

Geschäftsbedingungen des Unternehmens – Wisecars

Dienstleistungsbedingungen

Wisecars ist ein internationaler Vermittler für Mietfahrzeuge. Das Mietfahrzeug wird Ihnen direkt über den Mietwagenanbieter zur Verfügung gestellt, mit dem wir als Makler zusammenarbeiten. Wisecars besitzt oder betreibt keine eigenen Mietwagenunternehmen. Sie schließen einen Vertrag direkt mit dem Mietwagenanbieter ab.

Durch die Nutzung unserer Website akzeptieren Sie sämtliche Dienstleistungs- und Datenschutzbestimmungen unserer Website. Wir können die Bestimmungen jederzeit ändern. Wir weisen Mieter darauf hin, die Website regelmäßig auf relevante Änderungen zu prüfen. Ihre Unterschrift auf dem Mietvertrag ist der abschließende Beleg für die Annahme der Bedingungen der Autovermietung und des geltenden Rechts in dem Land, in dem Sie das Fahrzeug mieten.

Unsere eigenen Dienstleistungsbedingungen und die der Partnerunternehmen enthalten einige Haftungseinschränkungen und -ausschlüsse. Wenn Sie diesen als Mieter nicht zustimmen, können Sie die Buchung nicht fortsetzen.

Bitte beachten Sie, dass Sie keinen Mietvertrag zum angebotenen Preis abschließen, solange die Buchung nicht bestätigt und die notwendige Zahlung eingegangen ist. Bei Fragen können Sie uns gerne kontaktieren.

Buchungsbestätigung und Gutschein

Der Wisecars-Gutschein muss bei der Abholung Ihres Mietwagens der Autovermietung vorgelegt werden. Der Voucher wird normalerweise 48 Stunden vor der Abholzeit ausgestellt. Sie können den Gutschein entweder in gedruckter Form oder in digitaler Form (z. B. auf Ihrem Smartphone) vorlegen. Wir sind nicht für abgelehnte Anmietungen haftbar gemacht werden, wenn kein Voucher oder keine Mietdetails vorgelegt werden.

Bitte lesen Sie die im Voucher erwähnte Zusammenfassung der Mietwagentransaktion sorgfältig durch. Wenn Sie Unstimmigkeiten in der diesem Gutschein beigefügten Zusammenfassung der Mietwagentransaktion feststellen, teilen Sie uns dies bitte so schnell wie möglich mit.

Fahrzeugmietvertrag

Die Mietwagentransaktion unterliegt den Bedingungen des Mietwagenvertrags, der zwischen Ihnen und dem Mietwagenunternehmen zum Zeitpunkt der Abholung des Fahrzeugs abgeschlossen wurde. Bitte lesen Sie die Bedingungen des Mietwagenvertrags sorgfältig durch, bevor Sie ihn unterzeichnen. Sollten Sie Abweichungen zwischen der im Voucher angegebenen

Zusammenfassung der Mietwagentransaktion und den Angaben im Mietwagenvertrag feststellen, werden Sie gebeten, uns dies so schnell wie möglich vor Unterzeichnung des Mietwagenvertrags mitzuteilen.

Wir empfehlen Ihnen, eine Kopie des Fahrzeugmietvertrags und der Unterlagen der Miettransaktion aufzubewahren, einschließlich der Unterlagen für die Rückgabe des Fahrzeugs, falls es später Untersuchungen bezüglich des von Ihnen unterzeichneten Fahrzeugmietvertrags gibt.

Altersbeschränkung für Fahrer

Bestimmungen zum Alter des Fahrers, zu zusätzlichen Fahrern und dem Mindestmaß an Fahrerfahrung werden von den Mietwagenanbietern nach eigenem Ermessen und gemäß den gesetzlichen Einschränkungen des jeweiligen Landes festgelegt. Sie müssen im Vorfeld prüfen, ob Ihr Alter den Bestimmungen des Mietwagenanbieters zum Alter des Fahrers entspricht.

An den meisten Standorten liegt das Mindestalter für Anmietungen bei 21 Jahren. Bei bestimmten Mietwagenanbietern und in bestimmten Ländern fallen Zusatzgebühren für Fahrer an, die jünger als 25 und älter als 65 Jahre sind. Das Mindestalter für größere Fahrzeuge kann an manchen Standorten höher sein. Darüber hinaus verlangen die meisten Autovermietungen mindestens 12 Monate Fahrerfahrung des Mieters und des zusätzlichen Fahrers.

