

Hertz®



Priručnik za vozače

Sigurnost na prvom mjestu

Driver's Guide

Safety comes first

Priručnik za vozače

Sadržaj

4	UVOD
5	O HERTZU I AUTOHELLASU
8	OBAVEZE VOZAČA
10	TEHNIČKI PREGLED I REGISTRACIJA VOZILA
11	ODRŽAVANJE I KVAROVI
14	POMOĆ NA CESTI
15	U SLUČAJU ŠTETNOG DOGAĐAJA ILI NEZGODE
17	POPRAVAK ŠTETE NA VOZILU
18	U SLUČAJU KRAĐE
20	OSIGURANJE
22	VAŽNE NAPOMENE
23	HERTZ POSLOVNICE U HRVATSKOJ
25	KORISNI TELEFONSKI BROJEVI

Driver's Guide

Contents

27	INTRODUCTION
28	ABOUT HERTZ AND AUTOHELLAS
31	DRIVER OBLIGATIONS
33	TECHNICAL INSPECTION AND VEHICLE REGISTRATION
34	MAINTENANCE AND BREAKDOWNS
37	ROADSIDE ASSISTANCE
38	IN CASE OF A HARMFUL EVENT OR ACCIDENT
40	VEHICLE DAMAGE REPAIR
41	IN CASE OF THEFT
43	GENERAL INSURANCE COVERAGES
45	IMPORTANT NOTES
46	HERTZ LOCATIONS IN CROATIA
48	USEFUL PHONE NUMBERS

Autotechnica Fleet Services d.o.o.

Hertz International Franchisee

Ulica grada Vukovara 274,

Zagreb, Hrvatska



- Hertz - vaš izbor!
- O Hertzu
- O Autohellasu



Hertz - Vaš izbor!

Poštovani,

dobro došli u obitelj HERTZ HRVATSKA!

Preuzeli ste Vaš novi automobil, za koji znamo da ćete se brinuti kao da je u potpunosti Vaš, budući da predstavlja značajnu imovinu Vaše tvrtke.

Na sljedećim stranicama pronaći ćete korisne i potrebne informacije za svakodnevnu, pravilnu i sigurnu uporabu automobila tijekom razdoblja najma.

Nakon što pročitate ovaj priručnik, ljubazno Vas molimo da ga zadržite u vozilu, kako biste ga uvijek, u slučaju potrebe za informacijama, mogli imati na dohvat ruke.

Svi zaposlenici Hertza Hrvatska stoje Vam na raspolaganju u svakome trenutku. Za sve potrebne informacije ili pojašnjenja, spremni su Vam pružiti najbolju moguću podršku.

O Hertzu

Davne 1918. godine, Walter L. Jacobs smislio je revolucionarnu ideju i osnovao prvu na svijetu agenciju za najam automobila u Chicagu, u Sjedinjenim Američkim Državama. Kupio je i sam popravio 12 polovnih, Ford model T, automobila.

Godine 1923. prihod tvrtke premašio je 1 milijun USD. Nakon toga ju je W. L. Jacobs prodao Johnu Hertzu koji je promijenio ime u „Hertz Drive - UR - Self System“, ostajući predsjednikom tvrtke. Naknadno, tvrtka je ponovo promijenila vlasništvo te je preimenovana u „The Hertz Corporation“ i uvrštena na njujoršku burzu.

Od tada je tvrtka ubrzano rasla, razvijala se te postala najvećom kompanijom za najam automobila u svijetu, zadržavajući vodeće mjesto idućih 80 godina.

Danas, s više od 100 godina iskustva u iznajmljivanju automobila, Hertz ima više od 600.000 automobila i 12.000 ureda u 160 zemalja svijeta, na 5 kontinenata.



Hertz poslovница u Denveru (1959).

O Autohellasu

Hertz je otvorio svoj prvi ured u Ateni 1961. godine. Pet godina kasnije Theodorosu Vassilakisu, sa šest automobila marke Volkswagen, odobrena je dozvola za osnivanje podružnice korporacije Hertz na otoku Kreti. 1968. godine otvara podružnicu na otoku Rodos, a 1974. AUTOHELLAS-u je dodijeljena Hertz franšiza za cjelokupno područje Grčke.

AUTOHELLAS (Hertz International Franchisee) je danas u stopostotnom grčkom vlasništvu sa snažnom prisutnošću u 8 europskih zemalja: Grčkoj, Rumunjskoj, Bugarskoj, Ukrajini, Srbiji, Cipru, Crnoj Gori i Hrvatskoj.

Tvrta posjeduje veliki vozni park s više od 48.000 vozila s prosječnom starošću koja ne prelazi 11 mjeseci te široku mrežu s više od 140 poslovnica. Zapošljava više od 450 ljudi koji su prošli brojne treninge te posjeduju iskustvo i znanje najveće rent-a-car kompanije na svijetu, HERTZA.

U vlasništvu tvrtke AUTOHELLAS S.A., u Hrvatskoj djeluje Autotechnica Fleet Services d.o.o., u dalnjem tekstu Hertz Hrvatska, kao franšizna tvrtka Hertz International-a. Pruža usluge iznajmljivanja i prodaje vozila te upravljanja voznim parkom.



