**1. Müqavilənin məqsədi**

 **www.hertz.org.az** Azərbaycanda *VÖEN: 2002910961*  altında qeydiyyatdan keçən, *AZ 1025; 8 Noyabr prospekti 30; Bakı şəhəri, Azərbaycan ünvanında yerləşən “Hertz Azerbaijan” MMC*-nin mülkiyyətidir. Bu ümumi şərtlər www.hertz.org.az və müştəri (siz) arasındakı müqavilə münasibətlərini tənzimləyəcək. Veb saytımızda bron etməklə siz  razılaşırsınız ki, xidmətdən istifadə və göstərilməsinə dair müqavilə sizinlə və xidmət təminatçısı arasındadır. Siz bu şərt və müddəalara, eləcə də vebsaytda olan digər məlumatlara riayət edilməsi öhdəliklərini öz üzərinizə götürməyə razısınız. Rezervasiya etməklə siz bu Şərt və Müddəaları oxuduğunuzu və onları öz adınızdan və xidmətlərdən istifadə edən bütün sərnişinlər adından qəbul etmək hüququnuz olduğunu təsdiq edirsiniz.

**2. Rezervasiya (Bronlaşdırma) Prosesi**:

Ödəniş və Müqavilə Rezervasiyalar veb saytımızda onlayn olaraq edilə bilər. Əgər rezervasiya iki və ya daha çox adam üçün aparılıbsa, rezervasiya edən şəxs (“Aparıcı Tərəf”) bunu bütün sərnişinlər adından etmiş hesab olunur və o, bu şərt və müddəaları tərəfin hər hansı sərnişinin adından qəbul edir. Aparıcı Tərəf ən azı 18 yaşında olmalıdır. Tam ödəniş alındıqdan sonra “Hertz Azerbaijan” şirkəti rezervasiyanı hazırlamalı və təsdiq edildikdən sonra rezervasiya etdiyiniz xidmətlərin təfərrüatlarını və rezervasiya çekini Aparıcı Tərəfə göndərməlidir. Çek “bilet” rolunu oynayır və təchizatçı nümayəndəsinə və ya sürücüyə təqdim edilməlidir. Rezervasiya təsdiq edildikdə, Aparıcı Tərəflə təchizatçı arasında qanuni qüvvəyə malik müqavilə bağlanacaq. Tam ödəniş alınana qədər heç bir məcburi qüvvəyə malik müqavilə bağlanılmır. “Hertz Azerbaijan” şirkəti xidməti bron edərkən təqdim edilən yanlış məlumatlara görə xidmətlərin vaxtında, düzgünlüyünə və ya keyfiyyətinə görə məsuliyyət daşıya bilməz. Səyahət etməzdən əvvəl rezervasiya barədə bütün məlumatların düzgün olduğunu yoxlamaq və hər hansı bir səhvlik olarsa, “Hertz Azerbaijan” şirkətini əvvəlcədən bu barədə məlumatlandırmmaq Aparıcı Tərəfin məsuliyyətidir. Rezervasiya zamanı Aparıcı Tərəfin təqdim etdiyi məlumatda hər hansı səhvlər xidmətlərin qiymətində dəyişikliklə nəticələnərsə, siz belə bir xərcə görə məsuliyyət daşıyacaqsınız. Verdiyiniz yanlış məlumatlara görə fərqi ödəyə bilmədiyiniz halda, EasyTrip Şirkəti və ya təchizatçımız sizə qarşı heç bir kompensasiya və ya geri qaytarılma öhdəliyi olmadan xidmətləri ləğv etmək hüququnu qoruyub saxlayır. Təchizatçının vebsaytımızda göstərilən qiyməti yekun qiymətdir və rezervasiya zamanı verdiyiniz məlumat düzgündürsə, sizdən heç bir əlavə ödəniş tələb edilməyəckdir.