Zusätzliche Fahrer

Nur für den Hauptfahrer des Mietfahrzeugs besteht Versicherungsschutz, allerdings können beliebig viele zusätzliche Fahrer hinzugebucht werden. Möglicherweise fällt am Schalter ein Aufschlag für zusätzliche Fahrer an (sofern nicht anderweitig auf dem Wisecars-Gutschein aufgeführt). Bitte beachten Sie, dass zusätzliche Fahrer ebenfalls einen gültigen Führerschein am Standort vorzeigen müssen.

Kraftstoff

Da wir uns verpflichtet haben, Ihnen wettbewerbsfähige, ehrliche, gerechte und transparente Preise zu bieten, arbeitet Wisecars ausschließlich mit Partnern zusammen, die Ihnen eine angemessene Kraftstoffregelung bieten – so erleben Sie keine negativen Überraschungen durch versteckte Extras. Diese Option gibt es in den meisten Ländern, allerdings sollten Sie immer die Kraftstoffbestimmungen des Mietwagenanbieters prüfen, für den Sie sich entschieden haben. Eine gerechte Kraftstoffregelung beinhaltet, dass Sie das Fahrzeug mit derselben Kraftstoffmenge zurückgeben, mit der Sie es übernommen haben.

Wisecars-Bestimmungen

Voller Tank:

Sie erhalten ein vollgetanktes Fahrzeug und Sie müssen ein vollgetanktes Fahrzeug zurückbringen. Wenn der Tank bei der Rückgabe nicht voll ist, werden Ihnen eine Tankgebühr und erhöhte Kraftstoffkosten in Rechnung gestellt. Wenn Sie diese einfache Regel befolgen, zahlen Sie auch nur den Kraftstoff, den Sie verbraucht haben.

Wie bei Abholung:

Diese Bestimmung bedarf keiner wirklichen Erklärung. Bei der Abholung hat das Fahrzeug eine bestimmte Menge Kraftstoff, die auf dem Mietvertrag vermerkt wird. Geben Sie das Fahrzeug mit derselben Menge an Kraftstoff zurück. Stellen Sie vor dem Verlassen der Mietstation immer sicher, dass die tatsächliche Kraftstoffmenge den Angaben auf dem Mietvertrag entspricht.

Vorauskauf:

Wenn Sie diese Option auswählen, bezahlen Sie den Kraftstoff bei der Übergabe und geben das Fahrzeug mit einem möglichst leeren Tank zurück. Diese Option ist nützlich, um das Fahrzeug schnell an der Mietstation abzugeben, weil Sie auf dem Weg nicht erst noch eine Tankstelle finden müssen.

Beachten Sie, dass der Kraftstoff in keinem Fall im Mietpreis enthalten ist. In jedem Fall empfehlen wir, dass Sie bei der Abholung des Fahrzeugs die Tankanzeige prüfen, um sicherzustellen, dass die tatsächliche Kraftstoffmenge mit der Angabe im Mietvertrag übereinstimmt.

Versicherung

Wenn Sie irgendwo auf der Welt ein Fahrzeug mieten, benötigen Sie in der Regel eine Versicherung mit Selbstbehalt. Bitte lesen Sie die Bedingungen Ihres gewählten Versicherungspakets durch, um zu sehen, welche Fälle abgedeckt sind und welche nicht. Sollten Sie eine Versicherung direkt beim Mietwagenanbieter abschließen, empfehlen wir, vor der Abholung des Fahrzeugs zu prüfen, welche Fälle von der Versicherung bei der Miettransaktion ausgenommen sind.

Beachten Sie weiterhin, dass der Versicherungsschutz von Autovermietungen in der Regel keine Kupplungs-, Polster-, Glas-, oder Reifenschäden, Reifenreparaturen oder sonstige entsprechende Kosten, Abschlepp- oder Ersatzschlüsselkosten sowie Schäden an Gegenständen oder den Passagieren abdeckt.

Wisecars Erweiterter Schutz

Der Wisecars Erweiterte Schutz bietet Schutz vor der zusätzlichen Gebühren, die vom Autovermietungsunternehmen im Falle von einer Beschädigung oder eines Diebstahls des Mietwagens erhoben werden.

Wenn Sie Ihr Auto abholen, die Autovermietung wird verlangen, dass Sie eine kleine Kautions hinterlegen, falls das Auto während Ihrer Miete beschädigt wird. Sie können sich schützen, indem Sie unseren Erweiterter Schutz vor Mietbeginn erwerben. Auch hier müssen Sie zuerst die örtliche Autovermietung bezahlen, aber Sie können dann eine Rückerstattung von Wisecars beantragen.