- Obaveze vozača
- Tehnički pregled i registracija vozila
- Održavanje i kvarovi





Obaveze vozača

Molimo Vas, imajte na umu da:

- Automobilom smiju upravljati samo vozači koje je ovlastila tvrtka Hertz Hrvatska.
- Vozač mora imati navršenu 21 godinu i valjanu vozačku dozvolu koju posjeduje najmanje (1) godinu prije najma.
- Dokumenti vozila moraju uvijek biti kod vozača te se na zahtjev policijskih službenika moraju istima predočiti. U slučaju gubitka dokumenata, obavezno se ODMAH obratiti Hertz Hrvatska Tehničkom odjelu.
- Za ispravan rad i sigurnost automobila obavezni ste redovito provjeravati sljedeće:
 - a) razinu ulja u motoru;
 - b) razinu rashladne tekućine;
 - c) stanje i tlak u gumama;
 - d) ispravno osvjetljenje vozila;
 - e) stanje brisača;
 - f) AdBlue (ako je potrebno za Vaše vozilo).



Imajte na umu da će svi troškovi, potrebni za sanaciju štete na automobilu koja je nastala zbog zanemarivanja prethodno navedenih stavki, biti naplaćeni Vašoj tvrtki.

- Dodavanje bilo kakve dodatne komponente (npr. kuke za vuču) ili pribora u/na automobil zahtijeva prethodno odobrenje tvrtke Hertz Hrvatska. Takve zahvate je potrebno učiniti u servisu po izboru Hertza Hrvatska.
- U slučaju kazni zbog prometnih prekršaja teretit će se isključivo Vas i/ili Vašu tvrtku. O svakom takvom slučaju, molimo Vas obavijestite Hertz Hrvatska *Odjel za dugoročni najam vozila* putem ltr@hertz.hr email adrese, kako biste izbjegli dodatne sudske i druge troškove.
- Ako automobil koristite kao privremenu zamjenu za iznajmljeni automobil, imajte na umu da ga morate vratiti s istom razinom goriva s kojom Vam je isporučen.

Tehnički pregled i registracija vozila

- Tehnički pregled vozila i registracija obavljaju se temeljem Zakona o sigurnosti prometa na cestama i Pravilnika o tehničkim pregledima vozila. Hertz Hrvatska Vam dostavlja na e-mail (dostavljen prilikom sklapanja ugovora):
- Punomoć za tehnički pregled i registraciju
- Policu obveznog autoosiguranja i zeleni karton
- Popis ugovornih partnera za obavljanje tehničkog pregleda i registracije vozila

Klijent odvozi samostalno vozilo na tehnički pregled i registraciju vozila.
Po obavljenom tehničkom pregledu i registraciji vozila potrebno je u roku od 24 sata dostaviti skeniranu prometnu dozvolu vozila na e-mail operations@hertz.hr.

Održavanje i kvarovi

Održavanje

- Redovni servisi i preventivno održavanje automobila provode se prema uputama proizvođača, o čemu ćete biti informirani prilikom isporuke automobila.
- Automobili se servisiraju samo u servisima i radionicama koje je odredio Hertz Hrvatska.
- Redovni servisi i preventivno održavanje obavljaju se isključivo prema dogovoru, bez obzira koja radionica servisira automobil.
- Termin je potrebno dogоворити s Hertz Hrvatska *Tehničkim odjelom*, putem e-maila: operations@hertz.hr ili telefona: +385 (0) 72 72 72 77 birajući pritom Tehnički odjel.
- Zakazivanje termina moguće je telefonom od 09:00 do 17:00 sati od ponedjeljka do petka te svakodnevno 00:00 – 24:00 sata putem e-pošte.
- Za zakazivanje termina redovnog servisa, obratite se Tehničkom odjelu:
 - prilikom javljanja servisnog indikatora na instrumentnoj ploči ili
 - najkasnije 7 dana prije vremenskog roka redovnog servisa predviđenog od strane proizvođača ili
 - najkasnije 1.000 kilometara prije definirane kilometraže za provođenje redovnog servisa,
ovisno o tome što od navedenog prije nastupi.

Molimo Vas da poštujete servisne intervale propisane od strane proizvođača vozila.

- Prilikom zakazivanja termina uvijek je potrebno prijaviti prijeđenu kilometražu, lokaciju odnosno grad u kojem se vozilo nalazi te registrarsku oznaku vozila.
- Mjenjanje guma osigurano je od strane Hertz Hrvatska, sukladno Ugovoru o najmu.



Kvarovi

- U slučaju kvara obavezni ste obratiti se Tehničkom odjelu Hertza Hrvatska, tijekom radnog vremena (09:00 - 17:00), kako biste dobili daljnje upute.
- U bilo kojem drugom slučaju potrebno je obratiti se tvrtki za Pomoć na cesti s kojom Hertz Hrvatska surađuje (pogledajte poglavlje „Pomoć na cesti“).

HERTZ HRVATSKA TEHNIČKI ODJEL:

E -pošta: operations@hertz.hr

Telefon: +385 (0) 72 72 72 77 → u izborniku odaberite Tehnički odjel



- Pomoć na cesti
- U slučaju štetnog događaja ili nezgode
- Popravak štete na vozilu
- U slučaju krađe
- Osiguranje





Pomoći na cesti

U slučaju kvara ili nesreće, usluga Pomoći na cesti dostupna je bez dodatne naknade. Usluga pokriva cijelo područje Hrvatske, 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. Prilikom pozivanja kontaktnog centra Pomoći na cesti, potrebno je navesti registarsku oznaku vozila i napomenuti da je automobil iznajmljen od tvrtke Hertz Hrvatska. Od Vas će se možda tražiti na uvid dokumenti iznajmljenog automobila. U slučaju da je automobil potrebno prevesti vučom, isto je potrebno učiniti do servisa kojeg je odredio Hertz Hrvatska.

