



# Vägledning för avrop från Fordonsförhyrning

1.0



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

1 Om vägledningen .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen .....	4
2 Ramavtalsområde.....	5
2.1 Allmän information .....	5
2.2 Definitioner .....	5
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	6
2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	8
2.5 Avropsordning.....	9
2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	11
2.7 Priser .....	13
2.8 Stöddokument för avrop .....	13
3 Om avropet.....	13
3.1 Definiera behov .....	13
3.2 Kravställning.....	14
3.1 Kontraktsvillkor.....	14
3.2 Avropsförfrågan .....	14
4 Praktiska råd .....	15

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2021-04-08	Klicka här för att ange avsnitt.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.



# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande Fordonsförhyrning. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På denna länk; [Fordonsförhyrning \(avropa.se\)](https://www.avropa.se), finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig.

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på [www.avropa.se](https://www.avropa.se).

## 1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på [avropa.se](https://www.avropa.se) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [avropa.se](https://www.avropa.se)) eller till [ramavtalsservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalsservice@kammarkollegiet.se).



## 2 Ramavtalsområde

### 2.1 Allmän information

#### 2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Fordonsförhyrning kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på [avropa.se](https://avropa.se).

#### 2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Nedan ramavtalsleverantörer på korttidsförhyrning enligt rangordning:

1. Nordic MasterCar AB (Sixt)
2. Mabi Sverige AB (MABI)
3. First Rent A Car Aktiebolag (Hertz)
4. Europeisk Biluthyrning Aktiebolag (Europcar)

Nedan ramavtalsleverantörer på långtidsförhyrning enligt dynamisk rangordning:

Europeisk Biluthyrning Aktiebolag (Europcar), First Rent A Car Aktiebolag (Hertz), Nordic MasterCar AB (Sixt), Mabi Sverige AB (MABI).

För kontaktuppgifter och mer info om respektive ramavtalsleverantör, se [avropa.se](https://avropa.se).

#### 2.1.3 Återförsäljare

En återförsäljare säljer tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde på uppdrag av ramavtalsleverantören.

Inom Fordonsförhyrning finns en mängd återförsäljare som ramavtalsleverantörerna använder för att utföra de tjänster som ingår i ramavtal. Fullständig lista över återförsäljare och underleverantörer finns under respektive ramavtalsleverantör på [avropa.se](https://avropa.se).

### 2.2 Definitioner

**Korttidsförhyrning** - Med Korttidsförhyrning avses förhyrning upp till 30 dagar.

**Långtidsförhyrning** - Med Långtidsförhyrning avses förhyrning från en månad upp till och med 11 månader och 30 dagar.

**Kontrakt** - Med Kontrakt avses det avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande köp av Tjänst enligt Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

**Återförsäljare** - Med Återförsäljare avses en Underleverantör, som under Ramavtalet medgetts rätt att sälja Tjänster för Ramavtalsleverantören direkt till Avropsberättigad.

**Fordonsklasser** - Fordonsklasserna definieras utifrån några av de klassificeringskoder bestående av bokstäver som ACRISS använder för fordonskategori (Category) och fordonstyp (Type). För lätta lastbilar (Pickups) använder Kammarkollegiet sig även av en "Pseudo code" som ACRISS tillhandahåller.

**Extrautrustning** – Den utrustning till fordonen som avropsberättigad enligt ramavtal kan beställa vid avrop.

**Tillhörande tjänster** – De tjänster enligt ramavtal tillhörande hyran som avropsberättigad kan beställa vid avrop.

## 2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Ramavtalen gäller för hyra av fordon (personbilar, minibussar och lätta lastbilar upp till 3,5 ton) inom Sverige och är uppdelade i två delområden; **Korttidsförhyrning** som gäller för hyra av fordon upp till 30 dagar med fri körsträcka och **Långtidsförhyrning** som gäller för hyra av fordon från 1 månad upp till 11 månader och 30 dagar, inklusive 3500 fria km per månad.

Respektive delområde har fasta priser som ramavtalsleverantörerna skall använda sig av vid avropsförfrågningar från myndigheter. Priserna är baserade efter längd på hyra, fordonsklass, extrautrustning och tillhörande tjänster. Priser per ramavtalsleverantör finns tillgängliga på avropa.se under *Dokument* vid respektive leverantör. För gemensamma prislistor innehållande samtliga ramavtalsleverantörers priser, se prisbilagor på avropa.se under fliken *Gemensamma dokument*.

### 2.3.1 Fordonsklasser

De fordonsklasser som ramavtalet är indelat i är: Liten personbil, Mellan personbil, Stor personbil, Stor personbil (4x4), SUV (4x4) med hög markfri gång om minst 180 mm, Minibuss (Minst 7 passagerare), Skåpbil, Lätt lastbil med bakgavellyft och Lätt lastbil (Pick-up). Dessa fordonsklasser motsvarar en eller flera fordonskategorier enligt ACRISS ([www.acriss.org](http://www.acriss.org)) vilket gör det tydligt vilken kod som tillhör respektive fordonsklass vid bokning genom självbokningssystem. För mer info se bilaga fordonsklasser under gemensamma dokument på avropa.se.



