

Helle Hollis Home Owners Clubin ryhmäjäsentyys

Stadilaiset ovat nyt ryhmänä Helle Hollis autovuokraamon Home Owners Clubissa. Jäsennumeromme on **H11025** / Aurinkorannikon Stadilaiset c.o. Eija Kairaskorpi-Hertola. Jäsentyys ei velvoita Stadilaisia järjestönä eikä stadilaisia yksilöinä mihinkään, mutta ne stadilaiset, jotka haluavat käyttää jäsenetuja hyväkseen autonvuokrauksessa, voivat niin tehdä. Stadilaisten jäsenet ovat HH:n jäsenen kotivieraan asemassa eli saavat jäsenedut. HH:n jäsenelle – siis Stadilaisille – kertyviä etuja käsitellään jäljempänä.

Sopimus auton vuokraamisesta (tai tallipaikan vuokraamisesta) tehdään aina vuokralle ottajan ja vuokralle tarjoajan välillä. Stadilaiset ei ole vuokrasopimuksen osapuoli eikä erityisesti suosittelu mitään vuokraamoaa tai vastaa mistään. Klubijäsentyydellä olemme vain hankkineet jäsenillemme mahdollisuuden saada alennusta ja muita etuja autoja vuokratessaan. Monet stadilaiset ovat käyttäneet Helle Holliksen palveluja ja olleet tyytyväisiä. Jäsentyys on teknisistä syistä Eijan nimissä.

Tällä hetkellä Eija ja Timo hoitavat HH:n klubijäsentyysasioita. Tarvittaessa voit soittaa heille ja/tai lähettää sähköpostia osoitteeseen: autot@costadilaiset.fi Käytä mielellään tätä toimiosoitetta asiointissa siltä varalta, että vastuut tilapäisesti tai pysyvästi siirtyisivät toiselle henkilölle.

Helle Holliksen nettisivut löytyvät osoitteesta: www.hellehollis.com.

Tutustu siellä ajoneuvotarjontaan, hintoihin ja ehtoihin.

Kaikki tiedot ovat saatavissa etukäteen englanniksi.

Yleiset pelisäännöt löydät tästä: <http://www.hellehollis.com/faq.asp> ja

varsinaiset ehdot täältä: <http://docs.hellehollis.com/en/documents/termsandconditions.pdf>

Tässä lyhyt yhteenveto suomeksi.

Helle Holliksella on toimisto lentokentän läheisyydessä sekä Fuengirolassa.

Lentokentän toimiston yhteydessä on myös parkkihalli, jonne voi jättää oman autonsa lentomatkan ajaksi. Maksusta tietenkin ja ennakkovarauksella.

HH:lla on asiakasbussi, joka kuljettaa asiakkaat (+tavarat) lentokentän terminaalien ja heidän lentokenttätöimistonsa välillä ilman eri maksua päivisin 07-24. Yölläkin palvelu toimii, mutta siitä peritään 20€n lisämaksu. Auton voi ottaa ja jättää kummasta toimistosta hyvänsä, kunhan kertoo asian varatessaan (ainakin noutopaikan).

Lentokentän toimisto on avoinna 24h / vrk, mutta Fuengirolan toimisto vain toimistoaikoina. Ota aukioloajat huomioon, jos aiot noutaa tai palauttaa auton Fuengirolan toimistosta/toimistoon.

Edut

Alennukset ja vastaavat

- ✚ 15%:n alennus autonvuokrista!
- ✚ Pienissä autoluokissa on mahdollista maksaa B-luokan auto ja saada käyttöön C-luokan ajokki tai vaihtoehtoisesti saa varhaisen varaajan alennuksen.
- ✚ Tällöin varaus pitää tehdä ja maksaa 30 vrk etukäteen. **Klubilaisille riittää 15 vrk.**
- ✚ Kakkoskuskki (puolison lisäksi) ilman lisäkuluja
- ✚ Autoa palautettaessa saa yleensä 10€n arvosetelin, joka on voimassa vuoden eteenpäin. *)
- ✚ 10%:n bonuskertymä Stadilaisille vuoden aikana tehdyistä vuokrauksista normihinnasta (B/C) *)