POMOĆ NA CESTI
(+385) 1 66 11 865

Što učiniti u slučaju štetnog događaja ili nezgode?

1. U slučaju stradalih, nazovite Policiju i Hitnu pomoć - univerzalni broj 112!
2. Odmah po nastanku štetnog događaja poduzmite sve mjere koje su u Vašoj moći radi otklanjanja i smanjenja štete (osigurajte mjesto nastanka štetnog događaja).
3. ODMAH kontaktirajte Hertz Hrvatska pozivom na sljedeći broj +385 (0) 72 72 72 77 i odabirom *Tehničkog odjela* u izborniku, te opišite događaj. Tehnični odjel će Vam pružiti sve potrebne informacije.
4. Obavezni ste u svakom slučaju, bez iznimke, pozvati Policiju (+385) 192 na mjesto događaja kako bi prikupila osobne podatke sudionika i kako biste im opisali događaj. Zatražite policiju kopiju Vaše izjave.
5. Detaljno ispunite Europsko izvješće o nesreći i Herzovo izvješće o nesreći (nalaze se u dokumentima vozila) te ih zajedno s fotografijama oštećenja/mesta nesreće i svim ostalim podacima o nesreći do kojih je moguće doći, pošaljite Hertz Hrvatska putem e-pošte na adresu: operations@hertz.hr, najkasnije u roku od 24 sata od nastanka nesreće.
6. Ne priznajte nikakve tvrdnje trećih strana.
7. Ni u kojem slučaju nemojte nuditi novac trećoj strani, niti potpisivati bilo koji dokument na mjestu nesreće, osim Europskog izvješća o nesreći.
8. Automobil je potrebno prevesti ili osobno, ako je automobil u voznom stanju, ili koristeći uslugu *Pomoći na cesti* s kojom Hertz Hrvatska surađuje. U svakom slučaju, vozač je dužan pobrinuti se za zbrinjavanje vozila.

Primjere Europskog izvješća o nesreći i Herzovog izvješća o nesreći možete pronaći na sljedećoj stranici.

Hertz

IZVJEŠĆE VOZAČA O PROMETNOJ NEZGODI
VEHICLE ACCIDENT / DRIVER REPORT

Antena d.o.o., Ul. grada Vukovara 274
Zagreb 10000, Croatia

REGISTARSKA OZNAKA / MODEL VOZILA
license plate and vehicle model

IME I PREZIME
driver name / surname

ADRESA
driver full address

BROJ VOZACKE DOZVOLE / IZDANA OD
driving licence number

BROJ UGOVORA O NAJMU / UNIT NUMBER
ra number

DATUM I VRIJEME NEZGODE
date and time of accident

MJESTO NEZGODE
location of accident

DA LI JE NEZGODE PRIJAVLJENA MUP-u?
police report

DA LI JE NEZGODE PRIJAVLJENA DRUGOMU?
is the accident reported to another authority?

DETALJAN OPIS NEZGODE / NASTAVAK
driver detailed accident description

OZNAKA I POPIS OŠTEĆENJA
location and list of damages

VOZILO A

PREZIME:
ime i prezime vozača vozila A

adresa:
polazni broj:
tel. ili e-mail:
^{1.} vozilo

marka, tip:
registracijska oznaka:
država registracije:
država registracije:

prilika:
državna za siguranje (viđ polica mogućnost)

NAZIV DRUŠTVA:
broj telefona:
polica mogućnost:
rečena karta vrijedi od:
potrošačka (član ureda ili posrednik):
NAZIV:
adresu:
tel. ili e-mail:
države:
Da li je doznao o svim potencijalnim posledicama
sigurnosne i zdravstvene mogućnosti? da ne

vozilo A (viđen vozačem vozila A)

PREZIME:
ime i prezime vozača vozila A

adresa:
polazni broj:
kategorija (A, B, ...):
vozila dozvola vrijedi do:

**Brzinsko ograničenje
najveće prevozne udara
na vozilo A —**

**Vidljivo oštećenje na
vozilo A:**

vlasništvo prilikom:

Ugao levo kružnjak
Obratiti pozornost na
osiguranje pojedinosti o vozilu
Obratiti pozornost na
osiguranje pojedinosti o vozilu
Obratiti pozornost na
osiguranje pojedinosti o vozilu
Obratiti pozornost na
osiguranje pojedinosti o vozilu

A

PODZNAKU VOZAČA VOZILA

IZVJEŠĆE O PROMETNOJ NEZGODI
VEHICLE ACCIDENT REPORT

PREZIME:
ime i prezime vozača vozila B

adresa:
polazni broj:
tel. ili e-mail:
^{2.} vozilo

marka, tip:
registracijska oznaka:
država registracije:
država registracije:

prilika:
državna za siguranje (viđ polica mogućnost)

NAZIV DRUŠTVA:
broj telefona:
polica mogućnost:
rečena karta vrijedi od:
potrošačka (član ureda ili posrednik):
NAZIV:
adresu:
tel. ili e-mail:
države:
Da li je doznao o svim potencijalnim posledicama
sigurnosne i zdravstvene mogućnosti? da ne

vozilo B (viđen vozačem vozila B)

PREZIME:
ime i prezime vozača vozila B

adresa:
polazni broj:
kategorija (A, B, ...):
vozila dozvola vrijedi do:

