isto za isto. Molimo da pratite Price Watch.*

**Pitanje:** Kako ću platiti posebne dodatke?

**Odgovor:** *Posebne dodatke ćete platiti unapred ili lokalno kad budete preuzimali automobil kod našeg lokalnog dobavljača. Većina posebnih dodataka se plaća lokalno, npr. dečija sedišta, dodatni vozači, nosači za skije. Posebne dodatke koje ste rezervisali s rentalcars.com ćete platiti u vreme rezervacije.*

**Pitanje:** Šta moram da napravim ako doživim nesreću?

**Odgovor:** *Važno je da u slučaju mehaničkih oštećenja ili nesreće što pre (u roku od 24 časa) obavestite lokalni rent a car. U slučaju nesreće obavestite lokalnu policiju koja će napraviti policijski izveštaj o nesreći. Informacije o drugoj strani koja je sudelovala u nesreći se takođe moraju uzeti. Vi ćete morati da ispunite pun izveštaj o nesreći kad vratite vozilo dobavljaču. Lokalni rent a car mora dati dozvolu da se vozilo nadomesti novim ili da se popravi. Jako je važno da sačuvate svu dokumentaciju u vezi sa nesrećom.*

**Pitanje:** Kako Vas mogu kontaktirati?

**Odgovor:** *Možete nas kontaktirati putem: Telefon: +44161 836 6749, Fax: 0161 836 6724, E-mail: rezervacija-rs@rentalcars.com Adresa: 2nd Floor, St Georges House 56 Peter Street, Manchester, M2 3NQ, UK*

**Pitanje:** Kako ću znati gde mogu naći dobavljača?

**Odgovor:** *Na vašem vaučeru će biti napisana adresa vašeg lokalnog rent a cara. Ako ćete preuzeti vozilo na aerodromu, biće napisano da li lokalni rent a car ima šalter na aerodromu. Određeni dobavljači će Vas dočekati na aerodromu, što će opet biti napisano na vaučeru. Mi ćemo Vam u svakom slučaju pomoći ako ne možete naći ured lokalnog rent a cara. Možete nas nazvati na naš međunarodni telefon +800 4473 3000.*

**Pitanje:** Dobavljač mi želi naplatiti račun- zašto?

**Odgovor:** *Lokalni dobavljač može da Vam naplati različite takse kao što su npr. dodatak za gorivo, posebni dodaci, šteta na vozilu. Kad ste preuzeli vozilo, možda ste kupili i potpisali za neke dodatke na koje se odnose takse. Plaćene takse ćete naći na dokumentaciji koju ste dobili*

kod lokalnog dobavljača. Ako ne razumete priloženu dokumentaciju, molimo Vas da kontaktirate naš korisnički servis. Da bi Vam pomogli, morat ćemo da kontaktiramo lokalni rent a car što može trajati do 28 dana. Molimo da kontaktirate naš korisnički servis ili putem e-maila [customerservice-rs@rentalcars.com](mailto:customerservice-rs@rentalcars.com) ukoliko imate neko pitanje.

**Pitanje:** Kupio sam Osiguranje viška štete- kako mogu da napravim potraživanje?

**Odgovor:** Morali ste ostaviti depozit u visini viška osiguranja u slučaju štete na vozilu prilikom preuzimanja svog automobila kod lokalnog rent a car-a. Ako ste kupili [rentalcars.com](http://rentalcars.com) osiguranje za višak štete kad ste napravili rezervaciju, to osiguranje će pokriti svaki višak štete kojeg bi morali platiti. U slučaju štete ovaj višak će Vam vratiti [rentalcars.com](http://rentalcars.com), prema našim uslovima.