Produktdetails:

Der Erweiterte Schutz deckt bis zu 1.000 EUR Ihres Selbstbetrags ab. Die Selbstbeteiligung deckt auch Schäden ab, die normalerweise von den Autovermietungen angebotenen Vollkaskoversicherung ausgeschlossen sind.

Erweiterter Schutz umfasst Diebstahl, Vandalismus und Schäden des gemieteten Fahrzeug, darunter:

Karosserie

Dach

Fahrgestell

Windschutzscheibe und andere Glass

Autospiegel

Räder

Reife

Ausschlüsse von Erweiterter Schutz

Wisecars Erweiterter Schutz umfasst folgende nicht:

Taxi und andere Transportkosten

Gebühren, die nicht im Zusammenhang mit der Reparatur von Schäden stehen, wie z. B. Verwaltungsgebühren;

Gebühren für der Reparierung nicht beim Autovermieter bestätigt;

persönliche Gegenstände oder Wertsachen;

Kosten für Schaden an der Autoschlössern

Reinigungsgebühren oder Kosten für Schäden im Fahrzeuginnenraum (sofern nicht durch eine Kollision verursacht);

Kosten für Beschädigung / Verlust von Kindersitzen, GPS-Geräten oder sonstiger Zusatzausrüstung;

Maut-, Park- und Verkehrsstrafen;

Gebühren außerhalb der Geschäftszeiten;

Einwegmieten;

Versandkosten;

Autodiebstahl, wenn die Schlüssel im Fahrzeug gelassen werden oder wenn die gebotene Sorgfalt nicht beachtet wird.

Ansprüche auf Ihr Erweiterter Schutz

Wenn das Fahrzeug während Ihrer Anmietung beschädigt wird, müssen Sie Wisecars innerhalb von 24 Stunden nach dem Vorfallsdatum informieren, spätestens aber 48 Stunden nach Ablauf des Mietzeitraums. Diese Informationen müssen gemeinsam mit den relevanten Details des Vorfalls per E-Mail an Wisecars gesendet werden. Die Nichteinhaltung der ordnungsgemäßen Verfahrensweise kann zum Erlöschen Ihres Versicherungsschutzes führen.

Um Anspruch auf dieses Produkt zu erheben, wenden Sie sich bitte innerhalb von 48 Stunden nach Abstellen des Fahrzeugs an Wisecars. Sie brauchen:

Ihre Abhol- und Rückgabeunterlagen für das Fahrzeug, aus denen eindeutig der neue Schaden hervorgeht, für den Sie dem Mietwagenanbieter eine Gebühr zahlen mussten

Fotobeweis mit dem Schaden des Fahrzeugs

Ein Beleg über die Reparaturkosten Ihres Mietwagenanbieters

Ein Beleg der Abbuchung über Ihre Kreditkarte durch den Mietwagenanbieter

Ein Unfallmeldeformular der Autovermietung

Ggf. ein Polizeibericht

Ihr Bankkonto Daten, d.h. vollständiger Name des Kontoinhaber, IBAN, Bank Name, Postadresse, SWIFT-Code und alle anderen Koordinaten, die für internationale Banküberweisungen erforderlich sind. Wann Sie falsche Bankdaten versorgen, die Gebühr von 25 EUR werden als die Entschädigung abbucht für jede wiederholte Banküberweisung, die vor Eingang der korrekten Bankverbindung getätigt wurde.

Schadensersatzanspruch Vorgang könnte bis zu 28 Kalendertagen dauern. Wenn zusätzliche Informationen erforderlich sind, die Vorgang könnte für weitere 28 Kalendertagen verlängern. Wenn zusätzliche Informationen nicht erforderlich sind, dann Ihr Anspruch.

Bitte notieren, dass das Ihre Haftung alle oben genannten Unterlagen zur Verfügung zu stellen ist. Wenn Sie nicht Wisecars kontaktieren und genannte Unterlagen zur Verfügung zu stellen in diesem Zeitraum, dann der Fall wird nicht berücksichtigt.