**Brzinsko ograničenje
najveće prevozne udara
na vozilo B —**

**Vidljivo oštećenje na
vozilo B:**

vlasništvo prilikom:

A

B

NACIONALNE NOVINE d.o.o., Zagreb - 88-0113 - 110



Popravak štete na vozilu

- Bez obzira na veličinu i opseg oštećenja, svaku štetu ste dužni prijaviti Hertz Hrvatska Tehničkom odjelu, najkasnije u roku 24 sata, od nastanka štetnog događaja. Izvještaj o nesreći, fotografije oštećenja/mjesta nesreće te sve ostale podatke do kojih je moguće doći, a vezani su uz štetni događaj, potrebno je dostaviti na e-mail adresu: operations@hertz.hr.
- Nakon utvrđivanja veličine štete jedino Hertz Hrvatska ima pravo odluke o tome kada će se i u kojem opsegu šteta na vozilu popravljati.
- Sva oštećenja nastala na automobilu popravljati će se isključivo prema uputama Hertza Hrvatska. To vrijedi čak i u slučajevima kada šteta nije pokrivena osiguranjem. U takvim okolnostima troškove popravka snosite Vi i/ili Vaša tvrtka.

VAŽNO!

- Hertz Hrvatska ni u kojem slučaju neće prihvati fakturu za popravak automobila ili za rezervne dijelove (uključujući fakturu za popravak guma), ukoliko tako nije dogovorenno.

U slučaju krađe

1. Nazovite ODMAH *Tehnički odjel Hertz Hrvatska* ili *Voditelja poslovnice* najbližeg Hertz Hrvatska ureda na sljedeći broj telefona:
+385 (0) 72 72 72 77 te dostavite detaljan opis događaja.
2. ODMAH PRIJAVITE slučaj krađe najbližoj Policijskoj upravi, na broj (+385) 192.
3. Dužni ste osobno posjetiti Hertz Hrvatska ured u roku od 24 sata kako biste podnijeli pismenu izjavu i vratili ključeve automobila.

Gore navedeni rokovi i odgovornosti vozača su obvezni i ni u kojem slučaju se ne smiju zanemariti.

- Važno je provjeriti je li automobil zaključan i jesu li svi prozori zatvoreni. Ukoliko se u slučaju krađe utvrdi Vaš propust ili nebriga, šteta neće biti pokrivena osiguranjem, već ćete Vi ili Vaša tvrtka biti odgovorni i dužni platiti nastale troškove.
- Ne ostavljajte osobne predmete (torbe, novčanike itd.), kao ni vrijedne predmete (poput fotoaparata, laptopa, mobileta i sl.) u automobilu.
- Dokumente i ključeve automobila dužni ste uvijek nositi sa sobom. U protivnom, u slučaju krađe automobila, Vi ili Vaša tvrtka bit će u potpunosti odgovorni i dužni platiti punu vrijednost automobila.
- Uvijek provjerite je li područje gdje ste parkirali automobil dovoljno sigurno (ima dovoljno osvjetljenja, nije zapušteno područje i sl.).
- Ako je automobil opremljen radio/CD uređajem s odvojivim prednjim dijelom, obavezni ste izvaditi ga i ponijeti sa sobom pri izlasku iz automobila.
- Uvijek imajte na umu da je poštivanje sigurnosnih pravila dio Vaše ugovorne obveze kako biste izbjegli incidente poput krađe.

Osiguranje

Za Vaš automobil vrijede sljedeća osiguranja:

- Osiguranje od odgovornosti prema trećim osobama, u iznosima propisanim zakonom;
- Sva druga osiguranja pokrivena ugovorom o najmu.

Gore navedena pokrića primjenjuju se pod uvjetom poštivanja pravila ispravne uporabe vozila, kako je propisano Ugovorom o najmu.

Izuzeća iz osiguranja

Molimo obratite posebnu pozornost na sljedeće slučajeve koji nisu pokriveni osiguranjem:

- Šteta uzrokovana kršenjem prometnih pravila od strane vozača - prolazak na crveno svjetlo, vožnja pod utjecajem alkohola, itd.;
- Izolirano oštećenje podvozja automobila;
- Oštećenja unutrašnjosti automobila koja nisu posljedica uobičajene uporabe (oštećenja presvlaka sjedala, unutarnjih obloga vozila, nadzorne ploče i sl.);
- Dotrajalost uzrokovana vožnjom automobila po neasfaltiranim cestama ili površinama;
- Oštećenja guma ili naplataka, kao i trošenje uzrokovano vožnjom preko rupa ili preko drugih neravnih površina, poput parkiranja na kolniku;
- Šteta prouzročena automobilu ili trećim osobama dok se automobil nalazi na trajektu ili vlaku;
- Oštećenja na vjetrobranskim staklima automobila i svim ostalim prozorima i staklenim površinama (osim ako nije drugačije dogovorenno).
- Ddjelomična krađa (osim ako nije drugačije dogovorenno);
- Ostala izuzeća definirana su ugovorom između Hertz Hrvatska i osiguravajuće kuće.