Prilikom slanja zahteva za povratak viška štete, morate poslati sledeća dokumenta našem korisničkom servisu:

- Referentni broj rezervacije i podaci o glavnom vozaču
- Kopija ugovora o najmu
- Kopija dokumenata o preuzimanju i vraćanju vozila
- Izveštaj kreditne kartice iz kojeg su vidljivi troškovi nastali zbog štete na vozilu
- Kopija izveštaja o nesreći ili šteti ispunjena s dobavljačem
- Kopija policijskog izveštaja (ako je u nesreću bila umešana treća strana)

Sve zahteve u vezi povratka viška štete trebale bi da budu poslate timu korisničkog servisa; Ovo možete učiniti ako kliknete na [Kontaktirajte nas](#) i popunite obrazac. Svakako ćemo morati kontaktirati lokalni rent a car o nesreći i nastalim troškovima što može trajati do 28 dana. Nažalost ako nemate naše osiguranje za povratak viška štete, nećemo moći da Vam vratimo nijedan trošak koji je nastao kao posledica nesreće.

**Pitanje:** Izgubio sam svoj referentni broj/ vaučer

**Odgovor:** Molimo Vas da nazovete naš tim na +44 161 836 6749 i oni će Vam pomoći da pronađete Vaš referentni broj. Pomoći će Vam i ako već imate svoj referentni broj, ali trebate kopiju svog vaučera.

**Pitanje:** Šta mogu da napravim ako imam kaznene poene na svojoj vozačkoj dozvoli?

**Odgovor:** To hoćete li moći unajmiti automobil, zavisi o tome za šta i kada ste dobili kaznene poene. Molimo Vas da kontaktirate člana našeg tima na [rezervacija-rs@rentalcars.com](mailto:rezervacija-rs@rentalcars.com) i proverićemo kod lokalnih dobavljača hoće li prihvatiti rezervaciju s Vašim ograničenjima.

**Pitanje:** Šta će se dogoditi ako moj let kasni ili je otkazan?

**Odgovor:** U slučaju kašnjenja aviona, a ako ste nam već dali podatke o Vašem letu, naš dobavljač će o tome biti obavestjen. U slučaju dužeg kašnjenja možete da kontaktirate člana našeg tima koji će Vam savetovati šta da učinite. Ako je let otkazan, molimo Vas da nam to javite što pre kako bi mogli otkazati vozilo kod našeg dobavljača. Ukoliko nas ne obavestite, zadržavamo pravo da Vam uračunamo troškove.

**Pitanje:** Trebam dečije sedište- da li ću sigurno da ga dobijem?

**Odgovor:** Dečija sedišta su obavezna u većini država. Ako ih zahtevate unapred, u pravilu ćete i moći da ih dobijete. Važno je da nam ostavite dovoljno vremena da potvrdimo ima li dobavljač mogućnosti da ih dobavi na određeni dan, tako da preporučujemo da nas o tome obavestite barem 7 dana unapred. Sedište ćete morati sami da podesite. Za stariju decu možete da donesete svoje vlastito dečije sedište.

**Pitanje:** Rent a car je zatvoren kad moram da preuzmem automobil- šta mogu da napravim?

**Odgovor:** Molimo Vas da kontaktirate naš tim na [rezervacija-rs@rentalcars.com](mailto:rezervacija-rs@rentalcars.com) i oni će da Vam pomognu pri rešenju. Možda ćemo moći da zakažemo preuzimanje automobila izvan radnog vremena. Međutim, obično se ova usluga dodatno naplaćuje.

**Pitanje:** Ne mogu naći vozilo koje želim da unajmim.

**Odgovor:** Svi automobili neće biti prikazani na internetu zato da bi osigurali da je naša web stranica od pomoći korisnicima. Na stranici ćemo uvek pokušati pokazati najbolje ponude. Molimo da nazovete naš tim na +44 161 836 6749 i oni će Vam pomoći da nadjete najbolje alternativno vozilo.

**Pitanje:** Podaci na mom vaučeru nisu tačni.

**Odgovor:** Možete da promenite svoju rezervaciju na sajtu koristeći naš link [Promenite/otkažite rezervaciju](#). Prijavite se, kliknite na »Promenite rezervaciju« i promenite šta želite. Na ovaj način ćete najbrže i najjednostavnije da promenite svoju rezervaciju.