**3. XİDMƏTLƏR**

**3.1 Avtomobil icarəsi:**

Göstərilən nəqliyyat vasitələri nümunələrdir: Avtomobil sinfində olan xüsusi modellər mövcudluq və xüsusiyyətlərə görə fərqlənə bilər. Yol hərəkəti cərimələri: icarə müddətində baş verən hər hansı bir yol hərəkəti və ya yol pozuntusu nəticəsində yaranan bütün növ yol cərimələri kirayəçilərin məsuliyyəti altındadır. Yol hərəkəti cərimələri kirayəçidən tutulacaq. Kirayəçi razılaşır ki, şirkət icarə müddəti ərzində baş verən yol hərəkəti cərimələrinin məbləğini kirayəçinin kredit kartından çıxara bilər. Yanacağın tənzimlənməsi: avtomobil kirayəçiyə tam yanacaq çəni ilə (4/4 ədəd) verilir və kirayə götürən avtomobili yenidən dolu çənlə geri qaytarmalıdır. Əks halda, çatışmayan yanacaq vahidi(lər)i kirayəçidən tutulur. Sığorta: avtomobili qəza yerindən köçürmədən dərhal lazımi hesabat (qəza/polis, tibbi/alkoqol aktı, qəza/sığorta aktı) alınmazsa, qəza zamanı bütün sığortalar etibarsız sayılır. Sığorta avtomobili alkoqol və ya narkotik vasitənin təsiri altında idarə etdikdə və ya sürət həddindən artıq sürdükdə etibarsız sayılır. Bu hallarda sürücü bütün əlaqədar cərimələrə, avtomobilə dəymiş ziyana və ya avtomobilin bütün çıxılan məbləğinə görə məsuliyyət daşıyacaq və ondan tutulacaqdır. Bildirilən qəza ilə əlaqəli olmayan ön şüşə və təkər zədələri bura aid deyil. Erkən qaytarma: zəhmət olmasa, nəzərə alın ki, avtomobilin ilkin göstərilən müddətdən tez qaytarılması halında - heç bir məbləğ geri qaytarılmayacaqdır.

**3.1.1 Ləğvetmə:**

Sifariş birinci xidmətdən istifadəyə ən geci 24 saat qalmış ləğv edildikdə – 20 azn  rüsum çıxılmaqla ödənilmiş məbləğ geri qaytarılacaqdır. Sifariş birinci xidmətdən istifadəyə 24 saatdan az qalmış ləğv edildikdə – ödənilmiş məbləğ 1 günlük icarə məbləği çıxılmaqla geri qaytarılacaqdır.

**3.1.2 Dəyişikliklər**:

Rezervasiyaya dəyişikliklər tərəfimizdən təsdiqlənmiş hər hansı rezervasiyada olan ilk xidmətdən istifadə etməzdən 24 saat əvvəl 1 dəfə pulsuz edilə bilər. Birinci xidmətdə sizin tərəfinizdən edilən dəyişikliklər bron edərkən qeyd etdiyiniz e-poçt ünvanından bronlaşdırma üçün instinad nömrənizi, aparıcı sərnişinin adını və tələb etdiyiniz dəyişiklikləri qeyd etməklə birbaşa office@hertz.org.az ünvanına e-poçt göndərməklə edilməlidir. Dəyişikliklər əlavə ödənişlərlə nəticələnə bilər və siz hər hansı dəyişiklik etməzdən əvvəl bu ödənişləri etməlisiniz. Rezervasiyanızda göstəriləndən fərqli təyinat yerinə dəyişdirilərək düzəlişlər edilə bilməz. Yalnız əlavələr, təhvil və təslim saatları dəyişdirilə bilər. Ümumilikdə və əksər xidmətlər üçün biz rezervasiyanıza edilən düzəlişlər və ya dəyişikliklər üçün ödəniş almırıq, baxmayaraq ki, düzəliş sizin orijinal rezervasiyanızın qiymətini artırdığı halda bunu etmək hüququmuzu özümüzdə saxlayırıq.

**4. Tərəfimizdən edilən ləğvlər**

Fövqəladə hallarda və təchizatçımız xidmət şərtlərində əhəmiyyətli dəyişiklik etməyə və ya xidməti ləğv etməyə məcbur olarsa, biz ləğv etməli olduğumuz hər hansı təsdiqlənmiş rezervasiyaya uyğun alternativlər tapmaq üçün lazımi səyləri göstərməliyik. Yekun olaraq rezervasiyanızı ləğv etmək məcburiyyətində qalsaq, sizə rezervasiyanın tam məbləği geri qaytarılmalıdır.

**5. Bron edilmiş nəqliyyat vasitələri**

Müştərilərimizin seçilmiş nəqliyyat vasitəsi bağlı seçimlərinə hörmət etməyə çox çalışırıq; lakin, nəqliyyat vasitəsi mövcudluqdan asılı olaraq daha yüksək tutumlu biri və ya bir neçə nəqliyyat vasitəsi ilə əvəz edilə bilər. Dəyişiklik daha ucuz qiymətə sahib olduğumuz avtomobilin kateqoriyasında və ya ölçüsündə azalma olarsa, qiymət fərqi geri qaytarılacaqdır.