Bitte notieren, die alle Erweiterte Schutzprodukten werden ungültig und es erfolgt keine Rückerstattung, wenn:

Schäden/Unfälle aufgrund eines Verstoßes gegen die örtlichen Verkehrsregeln;

Personen, bei denen festgestellt wird, dass sie unter Alkohol-/Drogeneinfluss fahren, vorsätzlich Schäden verursachen, im Gelände fahren und fahrlässig;

ein beteiligter Drittpartei verweigert die Begleichung der Forderung;

In einigen Fällen, wenn Sie die Anweisungen der Autovermietung befolgen und diese feststellen, dass Sie nicht für den am Fahrzeug entstandenen Schaden verantwortlich sind, werden Ihnen die überschüssigen Gebühren möglicherweise direkt von der Autovermietung zurückerstattet und Sie müssen keine Ansprüche geltend machen für eine Rückerstattung von Wisecars.

Änderungen

Änderungen können nur bis zu 48 Stunden vor der Abholzeit vorgenommen werden.

Für Änderungen vor dem Mietzeitraum fallen keinerlei Gebühren an. Ausgenommen davon sind jedoch Kostensteigerungen durch wesentliche Buchungsänderungen, z. B. der Dauer oder der Fahrzeugkategorie, oder durch eine Preisanpassung des Mietwagenanbieters nach der ursprünglichen Buchung. Bei manchen Mietwagenanbietern ist bei einer Änderung des Namens des Fahrers oder der Abholstation möglicherweise eine Stornierung und erneute Buchung des Fahrzeugs erforderlich. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen unterscheiden sich je nach Mietwagenanbieter, sie werden jedoch eindeutig beim Buchungsprozess kommuniziert.

Verlängerungen einer Miete erfolgen entweder durch eine neue Buchung über Wisecars (Bestätigung eines – ggf. anderen – Anbieters erforderlich) oder durch eine Absprache direkt mit dem Anbieter vor Ort. Wenn der Kunde das Fahrzeug früher zurückgeben möchte, erstattet Wisecars nicht die Gebühr für ungenutzte Tage. Eine Entscheidung bezüglich der Rückerstattung obliegt ausschließlich dem Mietwagenanbieter.

Dienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten

Wir machen Sie, den Mieter, auf ggf. anfallende Gebühren aufmerksam, wenn Sie Ihre Abholzeit bei der Buchung angeben. Bitte beachten Sie, dass Ihnen ein erhöhter Betrag gemäß dem im Gutschein aufgeführten Preis in Rechnung gestellt wird, wenn Ihnen das Fahrzeug außerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung gestellt wird oder Sie dieses außerhalb der Geschäftszeiten zurückgeben. Wir übernehmen keine weitere Haftung, wenn Dienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten nicht angeboten werden.

Stornierung

Alle Buchungen sind bis zu 48 Stunden vor der Abholzeit kostenlos stornierbar. Wenn eine Stornierung mehr als 48 Stunden vor der Abholzeit beantragt wird, erhält der Kunde eine vollständige Rückerstattung abzüglich des nicht erstattungsfähigen Stornierungsschutzes und/oder Schutzpakets. Je nach Angebot kann es zu Abweichungen kommen. In diesem Fall werden die besonderen Stornierungsbedingungen bei der Buchung angegeben.

Wenn Sie eine Buchung stornieren möchten, ist die einzige akzeptierte Methode, dies durch Kontaktaufnahme mit dem Wisecars-Kundenservice zu tun. Stornieren Sie Ihre Buchung nicht direkt bei der Mietfahrzeuggesellschaft, da gegebenenfalls zusätzliche Gebühren anfallen. Es erfolgt keine Rückerstattung, wenn die Anmietung frühzeitig beendet wird, wenn die Übernahme verspätet erfolgt, wenn der Mieter nicht erscheint oder wenn eine Stornierung weniger als 48 Stunden vor dem Anfangstermin des Mietzeitraums erfolgt. Eine Rückerstattung wird nicht geleistet, wenn Sie nicht über einen gültigen Führerschein verfügen, der durch die Mietfahrzeuggesellschaft akzeptiert wird. Zudem erfolgt keine Rückerstattung, wenn Sie keine akzeptierte Kreditkarte für die Sicherheitskaution vorlegen können. Bitte beachten Sie, dass unterschiedliche Mietfahrzeuggesellschaften über unterschiedliche Anforderungen für akzeptierte Methoden zur Autorisierung von Kauttionen und Zahlungsmethoden aufweisen. Die Verlängerung des Mietzeitraums und eine verspätete Rückgabe des Fahrzeugs wird entsprechend des vor Ort geltenden Tagessatzes (der höher ausfallen kann) durch die Mietfahrzeuggesellschaft berechnet und in Rechnung gestellt. Zudem können Strafgebühren veranschlagt werden.

Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Buchung zu stornieren, wenn wir angemessene Gründe zur Annahme haben, dass es sich bei dieser um Betrug handelt. Unter solchen Umständen können wir Ihre Buchung ohne jedwede Haftung stornieren. Wenn Ihre Buchung storniert wird, dann erfolgt eine komplette Rückerstattung an die Person, die ursprünglich für die Buchung aller Geldbeträge auf gekommen ist, die zuvor an uns ausgezahlt wurden.

Es kann einige Zeit dauern, bis Ihre Bank die Zahlung abgeschlossen hat. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an Ihre Bank, um weitere Einzelheiten zu erfahren.

Nichterscheinen

„Nichterscheinen“ besteht, wenn Sie:

es versäumen, das Fahrzeug zum/zur vereinbarten Datum und Uhrzeit abzuholen, oder

es versäumen, die erforderlichen Unterlagen zum Abholen des Fahrzeugs vorzulegen, oder

es versäumen, eine Kreditkarte auf den Namen des Hauptfahrers vorzulegen, die ausreichend gedeckt ist, um die Kauttion zu begleichen.

die Bedingungen oder Anforderungen des Anbieters nicht erfüllen

Das Autovermietungsunternehmen behält sich das Recht vor, die Ausgabe jedes Fahrzeugs gegenüber jeglichen Kunden zu verweigern, die nicht rechtzeitig mit allen erforderlichen Unterlagen und einer ausreichend gedeckten Kreditkarte eintreffen. In diesem Fall hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung, außer die Anmietung wird vorab storniert.

Stornoschutz

Mit dem Wisecars Stornoschutz wird das Stornierungszeitfenster auf 2 Stunden vor Ihrer Abholzeit verlängert. Stornoschutz kann nur zum Zeitpunkt der Buchung erworben werden und

ist nicht erstattungsfähig.

Versäumen Sie es, zur/zum vereinbarten Zeitpunkt und Datum zu erscheinen, und/oder stellen Sie nicht alle erforderlichen Unterlagen bereit, kann die Mietfahrzeuggesellschaft Ihnen das Fahrzeug verweigern und erfolgt keine Rückerstattung. Es erfolgt keine Rückerstattung, wenn die Anmietung frühzeitig beendet wird. Es erfolgt keine Rückerstattung, wenn Sie es versäumen, eine Kreditkarte auf den Namen des Hauptfahrers mit ausreichend verfügbaren Geldbeträgen für die Anforderungen der Sicherheitskaution vorzulegen.

Abholung und Rückgabe des Mietfahrzeugs

Bitte beachten Sie, dass der Mietwagenanbieter nicht auf Ihre Ankunft warten muss. Wenn Sie nicht zu der auf Ihrem Gutschein angegebenen Zeit an der Abholstation eintreffen, kann dies als Nichterscheinen Ihrerseits betrachtet werden. Am Ende des Mietzeitraums müssen Sie das Fahrzeug am richtigen Standort zur vereinbarten Zeit ohne Schäden und in einem sauberen Zustand zurückgeben. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie das Fahrzeug beim selben Mietwagenanbieter abgeben, bei dem Sie es auch abgeholt haben.

Wenn Sie das Fahrzeug nach Ansicht des Mietwagenanbieters stark verschmutzt zurückgeben, kann dieser Ihnen besondere Reinigungskosten in Rechnung stellen.

Wichtig: Der Hauptfahrer muss bei der Übernahme des Fahrzeugs im Besitz einer Kreditkarte auf seinen eigenen Namen verfügen. Die Karte muss ausreichend verfügbare Mittel zum Decken des Selbstbeteiligungs- / Kautionsbetrages (der für die Dauer der Anmietung auf der Karte gesperrt wird) aufweisen. Die Karte ist ebenso für das Bezahlen örtlicher Gebühren, zusätzlicher Ausrüstung und aller weiteren Einkäufe am Schalter der Fahrzeugvermietung erforderlich.

Die meisten unserer Mietfahrzeuganbieter akzeptieren keine Prepaid-, Auflade- oder virtuellen Kreditkarten bzw. jegliche Karten, auf denen die entsprechenden Zeichen nicht erhoben („eingepägt“) sind.