**Pitanje:** Da li mogu da unajmim automobil bez kreditne kartice?

**Odgovor:** Trebaće vam važeću kreditnu karticu s imenom glavnog vozača. Većina lokalnih rent a car-a agencija zahteva karticu kao zalog.

**Pitanje:** Da li treba da imam oba dela britanske vozačke dozvole?

**Odgovor:** Da, jako je važno da imate oba dela Vaše vozačke dozvole (ako se radi o britanskoj dozvoli). Nećete moći preuzeti vozilo bez oba dela.

**Pitanje:** Zašto trebate podatke o mojem letu?

**Odgovor:** Lokalni rent a car može znati kad stižete na aerodrom jedino ako nam date podatke o svom letu. Tako će moći proveriti i moguća kašnjenja. Bez te informacije dobavljač bi mogao pomisliti da nećete doći i iznajmiti auto drugoj stranci.

**Pitanje:** Šta je to međunarodna vozačka dozvola i kad je trebam?

**Odgovor:** Međunarodna vozačka dozvola je prepoznata u celom svetu i s njom se vozač identifikuje kao provereni vozač. Obično važi 5 godina, međutim ne zamenjuje važeću nacionalnu vozačku dozvolu koja je uvek potrebna. Međunarodna dozvola pomaže lokalnoj policiji i lokalnom rent a car-u kod razumevanja Vaše nacionalne vozačke dozvole. Međunarodna dozvola nije potrebna ako je engleski jezik jedan od jezika koji se govore u državi gde je izdata nacionalna dozvola. Takođe nije potrebna u mnogim državama unutar Europe, međutim može biti od koristi zbog problema pri komunikaciji. Ako trebate međunarodnu dozvolu, to će biti jasno napisano na rezervaciji i na Vašem ugovoru o najmu. Član našeg tima će rado odgovoriti na svako pitanje koje imate ukoliko nas kontaktirate na rezervacija-rs@rentalcars.com

**Pitanje:** Da li je moguće da se smanji višak vozila?

**Odgovor:** Obično možete platiti manje viška nakon nesreće ili oštećenja automobila ako kupite dodatne produkte kod lokalnih dobavljača. Ti produkti se obično zovu Master Cover ili super CDW i mogu smanjiti višak koji morate platiti ili ga u potpunosti ukinuti. Ne zaboravite da možete kupiti i rentalcars.com osiguranje za povratak viška (Molimo Vas da pogledate deo u kojem pišemo o ovom produktu da bi saznali više).

**Pitanje:** Koliko moram da imam godina ako želim da unajmim automobil?

**Odgovor:** Biće različito od države do države i između različitih lokalnih rent a car agencija. Upozorićemo Vas u vreme rezervacije na važeće restrikcije koje će biti napisane i na Vašoj dokumentaciji o najmu. Ako imate manje od 25 ili više od 65 godina ili imate bilo kakvo pitanje, molimo Vas da nas kontaktirate na rezervacija-rs@rentalcars.com i član našeg tima će Vam objasniti sve mogućnosti.

**Pitanje:** Rečeno mi je da je moj automobil 'on request' (na čekanju)- šta to znači?

**Odgovor:** Ako nismo u mogućnosti odmah potvrditi dostupnost određenog automobila (obično zbog ograničenog broja vozila kojim raspolaže lokalni rent a car), kontaktiraćemo lokalnog dobavljača da potvrdimo dostupnost. Vas ćemo kontaktirati u roku od 48 sati u slučaju bilo kakvih problema.

**Pitanje:** Koliko će verovatno da iznosi sigurnosni depozit?

**Odgovor:** Biće različite od države do države i između različitih lokalnih rent a car agencija. Upozorićemo Vas u vreme rezervacije na važeće restrikcije koje će biti napisane i na Vašoj dokumentaciji o najmu. U većini primera će se od Vas zahtevati da ostavite depozit jednak mogućem višku nakon štete na vozilu i koji može pokriti troškove goriva. Od Vas se može zahtevati da ostavite depozit koji će da pokrije posebne dodatke koje ste uzeli u lokalnom rent a car-u.