**6. Baqaj**

Şəxsi köçürmələr üçün istifadə olunan nəqliyyat vasitələri hər bir sərnişin oturacağı üçün ən azı 1 orta ölçülü çamadan tutumuna malikdir. Rezervasiya zamanı siz bizə daşınacaq baqaj barədə məlumat verməlisiniz. Kameralar, çantalar və ya kiçik kürək çantaları kimi kiçik baqaj əşyalarını bəyan etmək lazım deyil. Sərnişin bildiriləməyən baqajın daşınması üçün əlavə nəqliyyat vasitələrinə ehtiyac yarandığı halda çəkdiyi bütün xərclərə görə məsuliyyət daşıyacaqdır. Siz baqajınıza və ya şəxsi əşyalarınıza xidmətin göstərildiyi ölkənin qanunvericiliyinə zidd olan əşyaları (odlu silahlar və s.) və ya üçüncü şəxslər üçün zərərli ola biləcək əşyaları və ya həddən artıq ölçüdə, çəkidə, istifadə müddəti bitmiş əşyaları daxil edəcəksinizmi? Bələdçi itlə səyahət etməsəniz, heyvanlara icazə verilmir.

**7. Məsuliyyətiniz**

Bu müqaviləni rəsmiləşdirərək, siz bilavasitə bəyan edirsiniz ki:

7.1 Siz 18 yaşdan yuxarısınız və əqli qabiliyyətlərinizdən tam istifadə edirsiniz və bu səbəbdən bu müqavilədən irəli gələn hüquqi məsuliyyətləri öz üzərinizə götürmək hüququna maliksiniz və bu müqavilənin predmeti olan xidmətlərdən, şirkət haqqında məlumatdan və bu Ümumi Şərtlərin məzmunundan xəbərdarsınız.

7.2 Siz bron etmək üçün istifadə edilən kredit və ya debet kartlarının sizə məxsus olduğunu və onların ümumi bron məbləğlərini ödəmək üçün kifayət qədər vəsaitə malik olduğunu bəyan edirsiniz.

7.3 Siz başa düşürsünüz ki, verdiyiniz məlumatların hər hansı dəyişdirilməsi barədə bizə mümkün qədər tez məlumat verməlisiniz. Xidmətlər verdiyiniz və sizə e-poçt vasitəsilə göndərilən məlumatlara uyğun olaraq göstəriləcəkdir. Rezervasiya zamanı toplama və təyinat məntəqələri üçün tam və düzgün istiqamətləri təmin etmək sizin məsuliyyətinizdir. Köçürmə çekini çap etmək və düzgünlüyünü yoxlamaq da sizin öhdəliklərinizin bir hissəsidir. Çekdə olan məlumat yanlışdırsa, düzəliş üçün dərhal Müştəri Xidmətləri komandamızla əlaqə saxlamalısınız. Verdiyiniz qeyri-kafi və ya səhv məlumatlara görə yerinə yetirilməsi mümkün olmayan rezervasiyalara görə məsuliyyət daşımırıq və həmin rezervasiyalar üçün heç bir geri qaytarılmalar edilməyəcəkdir. “Hertz Azerbaijan” şirkəti və ya təchizatçımız müştərinin daxil olmaq və ya çıxmaq və ya keçmək niyyətində olduqları Azərbaycanın qanunlarına, qaydalarına və ya digər tələblərinə əməl etməməsi nəticəsində ölkənin səlahiyyətli orqanlarına depozit və ya cərimə ödəməyə məcbur olduqda, müştəri hertz.org.az və ya təchizatçının kompensasiyası üçün tam məsuliyyəti öz üzərinə götürməlidir. Bununla Siz bizə köçürmə vasitəsinə dəyən hər hansı cərimə və ya zərərə görə (o cümlədən xüsusi təmizlik daxil olmaqla) və ya təchizatçımızın avtomobilində çatışmayan hər hansı əşyaya görə kredit və ya debet kartınızdan ödəniş tutmağa icazə verirsiniz. Biz dəfələrlə böyük insident və ya insidentlərə səbəb olan müştəridən əlavə rezervasiyaları qəbul etməmək hüququnu qoruyub saxlayırıq.