- Važne napomene
- Hertz poslovnice u Hrvatskoj
- Korisni telefonski brojevi



Važne napomene

- Kako bismo bili u mogućnosti pružiti Vam što bržu i efikasniju podršku, molimo Vas da nam prilikom postavljanja upita bilo koje vrste uvijek navedete registrarsku oznaku, prijeđenu kilometražu i lokaciju automobila.
- Imajte na umu da svako nepridržavanje pravila propisanih ovom knjižicom ili sklopljenim ugovorom, može dovesti do sankcija i neželjenih dodatnih troškova.
- Obvezni ste zaključati automobil kada niste u njemu.
- Obavezni ste tijekom vožnje imati svjetla na automobilu, tijekom cijele godine.
- Ne parkirajte automobil na mjestima gdje se ispod automobila nalaze zapaljivi materijali (npr. suha trava), jer postoji velika opasnost od požara pri visokoj temperaturi koja nastaje iz ispušnog sustava.
- Vozila sa LPG sustavom ne mogu se parkirati u podzemnoj garaži.

Za vlastitu sigurnost

1. Uvijek vežite sigurnosni pojaz i ne dopustite da djeca mlađa od 12 godina sjede na prednjem sjedalu.
2. Na hibridnim ili električnim vozilima NE dodirujte nikakve visokonaponske žice, konektore ili druge dijelove, poput pretvarača ili sklopa električne/hibridne baterije.
3. Ne zanemarujte redovito servisiranje automobila kada dosegne određenu kilometražu, prema uputama dobivenim od predstavnika HERTZA Hrvatska.
4. Uvijek zaključavajte automobil, čak i ako ga ostavljate na kratko vrijeme.
5. Ne ostavljajte dokumente automobila u automobilu za vrijeme kada Vi niste u njemu.

Hertz poslovnice u Hrvatskoj





ZAGREB

Zračna luka

Ul. Rudolfa Fizira 21
10150 Zagreb
tel. (+385) 1 4562 635
mob. (+385) 91 45 62 635
email: zagreb.ap@hertz.hr

ZAGREB

Centar

Ul. grada Vukovara 274
10000 Zagreb
tel. (+385) 1 4846 777
mob. (+385) 99 49 72 003
email: zagreb.dt@hertz.hr

SPLIT

Zračna luka

Cesta dr. Franje Tuđmana 1270
21217 Kaštel Štafilić
tel. (+385) 21 895 230
mob. (+385) 91 30 32 921
email: split.ap@hertz.hr

ZADAR

Zračna luka

Ulica I/2a
23222 Zemunik Donji
tel. (+385) 23 348 400
mob. +385 (0) 99 389 18 10
email: zadar.ap@hertz.hr

DUBROVNIK

Zračna luka

Dobrota 24
20213 Čilipi
tel. (+385) 20 771 568
mob. (+385) 91 42 51 111
email: dubrovnik.ap@hertz.hr

PULA

Zračna luka

Ližnjani, Valtursko polje 210
52100 Pula
tel. (+385) 52 550 968
mob. (+385) 91 41 55 055
email: pula.ap@hertz.hr



KORISNI TELEFONSKI BROJEVI

Jedinstveni europski broj za hitne službe: (+385) 112

Policija: (+385) 192

Vatrogasna služba: (+385) 193

Hitna pomoć: (+385) 194

Pomoć na cesti: (+385) 1 66 11 865

Hertz Hrvatska: +385 (0) 72 72 72 77



- Hertz - Your first choice!
- About Hertz
- About Autohellas



Hertz - Your first choice!

Dear associate,

Welcome to HERTZ CROATIA family!

You have already received your new car from Hertz and we are sure you will look after as if it is your own, since it constitutes a significant asset of your company.

In the following pages you will find information both useful and necessary for the daily, proper and safe use of the car throughout the rental period.

After reading this manual you are kindly requested to keep it inside the vehicle so that you will be able to consult it whenever it is necessary.

We assure you that all Hertz Croatia employees is by your side at all times, ready to provide you with any information or clarification that you may require and to offer the best possible assistance.

About Hertz

In 1918, Walter L. Jacobs had the innovative idea and established the first car rental office in the world in Chicago, in the United States of America, purchasing and repairing on his own twelve second-hand Ford model T automobiles.

In 1923, the company's income exceeded 1 million USD and W. L. Jacobs sold it to John Hertz, who changed the name into „Hertz Drive – UR – Self System”, remaining, however, president of the company.

Subsequently, the company changed ownership; it was renamed to „The Hertz Corporation” and listed on the New York Stock Exchange.

Since then, the company grew and expanded rapidly becoming the largest car rental company in the world and has remained as the leading car rental company for 80 years.

Presently, with more than 100 years experience in the car rental business, Hertz has over 600.000 cars and 12.000 offices in 160 countries, in 5 continents.



Street view of a Hertz location in Denver, Colorado in 1959

About Autohellas

In 1961, Hertz opened its first office in Athens. In 1966, Theodoros Vassilakis, with six Volkswagen automobiles, was granted a license to establish a Hertz Corporation branch on the island of Crete. The island of Rhodes followed two years after, and in 1974 AUTOHELLAS was granted the franchise of Hertz trade name in Greece.

Presently, AUTOHELLAS (Hertz International Franchisee) is a 100% Greek company, with a strong presence in 8 European countries: Greece, Romania, Bulgaria, Ukraine, Serbia, Cyprus, Montenegro and Croatia.

The company has a large fleet of more than 48.000 vehicles with an average age not exceeding 11 months and a wide network of more than 140 branches.

The company's workforce, which numbers more than 450 persons, is fully trained and has the experience and know-how of the largest car rental company in the world, that of Hertz.

Owned by AUTOHELLAS S.A., Autotechnica Fleet Services d.o.o., hereinafter referred to as Hertz Croatia, operates in Croatia as a franchise company of Hertz International. Hertz Croatia provides a service of renting and selling vehicles and fleet management.