**Pitanje:** Šta je to sigurnosni depozit i zašto moram da ga ostavim?

**Odgovor:** Sigurnosni depozit je svota koju dobavljači blokiraju na početku najma da bi se osigurali za sve moguće troškove koji mogu proizaći iz najma. Obično se radi o svoti koja je blokirana na kreditnoj kartici glavnog vozača i sastoji se od mogućeg viška nakon štete na vozilu i troškova za gorivo. Za posebne dodatke se takođe može zahtevati dodatni sigurnosni depozit. Ovaj depozit osigurava da stranka može poravnati svu štetu nastalu na vozilu tokom najma i poravnati troškove goriva. Radi se o standardnoj praksi kod najma automobila. Ako stranka vrati automobil u istom stanju kao kod preuzimanja, sigurnosni depozit se vraća u potpunosti.

**Pitanje:** Nisam dobio vaučer poštom.

**Odgovor:** [rentalcars.com](http://rentalcars.com) obično šalje vouchere e-mailom ili faksom. Ako želite da dobijete vaučer poštom, molimo Vas da nas kontaktirate putem e-maila na [rezervacija-rs@rentalcars.com](mailto:rezervacija-rs@rentalcars.com)

**Pitanje:** Vratio sam svoje vozilo pre dogovorenog vremena. Da li mogu da dobijem novac nazad?

**Odgovor:** Nažalost ne možemo vratiti novac ako vozilo vratite pre dogovorenog roka.

**Pitanje:** Šta je to referentni broj moje rezervacije?

**Odgovor:** Rezervacijski referentni broj ćete dobiti u vreme rezervacije. Na taj način Vas možemo lakše da Vas pronađemo u sistemu šta nam olakšava komunikaciju s Vama i dobavljačima.

**Pitanje:** Da li mogu danas da unajmim automobil?

**Odgovor:** Ovo će biti moguće na određenim lokacijama i postojaće mogućnost on-line rezervacije. Ako ne možete rezervirati preko interneta, molimo Vas da nas nazovete na 0800 358 7707.

**Pitanje:** Zašto moram da razgovaram s članom vašeg tima da bih otkazao rezervaciju?

**Odgovor:** Mislimo da je važno da lično razgovaramo s kupcem u slučaju otkazivanja rezervacije ili ako postoji bolja mogućnost. Ovakva praksa takođe sprečava otkazivanje greškom.

**Pitanje:** Da li je sigurno izvršiti rezervaciju na netu?

**Odgovor:** Web stranica [rentalcars.com](http://rentalcars.com) je deo VeriSign Secured Seal programa. Vaša kreditna kartica i ostali poverljivi podaci su osigurani enkriptorima SSL. Ako želite više informacija, posetite [www.verisign.com](http://www.verisign.com)

**Pitanje:** Da li ću zagarantovano da dobijem lance za sneg i zimske gume?

**Odgovor:** Lanci za sneg i zimske gume su dostupni na određenim lokacijama, međutim zahtev mora da se preda u vreme rezervacije. Zbog velike potražnje, ne možemo da ispunimo sve zahteve, tako da je bolje da zahtev predate što pre. Ova opcija se plaća direktno lokalnom rent a caru za vreme preuzimanja automobila.

**Pitanje:** Da li su lanci za sneg i zimske gume automatski uključeni prilikom preuzimanja automobila u zimovalištima?

**Odgovor:** Ovi predmeti nisu automatski uključeni i u većini slučajeva moraju biti posebno zatraženi u vreme rezervacije i plaćeni lokalnom rent a caru. U vreme rezervacije ćete biti tačno obavešteni od čega se sastoji Vaš najam šta će biti napisano i na dokumentaciji o najmu.