Muita etuja

- Auton pikanouto lentokentän toimistosta
Paprut ja avaimet valmiina, kun auto noudetaan
Tiedot annettava varattaessa ja Fast Lane ruksattava
- Lentokentän toimisto on auki 24h / vrk
- 'Alennusta' käytetystä polttoaineesta
- Erikoistarjouksia
- HelleHolliksen klubilaiset saavat etuja ja alennuksia monissa ravintoloissa, hotelleissa, golfkentillä ja nähtävyyksissä (jäsenkortti tarvitaan eli vaikea toteuttaa)
- Varauksen voi perua kuluitta.
- Selkeät vakuutusehdot ja mahdollisuus alennuksiin vakuutusmaksuista (*.
- Ilmaiset SMS viestit vuokraustapahtumista
- 24/7 palvelu lentoaseman tuntumassa + toimisto Fuengirolassa.

Tämä ei ehkä kaikille ole etu, mutta HH on savuton yhtiö eli tupakointi autoissa on kielletty eikä savunhajusta niin ollen myöskään tarvitse kärsiä.

Olemme myös havainneet, että HH:n asiakaspalvelu toimii hyvin niin toimistoissa kuin sähköpostitse. Kalusto on tuoretta eivätkä ajokit saa 'nuhaa' jokaisessa eteen tulevassa ylämäessä. Siis moottorit eivät ole alimitoitettuja.

Kerro mielellään kokemuksistasi – hyvistä ja huonoista -, jotta osaamme aikanaan päättää, onko jäsenyyden jatkaminen etujemme mukaista. Jos palveluissa tai kalustossa on jotain vialla, siitä pitää ilmoittaa myös heti HH:lle, jotta heillä olisi tilaisuus korjata tilanne.

Prosessit

Tässä käsitellään tietenkin auton vuokraamiseen HH:lta liittyviä asioita, mutta osa on sellaista tietoa, joka kannattaa ottaa huomioon autonvuokrauksessa toimittajasta riippumatta.

Auton varaaminen

Paras tapa varaamiseen on HH:n nettisivuilta: www.hellehollis.com.

Varauksen voi tehdä myös sähköpostilla tai puhelimitse tai suoraan toimistossa.

Jos varaat ensimmäistä autoasi, rekisteröidy ihan ensimmäiseksi asiakkaaksi. Tämä ei maksa mitään, mutta voit syöttää järjestelmään henkilökohtaiset tietosi, jotka toistuvat kaikissa tulevissa varauksissa. HH ei rekisteröi maksukorttitietojasi.

Tutustu myös aina huolella täydellisiin varausehtoihin ennen varauksen tekemistä!

Löydät ne netistä. Jos et ymmärrä jotain kohtaa, voit tiedustella asiasta puhelimitse tai sähköpostitse. HH:n asiakaspalvelu vastaa nopeasti.

Huomaa, että HH:n hinnat vaihtelevat varaustilanteen mukaan. Yleissääntönä on, että sesonkiaikaan autot ovat kalliimpia kuin hiljaisina aikoina ja mitä aikaisemmin varaa sen halvemmalla pääsee. Näitä nyrkkisääntöjä kannattaa soveltaa varsinkin muistaen, että varauksen peruutus jopa sen maksamisen jälkeen tapahtuu kuluitta. Varausta ei myöskään tarvitse maksaa etukäteen, mutta maksaminen vähintään 15 vrk etukäteen tuo lisäetuja.

Terminaalikuljetuksen voi varata joko vain kuljettajalle/kuljettajille tai kaikille matkustajille tavaroineen. Merkitse tiedot mahdollisimman oikein varaukseen, jotta osaavat valita sopivan ajoneuvon. Oman (Timo) kokemukseni mukaan pää- tai tavaramäärän muuttuminen ei koskaan ole tuottanut kysymyksiä tai ongelmia.

