

DRÖG



Bílaleigur

Sértæk gæðaviðmið nr. 219

5. útgáfa 2022

FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Eftirfarandi gæðaviðmið eru fyllt út af fulltrúa fyrirtækisins. Nauðsynlegt er að gefa greinagóðar upplýsingar um það hvernig hvert og eitt viðmið, sem á við starfsemi fyrirtækisins, er uppfyllt t.d. með tilvísun í gæðahandbók, öryggisáætlanir, myndir eða önnur gögn. Í vettvangsheimsókn sannreynir úttektaraðili upplýsingarnar.

219-1	Öryggi	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
219-1.1	<p>Viðskiptavinir fá fræðslu um akstur og aðstæður á Íslandi þ.m.t.:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Notkun á ökutæki. b. Reglur um hámarkshraða. c. Skyldunotkun öryggisbelta. d. Skyldunotkun ökuljósa. e. Akstur og hættur þegar ekið er um malarvegi. f. Varúðarreglur þegar bíll er stöðvaður t.d. vegna myndatöku. g. Lausagöngu búfjár. h. Einbreiðar brýr og blindhæðir. i. Akstur að vetrarlagi. j. Að fylgjast vel með veðurspá vegna staðbundinna veðurskilyrða. k. Akstur og hættur þegar ekið er yfir óbrúaðar ár. l. 112 neyðarnúmer á Íslandi. <p>Til eru skriflegar verklagsreglur um það með hvaða hætti þetta er gert.</p>			
219-1.2	<p>Viðskiptavininum er bent á þjónustuskjái Safe Travel og upplýsingasíma Vegagerðarinnar 1777.</p>			

219-2	<i>Þjónusta og viðhald</i>	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
219-2.2	Ábyrgð, skyldur og réttindi leigutaka eru kynntar við upphaf leigu.			
219-2.3	Fyrirtækið tilkynnir viðskiptavinum við pöntun ef bifreiðin er eldri en þriggja ára og/eða ekin meira en 120.000 km.			
219-2.4	Auglýsinga- og kynningarefni fyrirtækisins gefur rétta mynd af aldri, eignum kílómetrum og öðru sem einkennir bifreiðarnar.			
219-2.5	A.m.k. 90% ökutækja fyrirtækisins uppfylla eftirfarandi: <ul style="list-style-type: none"> a. Mótorhjól, fólksbílar og jeppar (bílar með fjögurra hjóla drif) eru ekki meira en þriggja ára og eknir minna en 120.000 km. b. Litlir sendibílar, fólksflutningabílar og húsbílar eru ekki eldri en fimm ára og eknir undir 150.000 km. c. Breytingaskoðaðir jeppar eru ekki eldri en sjö ára og eknir undir 200.000 km. d. Önnur ökutæki sem ekki falla undir skilgreiningu hér að ofan, skulu ekki vera eldri en fimm ára og ekin undir 150.000 km og í mjög góðu ástandi (t.d. nýlega uppgerð). 			
219-2.6	Til er skrifleg áætlun um viðhald ökutækja sem tilgreinir m.a. skoðun eftir hverja leigu sem starfsmenn framkvæma og reglulegar skoðanir sem viðhaldsteymi annast. Áætlunin er aðlöguð að notkun og álagi.			
219-2.7	Ekki eru leigð ökutæki með þekktum göllum.			
219-2.8	Ökutæki eru þrifuð og sóttþreinsuð eftir hverja útleigu samkvæmt skriflegum verklagsreglum.			

219-2.9	Tryggt er að viðskiptavinur geri sér grein fyrir útlitsskemmdum þegar gengið er frá leigu og komi slíkt fram í samningi.			
219-2.10	Ef viðskiptavinur fær ekki bíl í þeim flokki sem hann óskaði eftir er honum gerð grein fyrir því, fyrir eða við upphaf leigu.			
219-2.11	Allir bílar hafa gilda fulla aðalskoðun við útleigu. Dýpt dekkjamynsturs skal vera minnst 3mm og samstæð dekk á ás við upphaf útleigu.			
219-2.12	Ökutæki sem leigð eru yfir vetrartímamann skulu vera á vetrarhjólborðum og ísskafa í þeim.			
219-2.13	Fyrirtæki sem leigja út húsbíla/pallhýsi/„campera“ skulu veita ítarlegar upplýsingar um farartækið um leið og gengið er frá leigusamningi, bæði um akstursöryggi og örugga notkun búnaðar í bílnum (snyrtingar, sturtur, gaseldun og losun úrgangs). Fylgja skal sérstök handbók um bílinn og notkun hans.			
219-2.14	Fyrirtækið er með viðbragðsáætlun til að aðstoða viðskiptavini ef bilun eða slys verður á leigutíma.			
219-2.15	Stoðþjónusta vegna bilunar eða slyss er útskýrð fyrir leigutaka áður en leiga hefst. Í þessu felst meðal annars: <ul style="list-style-type: none"> a. Skýr fyrirmæli um skyldur viðskiptavinar t.d. hvernig skal hafa samband við fyrirtækið eða tilgreindan aðila sem annast bilanþjónustu. b. Ótvíræð skilgreining á kostnaði sem innifalinn er í tryggingu annars vegar og hins vegar kostnaði sem viðskiptavinurinn er ábyrgur fyrir. c. Upplýsingar um þau tilvik sem trygging nær ekki til. 			

219-3	Umhverfi	Já	Á ekki við	Hvernig uppfyllt/skýringar
219-3.1	Leigutökum húsbíla, pallhýsa og „campera“ er bent á að almennt er óheimilt að gista í slíkum tækjum utan merktra tjaldsvæða nema með leyfi landeigenda sbr. ákvæði gildandi náttúruverndarlaga.			
219-3.2	Leigutökum húsbíla, pallhýsa og „campera“ eru veittar upplýsingar um næturdvalarstaði eftir árstíma.			
219-3.3	Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga ferðahegðun m.a. að allur utanvegaakstur er bannaður.			