- 
- Driver obligations
 - Technical inspection and vehicle registration
 - Maintenance and breakdowns





Driver obligations

Please note that:

- The automobile may be driven solely by drivers authorised by Hertz Croatia.
- Drivers must be 21 years of age or older and have a valid Driving Licence held for at least one (1) year before rental.
- The documents of the vehicle must remain at all times with the driver and must be presented when requested by the police authorities. If the documents are lost, you are obligated to contact *Hertz Technical department IMMEDIATELY*.
- For proper and safety operation of the car, you are required to regularly check the following:
 - a) Level of the engine's oil;
 - b) Level of the coolant liquid;
 - c) Condition and pressure of the tyres;
 - d) Good operation of all lights;



- e) Wiper condition;
- f) AdBlue (if it is needed for the vehicle).

Please be aware that all expenses required in order to repair the damage that the automobile sustained due to your neglect to check the level of the engine's oil or coolant or other items listed above will burden your company.

- The addition of any other component (e.g. tow bar) or accessory in/on the car requires the prior approval of Hertz Croatia and that must be done in a service of Hertz Croatia's choice.
- Fines due to traffic violations exclusively burden you and your company. In every such case, please notify Hertz *Long Term Rental* department via ltr@hertz.hr email address, in order to avoid any surcharges and court expenditures.
- If you use an automobile as a temporary replacement of your rented automobile, please remember that you must return the automobile with the same level of fuel as it was delivered to you.

Technical inspection and vehicle registration

- Technical inspection and vehicle registration are performed on the basis of the Road Traffic Safety Act and the Ordinance on technical inspections for vehicles. Hertz Croatia will send you an e-mail (to the e-mail address you provided when signing the contract) with the following documents:
- Power of attorney for technical inspection and registration
- Compulsory car insurance policy and green card
- List of partners for technical inspection and vehicle registration

The client takes on its own the vehicle for technical inspection and vehicle registration.

After the technical inspection and vehicle registration, it is necessary to submit the scanned vehicle traffic license to the e-mail operations@hertz.hr within 24 hours.

Maintenance and breakdowns

Maintenance

- Routine service and preventive maintenance of the car are carried out according to the instructions of the manufacturer, which will be notified to you upon delivery of the car.
- Automobiles are serviced only at workshops indicated by Hertz Croatia.
- Routine service and preventive maintenance are undertaken by appointment only, regardless of the repair shop servicing the car.
- Appointment needs to be agreed with Hertz *Technical department*, by e-mail: operations@hertz.hr or by phone: +385 (0) 72 72 72 77 by selecting the Technical department in the menu.
- Appointments may be made by phone from 09:00 to 17:00h Monday through Friday and by e-mail everyday 00:00-24:00h.
- To schedule a regular service appointment, contact the Technical Department:
 - when the service indicator appears on vehicle's instrument panel or
 - no later than 7 days before the time for regular service determined by the manufacturer or
 - no later than 1,000 kilometers before certain mileage for regular service, depending on which of the above occurs before.

Please observe the service intervals prescribed by the vehicle manufacturer.

- When scheduling an appointment, it is always necessary to report the mileage, location or city in which the vehicle is located and the vehicle registration number.
- Tyres are changed by Hertz Croatia according to the Rental contract.



Breakdowns

- In the event of a breakdown you must contact Hertz Croatia Technical department, during their working hours (09:00 – 17:00), in order to receive further instructions.
- In any other case you must contact the Road Assistance company with which Hertz Croatia collaborates (see chapter „Road Assistance“).

HERTZ CROATIA TECHNICAL DEPARTMENT:

Email: operations@hertz.hr

Phone: +385 (0) 72 72 72 77 → select Technical department in the menu



- Roadside assistance
- In case of a harmful event or accident
- Vehicle damage repair
- In case of theft
- General insurance coverages





Roadside assistance

Our roadside assistance programme covers breakdowns or accidents at no additional charge. Roadside assistance coverage is valid anywhere in Croatia, 24 hours a day. When calling the Roadside assistance call center, you must provide the vehicle registration number and state that the car is rented from Hertz. You may be asked for rental car document. If the automobile needs to be towed, then it must be towed to one of the authorized services indicated by HERTZ Croatia.

HERTZ ROADSIDE ASSISTANCE
(+385) 1 66 11 865

What to do in the event of a harmful event or accident?

1. Call the Police Department and Emergency in case of casualties – unique number 112!
2. Immediately after the occurrence of the accident, take all measures that you can to eliminate and reduce the damage (secure the place of occurrence of the harmful event).
3. IMMEDIATELY contact HERTZ Croatia and describe the incident by calling following number +385 (0) 72 72 72 77 and choosing Technical Department from the menu. They will provide you with further information.
4. You are obliged, in any case, without exception, to invite the Police (+385) 192 at the location of the incident to collect personal information of participants and to describe the incident to them. This is essential in all cases when a third party is involved. Ask Police for a copy of your statement.
5. Fill in the European Accident Report and Hertz Accident Report in detail (found in the vehicle documents) and send them, together with photos and all other data related to the harmful event, within 24 hours at the latest, to Hertz Croatia by email at: operations@hertz.hr.
6. Do not acknowledge any claims by third parties.
7. Do not give money to any third party, nor sign any document at the place of the accident except the European Accident Report.
8. The automobile will be transported either by you personally, if the automobile can be driven, or by the vehicles of Road Assistance with which Hertz Croatia collaborates. In any case, the driver is obliged to take care of the vehicle.

