

Wichtige Information zur Selbstbeteiligung

Vor Ort ist es notwendig, bei der Übernahme eine Fahrzeugkaution zu hinterlegen. Im Fall von Beschädigungen oder Diebstahl des Fahrzeugs wird diese Kautions als Selbstbeteiligung vom Leistungsträger einbehalten und anschließend durch TUI CARS erstattet

Ausgenommen von der Erstattung sind:

- Schäden, die durch die Missachtung der Nutzungsbedingungen entstehen (insbesondere durch das Befahren unbefestigter Straßen)
- Grob fahrlässiges Handeln oder Trunkenheit am Steuer
- Verlust oder Beschädigung des Autoschlüssels
- Beschädigung der Kupplung durch unsachgemäße Handhabung
- Schäden im Innenraum des Fahrzeuges
- durch Falschbetankung entstandene Kosten
- aus dem Auto gestohlene oder beschädigte Gegenstände
- Folgekosten z. B. Abschlepp-/Telefonkosten, Hotelübernachtungen
- Bearbeitungsgebühren für Schäden, die von einigen Leistungsträgern berechnet werden.

Ebenso kann keine Erstattung vorgenommen werden, wenn der Hauptschaden von der Versicherung vor Ort nicht reguliert wird, da hier das Vorliegen grober Fahrlässigkeit angenommen wird.

Im Schadenfall muss vor Ort die folgende Vorgehensweise unbedingt beachtet werden:

- Umgehende Benachrichtigung der Mietwagenstation
- Bei Beteiligung eines Unfallgegners umgehend die Polizei rufen und einen Polizeibericht erstellen lassen.
- Bei Rückgabe des Fahrzeugs vor Ort einen Schadensbericht von der Station ausstellen und unterschreiben lassen.

Zur Erstattung der Selbstbeteiligung sind folgende Unterlagen einzureichen:

- TUI CARS Reisebestätigung
- Kopie des Mietvertrages
- Schadens- und Polizeibericht
- Zahlungsnachweis (Quittung oder Belastungsnachweis der Kreditkarte)

Bitte senden Sie diese Unterlagen zusammen mit der Angabe Ihrer Bankverbindung (IBAN+BIC) an:

TUI Suisse Ltd.
Kundenservice
Friesenbergstrasse 75
Postfach 9180
CH-8036 Zürich

Important information about personal excess

A vehicle deposit must be paid in the destination when you pick up the vehicle. In the event of the vehicle being damaged or stolen this deposit will be withheld by the supplier (this is the personal excess) and subsequently reimbursed by TUI CARS

This excess will not be refunded:

- If the damage was caused by disregarding the terms & conditions in particular driving on unsurfaced roads or tracks.
- If it is a case of grossly negligent action or drink-driving
- For a lost or damaged car key
- For costs that arise as a result of damage to the clutch caused by incorrect use
- For damage to the vehicle interior
- For costs that arise as a result of filling the wrong type of fuel
- For items that have been damaged or stolen from the vehicle
- For follow-up costs, such as towing or telephone costs, cost of overnight stay in hotel
- For any charges made by the supplier for processing the damage.

Likewise a refund cannot be made when the main damage is not settled by the insurance in the destination, this applies in cases of gross negligence

In the event of damage, the following procedure must always be adhered to:

- The rental office must be informed immediately.
- If another party is involved in the accident, the police must be notified immediately and a police report made.
- When you hand back the vehicle in the destination, get the office staff to prepare and sign a damage report.

To claim the refund of the excess you must provide the following documents:

- TUI CARS travel confirmation
- Copy of the rental contract
- Damage and police report
- Proof of payment of excess (receipt or proof that your credit card has been debited)

Please send these documents together with your bank details (IBAN + BIC) to:

TUI Suisse Ltd.
Kundenservice
Friesenbergstrasse 75
Postfach 9180
CH-8036 Zürich