Kuljettajan ikä ja ajokortin ikä

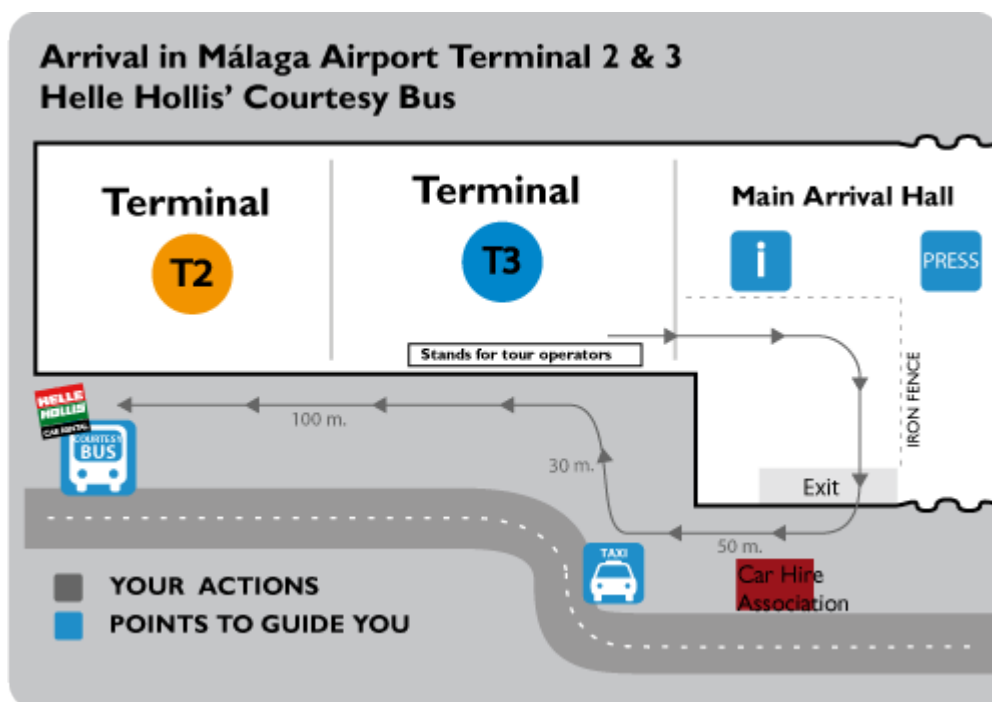
Ajoneuvoryhmien B-D kuljettajien pitää olla 21 vuotta täyttäneitä ja muissa ryhmissä vähintään 23-vuotiaita. Nuoremmat kuljettajat hyväksytään, mutta heidän pitää tällöin ottaa nuoren kuljettajan lisävuokaus. Kuljettajien ajokortin täytyy olla ollut voimassa ainakin 12 kk ennen vuokrauden alkua. 75-v täyttäneiden kuljettajien pitää vastaavasti ottaa seniorivuokaus.

Auton noutaminen

Jos aiot noutaa auton Fuengirolasta, varmista etukäteen, että HH:n toimisto on avoinna aikomanasi noutoaikana!

Jos tulet Malagaan lentäen ja olet varannut auton heti lentosi jatkovälineeksi, saat bussikuljetuksen kentältä HH:n toimistoon. Kuljetus on ilmainen 07-24 ja maksaa 20€ 00-07. **Toimisto on kuitenkin aina avoinna**, joten saat varaamasi auton mihin vuorokauden aikaan hyvänsä!

Kannattaa miettiä noutaako auton kuljettaja/kuljettajat ilman matkatavaroita vai koko porukka tavaroineen. Saatatte voittaa hieman aikaa sillä, että auton noutajat lähtevät heti liikkeelle ja muu porukka jää odottamaan matkatavaroita. Kun auton noutajat ovat valmiita siirtymään ulkoilmaan, kannattaa lähettää saapumisilmoitus tekstiviestinä HH:lle varausvahvistuksessa ilmoitettuun numeroon. Jos varauksessa on ilmoitettu tulolennon numero, HH osaa kyllä seurata tulotietoja ilmankin, mutta matkatavarahihna on arvaamaton tekijä. Lisäksi kuljetukseen voi olla tulossa muitakin auton noutajia. Kannattaa siis ilmoittaa ja varautua max. vartin odotukseen. Kirjoitushetkellä tuo tekstarinumero on: + 34 607 47 64 41. Ilmoita siihen vain nimesi. Jos lentonne on myöhässä, HH tietää sen edellyttäen, että lennon numero on mainittu varauksessa.



Saapuvien matkustajien noutopiste lentokentällä on paikassa, jossa olivat vanhan terminaalin ulostulo-ovet. Sitä ennen on yksi 'Courtesy busseille' merkitty pysäkki suunnilleen kuvan T3 terminaalin kohdalla. HH:n pysäkki on T2:n kohdalla.