**8. Məsuliyyətimiz**

Bu şərtlərin pozulması halında biz yalnız laqeydliyimiz və ya səhlənkarlığımız nəticəsində yaranan zərər və ya itkilərə görə və ən çox sizin ödədiyiniz ümumi məbləğə görə məsuliyyət daşıyacağıq. Biz bilavasitə bizə aid olmayan və ya qəza, fors-major və ya qanuni və ya inzibati tələblər nəticəsində yaranan zərərlərə görə məsuliyyət daşımırıq. Bizim və ya nəqliyyat operatorunun öhdəliklərinin yerinə yetirilməsi fors-major hadisəsi və ya bizim nəzarətimizdən kənar hər hansı bir hal, o cümlədən ekstremal hava hadisələri, təbii fəlakətlər, terrorizm, köçürmə marşrutu boyunca üçüncü şəxslərin qəzaları, polis nəzarəti, qeyri-adi nəqliyyat sıxlığı və ya tətillər kimi digər hallar nəticəsində birbaşa və ya dolayı yolla maneə törədildiyi və ya təsirləndiyi halda məsuliyyət daşıya bilmərik. Xidmətin göstərilməsi zamanı baş verən hadisələrə, xüsusən də səhlənkarlığımızın birbaşa nəticəsi olmadığı halda, xəstəliklərə, şəxsi xəsarətlərə və ya ölümlərə görə məsuliyyət daşımırıq. Bu o deməkdir ki, bu şərtlərə uyğun olaraq, məsələn, sərnişin ölürsə və ya xəsarət alırsa və ya əlilliyimiz və ya işçilərimizin və ya nəqliyyat operatorlarımızın ağlabatan bilik və peşəkarlıqdan istifadə edərək işə götürdüyünüz daşıma xidmətini təmin edə bilməməsi nəticəsində transfer xidməti müqavilədə nəzərdə tutulduğu kimi göstərilmirsə və ya zəif təmin edilirsə, biz məsuliyyəti öz üzərimizə götürə bilərik. Nəzərinizə çatdırırıq ki, şirkətə qarşı iddia qaldırmaq istəyirsinizsə, bu bilik və peşəkarlıq çatışmazlığını nümayiş etdirmək sizin məsuliyyətinizdir.

**9. Şikayətlər**

Əgər partnyorumuzdan (təchizatçıdan) aldığınız xidmət gözləntilərinizə cavab vermirsə, siz dərhal, mümkün olduqda, hadisə baş verən zaman Müştəri Xidmətimizi xəbərdar etməlisiniz. Əvvəlcə rezervasiya təsdiqində göstərilən nömrədən istifadə edərək yerli təchizatçı ilə əlaqə saxlamalısınız və onlar sizə hər hansı narahatlığı həll etməyə kömək edəcəklər. Onların detallı əlaqə məlumatlarını rezervasiya təsdiq çekində tapa bilərsiniz. Yazılı şikayətlər, geri qaytarılma tarixindən ən geci 7 gün sonra office@hertz.org.az elektron poçtuna göndərilməlidir.

**10. Sərnişin davranışı**

Bu müqaviləni rəsmiləşdirməklə, siz şirkətə və təchizatçıya sürücünün meyarlarına uyğun olaraq aşağıdakıları özündə əks etdirən istənilən sərnişinə xidmətdən imtina etmək hüququ verirsiniz: •    alkoqol və ya narkotik maddələrin təsiri altında olan sərnişinə •    davranışı nəqliyyat vasitəsinin sürücüsü, üçüncü şəxslər və ya özləri üçün təhlükəli sayıla bilən şəxslərə. Səyahət zamanı istehlak üçün təchizatçının avtomobillərində spirtli içkilərə icazə verilmir. Bu qadağa narkotiklərə də aiddir. Avtomobilin içərisində siqaret çəkmək və yemək yemək qadağandır

**11. Səyahət sığortası**

Aldığınız sığorta təminatının sizin xüsusi ehtiyaclarınıza uyğun olmasını təmin etmək sizin məsuliyyətinizdir. Sığorta polisinizin təfərrüatlarını diqqətlə oxumağınızı və tətilinizdə onları özünüzlə aparmağınızı şiddətlə tövsiyə edirik.

**12. Yurisdiksiya**

Bu Ümumi Şərtlər mövcud Azərbaycan qanunvericiliyi ilə tənzimlənəcək. Sizinlə “Hertz Azerbaijan” arasında razılaşdırılmış müqavilə Azərbaycan qanunvericiliyinə uyğun olaraq tənzimlənəcək. Bu şərt və müddəalarla bağlı yaranan mübahisələr və ya iddialar Azərbaycan məhkəmələrinin müstəsna yurisdiksiyasına tabedir. Bu istifadə şərtlərində olan müddəalardan hər hansı biri məhkəmə qərarı ilə qanunsuz, etibarsız və ya tətbiq edilməz elan edilərsə, qalan müddəalar tam olaraq qüvvədə qalacaqdır.

**13. Məxfilik**

Onlayn Məxfilik Siyasəti saytında hertz.org.az topladığımız məlumatlara sadiqliyimizi bir daha təsdiqləmək üçün hazırlanmışdır. Bu siyasət məlumatların müştəri xidməti və ya telefon zəngləri kimi digər toplama vasitələrindən birbaşa vebsaytda toplanıb-toplanılmamasından asılı olmayaraq hertz.org.az-ın istifadəçini müəyyən etmək üçün məlumat verdiyi rəftarı əhatə edir.