**Pitanje:** Šta je to zimska taksa?

**Odgovor:** Zimska taksa je svota koju zaračunavaju određeni dobavljači tokom zimskih meseci da bi pokrili dodatne troškove. Molimo Vas da proverite šta uključuje najam u zimskim mesecima u Austriji, Švajcarskoj ili Francuskoj tokom zime i proverite obračunava li se i zimska taksa i plaća li se lokalnom rent a caru.

**Pitanje:** Lokalni rent a car nema moje podatke. Šta mogu da napravim?

**Odgovor:** Molimo Vas da što je pre moguće kontaktirate člana našeg tima na naš besplatni međunarodni telefon +800 4473 3000

**Pitanje:** Kako se računaju dani najma automobila?

**Odgovor:** Najam automobila se bazira na principu 24 časa, što znači da ako unajmite automobil od 10 časova u ponedeljak do 10 časova u utorak, to se računa kao jedan dan. Međutim, ako vratite auto u utorak u 13 časova, premašili ste 24 časa i ušli u drugi dan najma. U tom slučaju će Vam da se zaračunaju 2 dana najma. Molimo Vas da pažljivo proverite svoje vreme jer to može da utiče na konačnu cenu.

**Pitanje:** Kako mogu da saznam za vaše posebne ponude?

**Odgovor:** Uvek ćete biti obavešteni o našim najboljim ponudama na svim lokacijama ako se pretplatite na naš e-buletin. Ako ga ne želite više primati, možete se odjaviti na našem sajtu. Trebate samo da unesete svoju e-mail adresu.

**Pitanje:** Kakva su pravila o gorivu?

**Odgovor:** Kod preuzimanja automobila će kod velike većine lokalnih rent a cara rezervoar za gorivo biti pun, što znači da ćete morati vratiti automobil s punim rezervoarom (većina će uzeti i sigurnosni depozit za gorivo prilikom preuzimanja automobila). Ako rezervoar za gorivo prilikom povratka nije pun, lokalni rent a car će Vam zaračunati lokalnu cenu goriva i dodatak za gorivo. Dodatak za gorivo u nekim primerima može biti visok, tako da bismo preporučili da vratite automobil s punim rezervoarom. Neki dobavljači će vam dati mogućnost da kupite gorivo unapred u kojem slučaju je bolje da vratite automobil sa što praznijim rezervoarom. Na kraju, neki dobavljači će Vam dati auto s punim rezervoarom, za što će vam zaračunati lokalnu cenu goriva i savetovati Vam da vratite automobil s praznim rezervoarom. Ako želite unajmiti automobil samo za 3 dana ili manje dana, to recite lokalnom rent a caru i oni možda budu u mogućnosti izraditi alternativni plan s gorivom. Mi ćemo Vas uvek obavestiti kakva pravila o gorivu važe kod određenog dobavljača.

**Pitanje:** Da li mogu vozači- invalidi da naprave rezervaciju?

**Odgovor:** Na određenim lokacijama mogu biti dostupna specijalna vozila. Za dodatne informacije nazovite 0800 358 7707 ili pošaljite e-mail na rezervacija-rs@rentalcars.com

**Pitanje:** Smem li da vozim izvan označenih cesta?

**Odgovor:** Savetujemo da tokom najma vozila (uključujući vozila s 4 pogonska točka) ne vozite izvan cesta ili po neasfaltiranim cestama pošto takvu praksu osiguranje obično ne pokriva.

**Pitanje:** Šta je to građevinska taksa na međunarodnim aerodromima u Miamiu i Las Angelesu?

**Odgovor:** Posebna građevinska taksa je nedavno uvedena na jednom i drugom aerodromu iz koje se financira gradnja novih aerodromskih objekata. Ova taksu, ako je niste platili tokom rezervacije, ćete platiti lokalnom rent a caru.