Jokaisen auton kuljettajaksi merkittävän on oltava läsnä autoa noudettaessa. Heidän tulee esittää alkuperäinen ajokorttinsa sekä passi tai henkilöllisyystodistus. Lisäksi varsinaisen varaajan tulee esittää se luottokortti, jolla varaus on tehty ja maksettu. Tällä turvataan ko. kortti mahdollisia väärinkäytöksiä vastaan. Vain vuokrasopimuksessa mainitut

henkilöt saavat kuljettaa ajoneuvoa. **Muuten vakuutus ei ole voimassa!** Kaikki kuljettajat allekirjoittavat vuokrasopimuksen.

Toimistossa on oma luokku pikakaistaan oikeutetuille ja sellaisen varanneille. Mene siis oikean kilven taakse (Fast Lane). Yleensä paikalla on vain yksi virkailija paperitöissä. Vuokrasopimuksen täyttämisen lisäksi (mahdollisesti valmiina) otetaan kopiot ajokorteista ja passeista tai henkilökorteista.

Auto luovutetaan vuokraajalle aina tankattuna.

Autoa vastaanottaessa maksetaan täyden tankin hinta vakuusmaksuna.

Jos asiakas ei valitse kumpaakaan mahdollisuutta vakuutuksen omavastuun poistoon, veloitetaan myös vakuutuksen omavastuun osuus. Näihinkin tarvitaan katteellista luottokorttia.

Tarkista(kaa) auto huolellisesti ja varmistukaa, että vuokrasopimuksen vauriomerkinnot ovat täydelliset ja oikeat. Erityisesti, jos et(te) maksa täyttä omavastuun poistoa.

Auton luovutus

Auton voi luovuttaa kumpaan hyvänsä toimipisteeseen. Luovutuspaikka kannattaa mainita viimeistään autoa noudettaessa ja erityisesti, jos se on lentokenttä ja tarvitaan taas kuljetus toimistosta terminaaliin. Palvelu kyllä pelaa ilmeisesti, mutta ei vara venettä kaada.

Jos aiot palauttaa auton Fuengirolaan, varmista etukäteen, että HH:n toimisto on avoinna aikomaasi palautusaikaan!

Auton voi palauttaa tankki tyhjänä tai osittain täynnä.

Polttoaineen vakuushinnasta palautetaan osuus, joka vastaa palautetun auton tankin sisältöä neljännestankin tarkkuudella. Jos siis palautat auton tankki täynnä, sinulle palautetaan koko polttoainemaksu. Jos auto ei ole kärsinyt vaurioita, sinulle palautetaan myös vakuutuksen omavastuu.

Palauttamisen parkkiruudut ovat heti oikealla ajettuasi sisään.

Päävaraaja menee palautustiskille, jos virkailija ei ole jo tulossa vastaan. Useimmiten on. Virkailija tarkistaa polttoainetilanteen ja tarkistatte yhdessä mahdolliset vauriot. Jos olet maksanut täyden omavastuun poiston, virkailija ei yleensä ole kovin kiinnostunut auton kunnosta etkä saa nuhteita, vaikka 'matkamuistoja' olisi ilmaantunutkin.

Muistakaa tyhjentää autosta kaikki tavaranne – erityisesti käsilaukut, lompakot ja matkustusasiakirjat. Pieniä esineitä jää helposti lojumaan istuimille tai jalkatilaan. Hallissa on hämärää ulkoilman kirkkauden jälkeen.

Kun muodollisuudet (palautusallekirjoitus, mahdollisten vakuusmaksujen palautus) on hoidettu, hyppäätte terminaalibussiin tai odotatte sen saapumista odotusaitiossa ihan vieressä. Bussi tulee sisään, joten harvinaisesta sateestakaan ei ole kiusaa.

Auton luovuttamiseen ja kuljetukseen lähtöterminaaliin on syytä varata 30 min.

Joskus voi kannattaa jättää porukka tavaroineen ensin terminaaliin jonoon ja sitten vain varsinainen varaajakuski palauttaa auton. Näin varsinkin, jos terminaalissa on odotettavissa pitkä jonotus tai matkatavaraa on paljon.

Pitkäaikaisesta vuokrauksesta saatat saada (5€n) alennuskupongin (voucher).

Sellainen on voimassa yhden vuoden. Pane se talteen *).