Fahrerlaubnis

Jeder Fahrer muss seit mindestens einem Jahr im Besitz einer uneingeschränkten, gültigen Fahrerlaubnis sein (an manchen Orten sind zwei oder mehr Jahre erforderlich; dies wird während des Buchungsvorgangs angegeben). Abgelaufene oder vorläufige Fahrerlaubnisse werden nicht akzeptiert. Bei Abholung des Fahrzeugs muss jeder Fahrer eine Fahrerlaubnis vorlegen. Einige Mietwagenanbieter in bestimmten Ländern verlangen auch einen internationalen Führerschein. Zwecks Kontrolle durch örtliche Behörden müssen alle Fahrer jederzeit Ihre Fahrerlaubnis mit sich führen.

Wenn sich der Mietwagenanbieter wegen verheimlichter Strafvermerke oder wegen einer Weigerung Ihrerseits, eine Fahrerlaubnis, deren Entsprechung oder die nötigen Informationen über einen Strafvermerk vorzulegen, weigert, ein Fahrzeug zur Verfügung zu stellen, erfolgt keine

Erstattung des Betrags.

Höhere Gewalt

Höhere Gewalt-Ereignisse, zu denen Naturkatastrophen, Krieg, staatliche Maßnahmen, Pandemien oder andere außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände gehören, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Wisecars liegen, entbinden Wisecars von der Haftung und von jeglicher Verpflichtung zur Rückerstattung oder Übernahme zusätzlicher Kosten.

Im Falle von höherer Gewalt oder anderen Umständen, die außerhalb der Kontrolle von Wisecars liegen, behält sich Wisecars das Recht vor, eine teilweise Rückerstattung vorzunehmen, wobei in der Regel mindestens 10 % des Buchungswertes einbehalten werden; jedoch kann Wisecars in schwerwiegenden Fällen beschließen, den gesamten Betrag einzubehalten, und ist nicht für zusätzliche Kosten haftbar. Bitte beachten Sie, dass es aufgrund der außergewöhnlichen Umstände zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Rückerstattungen kommen kann.

Wisecars wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um betroffene Kunden zeitnah über das Ereignis höherer Gewalt und dessen Auswirkungen auf ihre Buchungen zu informieren. Solche Benachrichtigungen werden per E-Mail oder auf andere Weise, die vom Kunden angegeben wurde, versendet. Kunden werden ermutigt, ihre Kommunikationskanäle regelmäßig auf Updates zu überprüfen.

Im Falle, dass der örtliche Anbieter aufgrund höherer Gewalt nicht in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen, wird Wisecars versuchen, Buchungen an andere Autovermietungsunternehmen weiterzuleiten. Bitte haben Sie jedoch Verständnis dafür, dass alternative Vereinbarungen nicht immer möglich sind, insbesondere während Spitzenzeiten oder in Situationen, in denen geeignete Alternativen begrenzt sind.

Sofern es die Umstände erlauben, kann Wisecars den Kunden die Möglichkeit bieten, ihre Reservierungen zu ändern oder alternative Buchungsoptionen zu prüfen, vorbehaltlich der Verfügbarkeit und möglicher zusätzlicher Kosten.

Bitte beachten Sie, dass diese Höhere-Gewalt-Klausel den geltenden Gesetzen und Vorschriften unterliegt. Reklamationen

Wisecars möchte die Kunden zufriedenstellen. Wenn Sie ein Problem oder einen Streitfall haben, werden wir versuchen, Ihre Sorgen bezüglich unserer Dienste zu beseitigen. Wenn Sie als Mieter in irgendeiner Weise unzufrieden sind, melden Sie dies bitte schnellstmöglich Ihrem Mietwagenanbieter.

Beschwerden

Methoden der Kontaktaufnahme:

Wenn Sie mit irgendeinem Aspekt unserer Dienstleistungen oder Produkte nicht zufrieden sind,

können Sie uns Ihre Erfahrungen auf folgende Weise mitteilen:

Per E-Mail: support@wisecars.com

Über unsere Selbstbedienung: <https://customer.wisecars.com>

Über Telefon oder Messaging-Plattformen: <https://www.wisecars.com/en-gb/faq#contactSection>

Bitte beachten Sie, dass wir Sie bitten können, sich zusätzlich per E-Mail mit uns in Verbindung zu setzen, wenn Sie uns zunächst per Telefon oder über Messaging-Plattformen kontaktiert haben, und eine reproduzierbare Erklärung über die Beschwerde mit allen dazugehörigen Unterlagen beizufügen.

Beschwerden, die sich auf die Verantwortlichkeiten der Autovermieter beziehen, sollten direkt an die Autovermieter gerichtet werden. Wisecars wird den Einsender der Beschwerde bei Bedarf über das weitere Vorgehen informieren.