Examples of the European Accident Report and Hertz Accident Report can be found on the next page.

Hertz

IZVJEŠĆE VOZAČA O PRIMETNOJ NEZGODI
 VEHICLE ACCIDENT / DRIVER REPORT

Antena d.o.o., Ul. grada Vukovara 274
 Zagreb 10000, Croatia

IME I PREZIME
 driver name / surname

ADRESA
 driver full address

BROJ VOZACKE DOZVOLE / IZDANA OD
 driving licence number

BROJ UGOVORA O NAJMU / UNIT NUMBER
 ra number

DATUM I VRIJEME NEZGODE
 date and time of accident

MJESTO NEZGODE
 location of accident

DA LI JE NEZGODE PRIJAVLJENA MUP-u?
 police report

DA LI JE NEZGODE PRIJAVLJENA DRUGOMU?
 is the accident reported to another authority?

DETALJAN OPIS NEZGODE / NASTAVAK
 driver detailed accident description

OZNAKA I POPIS OŠTEĆENJA
 location and list of damages

FOTIPIS VOZAČA
 driver signature

IZVJEŠĆE O PRIMETNOJ NEZGODI
 VEHICLE ACCIDENT REPORT

VOZILO A

PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 polaznik broj:
 tel. ili e-mail:
marka, tip
registracijska oznaka
država registracije
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
NAZIV DRUŠTVA:
 broj interne karte:
 polica za sigurnost ili
 zelena karta vrijdi od:
 poslovnička (ili ustaši od posrednika):
NAZIV:
 adres.
 tel. ili e-mail:
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 tel. ili e-mail:
vozila dozvola:
 karoserija (A, B, ...)
 vozačka dozvola vrijedi do:
Brzinskom oznakom:
 mješavina pravljene odbra
 na vozilo A —
vlasništvo pretpostavlja:
viđenje oštećenja na vozilo A:
vlasništvo pretpostavlja:

VOZILO B

PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 polaznik broj:
 tel. ili e-mail:
marka, tip
registracijska oznaka
država registracije
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
NAZIV DRUŠTVA:
 broj interne karte:
 polica za sigurnost ili
 zelena karta vrijdi od:
 poslovnička (ili ustaši od posrednika):
NAZIV:
 adres.
 tel. ili e-mail:
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 tel. ili e-mail:
vozila dozvola:
brzinskom oznakom:
 mješavina pravljene odbra
 na vozilo B —
vlasništvo pretpostavlja:
viđenje oštećenja na vozilo B:
vlasništvo pretpostavlja:

A

B

potpis vozača vozila

IZVJEŠĆE VOZAČA O PRIMETNOJ NEZGODI
 VEHICLE ACCIDENT / DRIVER REPORT

Antena d.o.o., Ul. grada Vukovara 274
 Zagreb 10000, Croatia

IME I PREZIME
 driver name / surname

ADRESA
 driver full address

BROJ VOZACKE DOZVOLE / IZDANA OD
 driving licence number

BROJ UGOVORA O NAJMU / UNIT NUMBER
 ra number

DATUM I VRIJEME NEZGODE
 date and time of accident

MJESTO NEZGODE
 location of accident

DA LI JE NEZGODE PRIJAVLJENA MUP-u?
 police report

DA LI JE NEZGODE PRIJAVLJENA DRUGOMU?
 is the accident reported to another authority?

DETALJAN OPIS NEZGODE / NASTAVAK
 driver detailed accident description

OZNAKA I POPIS OŠTEĆENJA
 location and list of damages

FOTIPIS VOZAČA
 driver signature

IZVJEŠĆE O PRIMETNOJ NEZGODI
 VEHICLE ACCIDENT REPORT

VOZILO A

PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 polaznik broj:
 tel. ili e-mail:
marka, tip
registracijska oznaka
država registracije
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
NAZIV DRUŠTVA:
 broj interne karte:
 polica za sigurnost ili
 zelena karta vrijdi od:
 poslovnička (ili ustaši od posrednika):
NAZIV:
 adres.
 tel. ili e-mail:
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 tel. ili e-mail:
vozila dozvola:
 karoserija (A, B, ...)
 vozačka dozvola vrijedi do:
Brzinskom oznakom:
 mješavina pravljene odbra
 na vozilo A —
vlasništvo pretpostavlja:
viđenje oštećenja na vozilo A:
vlasništvo pretpostavlja:

VOZILO B

PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 polaznik broj:
 tel. ili e-mail:
marka, tip
registracijska oznaka
država registracije
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
NAZIV DRUŠTVA:
 broj interne karte:
 polica za sigurnost ili
 zelena karta vrijdi od:
 poslovnička (ili ustaši od posrednika):
NAZIV:
 adres.
 tel. ili e-mail:
državna za sigurnost (viđi polica sigurnosti)
PREZIME:
 im. prez.
 adres.
 tel. ili e-mail:
vozila dozvola:
brzinskom oznakom:
 mješavina pravljene odbra
 na vozilo B —
vlasništvo pretpostavlja:
viđenje oštećenja na vozilo B:
vlasništvo pretpostavlja:

A

B

potpis vozača vozila



Vehicle damage repair

- Regardless of the size and extent of the damage, you are obliged to report any damage to the Hertz Croatia Technical Department, no later than within 24 hours of the occurrence of the harmful event. The report on the accident, photos of the damage/place of the accident and all other data related to the harmful event, that you are able to collect, must be submitted to the e-mail address: operations@hertz.hr.
- After determining the size of damage, only Hertz Croatia has the right to decide when and to what extent the damage to the vehicle will be repaired.
- All damage to the car will only be repaired according to the instructions of Hertz Croatia. This applies even in cases where the damage is not covered by insurance. In such circumstances, the costs of the repair are borne by you and / or your company.