Vakuutustietoja

Nämä seikat kannattaa ottaa huomioon aina autoa vuokratessa ja mistä toimistosta hyvänsä. Vakuutus- ja vuokraehtoihin kannattaa tutustua etukäteen. Löytyy vuokraamoja, jotka

eivät jostain syystä kysyttäessä halua luovuttaa ehtojaan luettavaksi ennen vuokrausta. Tällöin pitäisi kysyä – miksi. HH:n ehdot löytyvät netistä ja se on toiminut rannikolla 30 vuotta.

Olen tehnyt parhaani ehtojen selvittämiseksi, mutta ainoa osapuolia sitova dokumentti on auton vuokrasopimus ehtoineen. Tutustu siihen aina huolella. Riippumatta auton vakuutuksesta matkavakuutus on aina suositeltava. Vaikkakin eurooppalaisella sairausvakuutuskortilla saa ilmaista kunnallista hoitoa välittömästi hoitoa tarvittavissa tapauksissa, voi usein olla kätevämpää ja joustavampaa hakeutua yksityiseen hoitoon vakuutuksen turvin. Sellainen on myös tarpeen, jos syyllisen vastapuolen Espanjan lain mukainen korvaus ei riitä kattamaan kaikkia kuluja.

Autoissa on omavastuullinen 'täysvakuutus' (Collision Damage Waiver CDW). Autoa vastaanotettaessa HH pidättää vakuutuksen omavastuusumman ja palauttaa sen auton luovutuksen yhteydessä, jos vahinkoja ei ole tapahtunut.

Vuokralle ottaja voi myös maksaa omavastuun poistomaksun.

Vakiovakuutus ei kata auton kytkintä, renkaita, alusta- ja pyöränripustusrakenteita eikä öljypohjaa eikä tuulilasia, sivupeilejä eikä kuljettajan henkilövahinkoja.

Korvauksista

Peruserä on sama kuin Suomessakin. Kolaritilanteessa syyllisen vakuutusyhtiö maksaa kaikki aineelliset ja henkilövahingot Espanjan lain mukaisesti. Jos syyllinen vastapuoli ajaa vakuuttamattomalla autolla, espanjalaisten vakuutusyhtiöiden liittymä korvaa toisen osapuolen vahingot. **Jos syyllinen osapuoli on humalassa tai huumeissa hänen vakuutusyhtiönsä ei maksa korvausta hänen ajoneuvostaan eikä sen matkustajille aiheutuneista kuluista.**

Kolari- ja liikennevahingosta pitää aina täyttää autosta löytyvä vahinkoilmoitus (Declaracion amistosa). Siihen pitää merkitä molempien osapuolien tiedot ja piirros, joka havainnollistaa tapahtuman. Ota valokuvia ennen autojen siirtämistä ja myös mahdollisten todistajien yhteystiedot. **Vahinkoilmoituksessa ei tule myöntää syyllisyyttä!** Tämä sisältyy myös auton vuokrausehtoihin. Jos et ymmärrä mitä olet allekirjoittamassa, älä allekirjoita. Täytä silti vahinkoilmoitus. Periaatteessa vahinkoilmoitus on vain osapuolten yhteinen (ystävällinen) sopimus siitä mitä tapahtui. Ei kannanotto syyllisyyteen. Joissakin lomakemalleissa tämä selvästi todetaankin, ettei allekirjoitus tarkoita syyllisyyden toteamista. Syyllisyyden päättäminen jää osapuolten vakuutusyhtiöille. Vuokraamolle pitää toimittaa heidän kopionsa vahinkoilmoituksesta. Muuten vakuutus ei ole voimassa.

Jos vuokralle ottaja on syyllinen onnettomuuteen, jossa syntyy henkilövahinkoja menetellään seuraavasti: Kaikki loukkaantuneet viedään lähimpään sairaalaan saamaan ensiapu. Jos joku on loukkaantunut vakavasti ja vaatii pitkäaikaista hoitoa, vakuutusyhtiö mahdollisesti siirittää potilaan omaan sopimussairaalaansa, kun potilaan tila sen turvallisesti sallii. Tällöin hoito on ilmaista. Tietenkin hoito julkisessa sairaalassa on aina ilmaista, jos potilas on residentti tai hänellä on eurooppalainen sairausvakuutuskortti. Vakuutus kattaa vuoden hoidon ja lääkkeet matkustajille, mutta kuljettajalle vain, jos autoon on maksettu vuokrattaessa Super Excess Waiver. Super Excess Waiver sisältää PAI:n (Personal Accident Insurance) myös kuljettajalle. HH:n vakuutuksen teoreettinen yläraja / vahinkotapahtuma henkilövahingoissa on 50 miljoonaa euroa. Kuolemantapaus- ja invaliditeettikorvaus on 6.000 €. Kuljettaja on sen piirissä ainoastaan, jos hänellä on PAI.