Verfahren bei Beschwerden:

Wir bemühen uns, Ihre Beschwerde sofort zu bearbeiten und bestätigen Ihnen innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Beschwerde, dass wir die Beschwerde bearbeitet oder die Untersuchung fortgesetzt haben.

Wisecars hat das Recht, Reklamationen, die später als 28 Kalendertage nach dem Rückgabedatum eingehen, nicht zu bearbeiten.

Die Anträge werden geprüft, und eine Entscheidung wird innerhalb von 28 Kalendertagen ab dem Datum des Eingangs der Anträge getroffen. Bitte beachten Sie, dass sich diese Frist in seltenen Fällen verlängern kann, wenn Sie auf einen Kommentar oder eine Dokumentation des Partners warten. Wisecars übernimmt keine Verantwortung für die Antwortzeiten der Partner.

Wenn Sie nicht innerhalb von 15 Kalendertagen auf eine E-Mail von Wisecars antworten, wird der Fall automatisch ohne Lösung und/oder Entschädigung geschlossen.

Technische Probleme

Im Falle von technischen Problemen am Fahrzeug müssen Sie den Mietwagenanbieter unverzüglich in Kenntnis setzen. Die entsprechende Telefonnummer finden Sie auf Ihrem Mietvertrag. Der Mietwagenanbieter vor Ort muss Reparaturen und Ersatzfahrzeuge genehmigen. Wenn Sie als Mieter in einen Unfall verwickelt sind, müssen die örtliche Polizei und die Autovermietung verständigt werden. Behalten Sie Kopien sämtlicher relevanter Unterlagen, Sie die ausfüllen sollen. Diese können erforderlich sein, wenn Sie einen Anspruch geltend machen wollen.

Wisecars erstattet keine Fahrzeugreparaturen, es sei denn, der Kunde hat eine Vollkaskoversicherung erworben und ist gemäß den entsprechenden Bedingungen zu einer Rückerstattung berechtigt.

Panne/Unfall

Bei Pannen, Unfällen etc. müssen Sie umgehend den lokalen Anbieter zwecks Anweisungen und Hilfe kontaktieren. Wir empfehlen Ihnen, selbst bei kleinen Schäden die Polizei zu rufen. Sämtliche Unterlagen müssen aufbewahrt werden, wenn ein Anspruch bei der Versicherung geltend gemacht wird. Wenn Sie nicht ordnungsgemäß handeln, kann Ihnen der Mietwagenanbieter am Ende Schäden in Rechnung stellen.

Bitte beachten Sie, dass Sie für sämtliche dem Mietwagenanbieter entstandenen Schäden haften, wenn ein Unfall durch Fahrlässigkeit Ihrerseits oder sonstige Umstände verursacht wird, die vom Versicherungsunternehmen nicht abgedeckt werden.

Fehler im Fahrzeugbestand

Obwohl wir uns bemühen, genaue und aktuelle Informationen über die bei unseren Autovermietungspartnern verfügbaren Fahrzeuge bereitzustellen, kann es Fälle von Fahrzeugbestandfehlern geben, die außerhalb unserer Kontrolle liegen. Ein Fehler im Fahrzeugbestand bezieht sich auf Situationen, in denen ein bestimmtes Fahrzeug aufgrund unvorhergesehener Umstände nicht zur Miete verfügbar ist.

Im Falle eines Fahrzeugbestandfehlers:

Wir werden alles daran setzen, Sie so schnell wie möglich über die Nichtverfügbarkeit des ausgewählten Fahrzeugs zu informieren.

Wir werden mit Nachdruck daran arbeiten, Ihnen alternative Fahrzeugoptionen anzubieten, die Ihren Vorlieben so gut wie möglich entsprechen.

Sie haben die Wahl, entweder eine verfügbare Alternative auszuwählen oder Ihre Buchung mit voller Rückerstattung zu stornieren.

Wir übernehmen keine Verantwortung für zusätzliche Kosten, die aufgrund der Nichtverfügbarkeit eines bestimmten Fahrzeugs entstehen, wie z. B. Transport- oder Unterkunftskosten.

Wenn Sie glauben, dass der Flottenausfall auf Handlungen oder Fahrlässigkeit des Anbieters zurückzuführen ist, teilen Sie uns bitte alle relevanten Unterlagen, Fotos oder anderen Beweise mit. Diese Informationen werden uns bei der Bearbeitung unserer Anfrage hilfreich sein.