**Pitanje:** Cena se promenila otkad sam zadnji put proverio.

**Odgovor:** Cene s [rentalcars.com](https://www.rentalcars.com) se stalno menjaju. Nažalost ne možemo uvek ispoštovati cene koje smo Vam poslali u ponudi prije određenog vremena. Iz tog razloga preporučujemo da potvrdite rezervaciju što je pre moguće jer je dostupnost automobila po najnižim cenama obično ograničena. Ako želite da napravite rezervaciju za najam koji će biti 6 ili više nedelja unapred, možete iskoristiti našu rezervaciju s depozitom. Ako platite od samo €35 moći ćemo fiksirati Vašu cenu i garantovati Vaš automobil.

**Pitanje:** Mnogo kompanija zaračunava popravke rezervacije. Vi?

**Odgovor:** [rentalcars.com](https://www.rentalcars.com) nudi svojim strankama besplatne promene rezervacije tako da se ne trebate brinuti ako promenite planove.

**Pitanje:** Šta je to taksa za preuzimanje automobila izvan radnog vremena?

**Odgovor:** Dobavljač će obično da Vam zaračuna posebnu taksu ako se slaže s preuzimanjem automobila izvan radnog vremena. Ova taksa pokriva troškove osoblja izvan radnog vremena i plaća se direktno lokalnom rent a caru.

**Pitanje:** Šta moram da napravim kad vraćam automobil?

**Odgovor:** Prilikom povratka vozila, morat ćete imati sa sobom i svu dokumentaciju o najmu. U ovoj dokumentaciji će biti precizirana kilometraža i bilo koja šteta na vozilu kad ste ga preuzeli. [rentalcars.com](https://www.rentalcars.com) Vam savetuje da prilikom povratka vozila zajedno sa predstavnikom lokalnog rent a cara pregledate vozilo pre nego što bilošto potpišete. Ova procedura može da spreči dosta problema. Dobavljač će Vam dati konačnu kopiju dokumenta. Čuvajte je na sigurnom.

**Pitanje:** Želim da unajmim vozilo za vreme praznika.

**Odgovor:** [rentalcars.com](https://www.rentalcars.com) Vam savetuje da pokušate rezervirati svoj automobil što pre možete ako želite da iznajmite svoj automobil tokom glavnih praznika. Dostupnost automobila tokom praznika je niža, a cene su više tako da ćete uštedeti ako rezervišete unapred. Poslovično najprometnije vreme je vreme Uskrsa, Božića, školskog raspusta i jul i avgust.

**Pitanje:** Koliko osoba sme da bude u vozilu?

**Odgovor:** Carhire će vam u trenutku rezervacije dati informaciju koliko lica se najviše može naći u automobilu. To je takođe broj lica za koje je automobil osiguran tako da je važno da se u nijednom trenutku u automobilu ne nalazi više lica.

**Pitanje:** Šta moram da napravim ako se automobil pokvari?

**Odgovor:** Važno je da u slučaju mehaničkog problema na automobilu obavestite lokalni rent a car što je pre moguće (u roku 24 časa). Lokalni rent a car Vam mora dozvoliti da nadomestite ili popravite vozilo. U slučaju problema kojeg ne možete da rešite, kontaktirajte člana našeg tima. Nemojte se udaljavati od vozila u slučaju kvara ili nesreće budući da predmeti u vozilu obično nisu osigurani.

**Pitanje:** Da li je kilometraža uvek neograničena? Ako nije, kad nije?

**Odgovor:** Najam vozila obično dolazi s neograničenom kilometražom. U nekim slučajevima (kod prestižnijih vozila ili na nekim izoliranijim lokacijama u Australiji ili Kanadi) kilometraža će biti ograničena i ako je prekoračite, morat ćete platiti taksu. Ograničenja koja se tiču kilometraže će biti vidljiva u vreme rezervacije i na vašoj dokumentaciji o najmu. Ako imate neka pitanja u vezi napisanog, molimo Vas da kontaktirate člana našeg tima.