Auton vakio 'täysvakuutus' kattaa

- Pakollisen liikennevakuutuksen, jossa on etukäteen maksettava omavastuuosuus
 - Liikennevakuutus kattaa vastapuolen vahingot henkilöineen ei mitään omia, ei edes henkilövahinkoja
- Oman auton rikkoutumisen ja varkaudet sekä henkilövahingot

- Ei renkaita eikä alustaa eikä pyöriä ja ripustuksia eikä tuulilasia tai sivupeilejä eikä matkan keskeytymistä
- Jos siis auto rikkoutuu kolarin tai vastaavan vuoksi, joudut vuokraamaan uuden auton ja menetät käyttämättömän vuokrausajan vuokran

Omvastuun poisto (Excess waiver)

- Em. Omavastuun voi poistaa maksamalla korkeamman vakuutussumman
- Kattaa myös uuden auton hajonneen tilalle ja matka jatkuu
 - Vuokralle ottaja maksaa kuitenkin korvaavan auton Excess Waiverin lopulle vuokra-ajalle ja polttoaineen.
- Kattaa tuulilasin ja sivupeilit
- Omavastuun poistomaksu sisältää myös vakuutuksen siltä varalta, että auton joutuisi palauttamaan ennen aikojaan.
 - Jos käyttämättömiä päiviä on kolme tai enemmän, vuokraaja saa kupongin tätä vastaavalta vuokra-ajalta. Kupongin voi käyttää maksuna seuraavissa vuokrauksissa.

Kattava poisto (Super excess waiver)

- Kattaa myös kuljettajan henkilövakuutuksen (PAI) ja em. alustarakenteet
- Kattaa kadonneet avaimet ja/tai asiapaperit
 - Asiakas maksaa kadonneiden avainten tai papereiden toimituskulut

Jos asiakas on jättänyt sisään omavastuusumman ja vuokra-aikana auto on joutunut kolariin, omavastuu tai sen osa palautetaan vuokraajalle, jos ilmenee, että vastapuoli on syyllinen tapahtumaan tai lopullinen vahinko on omavastuuta pienempi. Palautus voi kestää vakuutusyhtiöiden käsittelystä johtuen 3-6 kk.

***) Kumulatiiviset edut**

Vuosialennus

Kustakin vuokrauksesta kertyy 10% kumulatiivista alennusta 'normihinnasta'. Tämä on suunnilleen C-luokan auton vuokrahinta vastaavalta ajalta. Stadilaiset saavat vuosittain kertyneet alennukset käyttöönsä seuraavan kalenterivuoden aikana. Näitä kertymiä voidaan sitten yleiskokouksen päätöksellä käyttää joko ryhmämatka-autojen vuokrauksessa tai käyttää muulla yhteisesti sovitulla tavalla. Toistaiseksi asiasta ei ole päätöstä.

Vuokralleottajien saamat alennuskupongit

Autoa palautettaessa asiakas saa usein 5 €:n alennuskupongin, joka on voimassa yhden vuoden ja on luovutettavissa kelle hyvänsä. Kutakin vuokraustapahtumaa kohden asiakas voi käyttää yhden kupongin. Jos kupongin saava stadilainen tietää voivansa käyttää kupongin itse, hän voi niin tehdä. Jos hän tietää, että ei voi käyttää kuponkia, hän voi luovuttaa sen yhteiseksi hyväksi. Tällaisia kuponkeja voi kysellä autoasioiden hoitajalta autot@costadilaiset.net. Jos lipukkeita on tullut haltuumme, ne luovutetaan kysyjille siinä järjestyksessä kuin he ovat autoja vuokraamassa. Etusijalla ovat kuitenkin ja tietenkin lipukkeita luovuttaneet.

Omvastuualennus

Jos vuokraajalle (Stadilaisille) kertyy vuodessa omavastuun poistomaksuja yli 500 €:n arvosta eikä vuoteen ole sattunut yhtään vakuutustapausta (epätodennäköistä), seuraavan vuoden omavastuun poistomaksuista tulee 15%:n alennus. Tämähän näkyy sitten taas suoraan kaikille stadilaisille.