IMPORTANT!

- In no case will Hertz Croatia accept an invoice for car repair or spare parts (including an invoice for tire repair), unless otherwise agreed.

In case of theft

1. Call and provide a detailed description of the incident IMMEDIATELY to the Hertz Croatia Technical Department or the Station Manager at the nearest Hertz Croatia office, at following telephone number:
+385 (0) 72 72 72 77.
2. REPORT the incident IMMEDIATELY to the nearest police department, at number (+385) 192.

You must visit the Hertz office in person within 24 hours in order to file a written statement and return the car keys.

The aforementioned deadlines and the driver's obligations are compulsory and in no case should they be neglected.

- Make sure that the automobile is locked and its windows are closed. If, in the case of theft, negligence is established , the damage will not be covered and the costs will be paid by you.
- Do not leave personal items (handbags, walets etc.) as well as valuable items (such as cameras) inside the automobile.
- You are required to carry car documents and keys with you at all times, otherwise in the event of a car theft, you or your company will be fully responsible and obligated to pay the full value of the car.
- Make sure the area where you parked the car is safe enough (there is enough light, it is not unfrequented area etc).
- If the automobile is equipped with a radio/CD player with a detachable front, you must remove it and carry it with you when you exit the automobile.
- Finally, always keep in mind that compliance with all safety rules to avoid such incidents constitutes part of your contractual obligations.

General insurance covers

The following general insurance covers apply to your car:

- Third-party liability insurance to the amounts stipulated by law;
- All other insurances covered by the lease agreement.

The aforementioned coverages are valid provided the terms to the automobile's proper use, as these are described in the lease agreement.

Exclusions from insurance coverage

Please pay particular attention to the following cases which are not covered by insurance:

- Damage due to driver's rude violations of the traffic rules – passing on red traffic light, use of alkohol, etc;
- Isolated damage to the underside of the car;
- Damage to the inside of the car that are not due to ordinary use (upholstery or interior lining, dashboard etc);
- Wear and tear caused by driving the car on unpaved roads or surfaces;
- Damage to the tyre or tyre-wheel rims, as well as wear and tear caused by driving through potholes or over other uneven road surfaces, such as parking on the pavement;
- Damage caused to the car or third parties when the car is on the ferry or the train;
- Damage to the cars windshield and all other windows and glass surfaces (unless otherwise agreed).
- Partial theft (unless otherwise agreed);
- Other exemptions defined by the contract between Hertz and the insurance company.



- Important notes
- Hertz locations in Croatia
- Useful phone numbers



Important notes

- In order to be able to provide you with the fastest and most efficient support possible, please always provide us with the registration number, mileage and location of the car when making any request.
- Please note that any non-compliance with the rules set out in this booklet or contract may result in sanctions and unwanted additional costs.
- You are obligated to securely lock your automobile when you are not in it.
- Lights must be turned ON throughout the whole year.
- Do not park the automobile in areas where flammable materials (dry grass) are located underneath the automobile whereas there is a serious risk of fire due to the high temperature that is emitted from the exhaust system.
- Vehicles with LPG system cannot park in underground garage.

For your own safety

1. Wear a seatbelt at all times and do not allow children under the age of 12 to sit in the front seat.
2. On hybrid or electric vehicles do NOT touch ANY high-voltage wiring, connectors, or parts, such as the inverter or the hybrid battery assembly.
3. Do not neglect to regularly service the automobile when it nears the relative mileage, according to the advises received from Hertz representatives.
4. Always lock your automobile, even if you leave it for a short period of time.
5. Do not leave car documents in the car while you are not in it.

Hertz locations in Croatia





ZAGREB

Airport office

Ul. Rudolfa Fizira 21
10150 Zagreb
tel. (+385) 1 4562 635
mobile (+385) 91 45 62 635
email: zagreb.ap@hertz.hr

ZAGREB

City office

Ul. grada Vukovara 274
10000 Zagreb
tel. (+385) 1 4846 777
mobile (+385) 99 49 72 003
email: zagreb.dt@hertz.hr

SPLIT

Airport office
Cesta dr. Franje Tuđmana 1270
21217 Kaštel Štafilić
tel. (+385) 21 895 230
mobile (+385) 91 30 32 921
email: split.ap@hertz.hr

ZADAR

Airport office
Ulica I/2a
23222 Zemunik Donji
tel. (+385) 23 348 400
mobile +385 (0) 99 389 18 10
email: zadar.ap@hertz.hr

DUBROVNIK

Airport office
Dobrota 24
20213 Čilipi
tel. (+385) 20 771 568
mobile (+385) 91 42 51 111
email: dubrovnik.ap@hertz.hr

PULA

Airport office
Ližnjan, Valtursko polje 210
52100 Pula
tel. (+385) 52 550 968
mobile (+385) 91 41 55 055
email: pula.ap@hertz.hr



USEFUL PHONE NUMBERS

Unique European emergency number: (+385) 112

Police: (+385) 192

Fire department: (+385) 193

Ambulance: (+385) 194

Road assistance: (+385) 1 66 11 865

Hertz Croatia: +385 (0) 72 72 72 77