Wenn wir ein konstantes Muster solcher Probleme an einem bestimmten Standort feststellen, ergreifen wir die notwendigen Maßnahmen, um die Qualität unseres Dienstes zu gewährleisten, indem wir den betroffenen Standort von unserer Website entfernen.

Zuständigkeitsbereich

Diese Dienstleistungsbedingungen von Wisecars werden in Übereinstimmung mit den Gesetzen von England und Wales ausgelegt und durchgesetzt und unterliegen diesen Gesetzen. Der einzige

und ausschließliche Gerichtsstand für die Beilegung von Ansprüchen oder Streitigkeiten, die sich aus oder in Verbindung mit diesen Nutzungsbedingungen oder den Wisecars-Diensten ergeben könnten, ist ein Gericht in England und Wales mit zuständiger Gerichtsbarkeit.

Datenschutz

Wisecars kümmert sich um den Schutz Ihrer Daten. Wir nehmen die Privatsphäre unserer Kunden sehr ernst, weshalb wir KEINE über die Website erhobenen Daten an Dritte verkaufen oder verleihen.

Sensible Kundendaten wie personenbezogene Daten oder Kreditkartendaten werden verschlüsselt und die Nutzung im Internet gesichert. Durch diesen Schutz können sie nicht von Dritten gelesen werden. Wisecars speichert keine Kreditkartendaten. Wenn Sie die Dienste per Kreditkarte bezahlen möchten, werden Ihre Daten nicht von uns gespeichert.

Cookies

Zur Verbesserung unserer Dienstleistungen und Website können wir Cookies verwenden. Einige Cookies sind für die korrekte Funktion der Website erforderlich, andere dienen der Verbesserung der Effizienz und der Nutzererfahrung auf unserer Website. Wisecars nutzt zu Ihrem Schutz eine begrenzte Zahl an Cookies und speichert keine personenbezogenen Daten. Sie können Ihren Browser so einstellen, dass Sie informiert werden, bevor Sie ein Cookie erhalten.

Ende der Benutzung

Der Zugang zur Website oder Teilen davon kann jederzeit, ohne Mitteilung und aus jedem Grund eingestellt oder unterbrochen werden.

Urheberrecht

Die Wisecars-Website darf ausschließlich für die persönliche Nutzung im Rahmen einer Fahrzeugbuchung verwendet werden. Wir kontrollieren dauerhaft die Aktivitäten und die Nutzung unserer Website. Ungewöhnliche Aktivitäten auf der Seite gelten als verdächtig und führen zu einer Zugangssperrung. Die Nutzung der Website Ihrerseits bedeutet eine Annahme dieser Dienstleistungsbedingungen.

Offenlegung gegenüber Dritten

Zu keiner Zeit wird Wisecars personenbezogene Kundendaten ohne vorherige Zustimmung Dritten gegenüber offenlegen, sofern dies nicht gesetzlich erforderlich ist oder ein Notfall vorliegt.

Wisecars verkauft oder vermietet keine persönlich identifizierbaren Informationen. Wir können Statistiken über unsere Kunden, Absätze, Buchungsmuster und damit verbundene Informationen an Dritte weitergeben, allerdings enthalten diese Informationen keine persönlich identifizierbaren

Informationen. Bitte beachten Sie, dass wir die Personenbezogene Daten nur auf dem Wunsch des Einzelnen löschen. Wir löschen keinen Personenbezogene Daten auf dem Wunsch eines Dritten.

Fahrzeugabbildungen

Die Wisecars-Website enthält Abbildungen von izmo Europe bvba:

Automotive Images, Copyright [2009-2015] izmo Europe bvba. Alle Rechte vorbehalten. Die Fahrzeugabbildungen im Eigentum von izmo Europe bvba sind gemäß belgischem und internationalem Urheberrecht geschützt. Der Zugang zu diesen Bildern und deren Verwendung ist durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäß einer separaten Lizenzvereinbarung beschränkt. Eine unbefugte Verwendung, Reproduktion, Verteilung, Aufnahme oder Änderung dieser Abbildungen ist strengstens untersagt.

Währungsupdate: Wichtig: Zahlungen an Wisecars werden in USD, EUR und GBR bearbeitet - Aufgrund fluktuierender Wechselkurse und anderer möglichen Bankgebühren kann Wisecars nicht für jegliche Differenzen beim für die Reservierung beglichenen Betrag haftbar gemacht werden.

Wisecars kann nicht für Bankgebühren oder kleinere Rückerstattungen aufgrund von Währungsumrechnungen haftbar gemacht werden.