### 2.3.2 Extrautrustning och tillhörande tjänster

Fordon ska på begäran kunna vara utrustade med följande extrautrustning: Takbox eller skidställ, GPS, Lastförskjutningsgaller (kombibilar och minibussar), Draganordning Extraljus fram och Extraljus bak.

Följande tillhörande tjänster ska även på begäran kunna tillhandahållas: Självriskeliminering personbilar, Självriskeliminering minibuss, skåpbil och lätt lastbil, Extra förare, Lämning och hämtning till kontorsadress (se mer info under 2.3.2.1) och Envägsförhyrning (endast korttidsförhyrning).

Kostnad för extrautrustning och tillhörande tjänster framgår av prisbilagorna som finns tillgängliga på [avropa.se](http://avropa.se).

Fordon som hyrs under minst 6 månader ska även på begäran kunna förses med:

- Alkolås
- ISA (Intelligent hastighetsanpassning)
- Brandsläckare
- En (1) extranyckel
- Två (2) extranycklar

Avropsberättigad kan även vid avrop kravställa att fordon ska vara tillgänglighetsanpassad med handreglage. Det är inte obligatoriskt för ramavtalsleverantörerna att kunna tillhandahålla handreglage. Ramavtalsleverantörerna kan efter godkännande från avropsberättigad fakturera avropsberättigad de faktiska kostnaderna som är kopplade till att utrusta fordon med alkolås, ISA, brandsläckare, en (1) extranyckel, två (2) extranycklar och/eller handreglage.

#### 2.3.2.1 Motor- och kupévärmare

##### **Korttidsförhyrning**

Avropsberättigad kan vid avrop av korttidsförhyrning kravställa att fordon som hyrs ut vintertid ska vara utrustade med bränsle driven eller elektrisk motor- och kupévärmare samt motorvärmarsladd. Det är dock inte ett obligatoriskt krav för ramavtalsleverantörerna men avropsberättigad har rätt att gå vidare i rangordningen om det inte kan tillhandahållas. Kostnad framgår av prisbilagorna på [avropa.se](http://avropa.se)

##### **Långtidsförhyrning**

Fordon ska under vintertid i norra Sverige vara utrustade med bränsle driven motor- och kupévärmare. Med norra Sverige avses Norrbottens län, Västerbottens län, Jämtlands län, Västernorrlands län och Gävleborgs län.

På begäran ska ramavtalsleverantörerna kunna tillhandahålla fordon med elektrisk motor- och kupévärmare samt motorvärmarsladd i både södra och norra Sverige. Eventuell kostnad för detta framgår av prisbilagorna på [avropa.se](http://avropa.se)



### 2.3.2.2 Lämning och hämtning

#### **Korttidsförhyrning**

Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt lämna och hämta fordon vid kontorsadress under kontorstid, kl. 08.00-17.00, inom en radie av 15 km från utlämningsstället.

Ramavtalsleverantören ska även kunna lämna och hämta fordon vid kontorsadress utanför ovan nämnda radie samt utanför kontorstid. Kostnad för detta visas i prislistorna på avropa.se.

Ovan gäller under förutsättning att det sker i samråd med avropsberättigad och att leverans av fordon och överlämning av bilnyckel kan ske på kontorsadressen eller i direkt anslutning till den.

Ramavtalsleverantören är inte skyldig att lämna eller hämta fordon vid annan plats än kontorsadress om inte annat överenskommes mellan parterna. Vid lämning och hämtning på annan plats än kontorsadress har ramavtalsleverantören rätt att ta ut en avgift på 150 kr per lämning/hämtning. Ramavtalsleverantören har även rätt att ta ut avgifter för lämning och hämtning som sker utanför kontorstid eller utanför ovan nämnda radie, enligt prisbilagorna.

#### **Långtidsförhyrning**

Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt lämna och hämta fordon vid kontorsadress under kontorstid, kl 08.00-17.00, inom en radie av 30 km från utlämningsstället.

Ramavtalsleverantören ska även kunna lämna och hämta fordon vid kontorsadress utanför ovan nämnda radie. Kostnad för detta visas i prisbilagorna på avropa.se.

Ovan gäller under förutsättning att det sker i samråd med avropsberättigad och att leverans av fordon och överlämning av bilnyckel kan ske på kontorsadressen eller i direkt anslutning till den.

Ramavtalsleverantören är inte skyldig att lämna eller hämta fordon utanför kontorstid eller vid annan plats än kontorsadress om inte annat överenskommes mellan parterna. Vid lämning och hämtning på annan plats än kontorsadress har ramavtalsleverantören rätt att ta ut en avgift på 150 kr per lämning/hämtning. Ramavtalsleverantören har även rätt att ta ut avgift för lämning och hämtning som sker utanför ovan nämnda radie, enligt prisbilagorna på avropa.se.

## 2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2021-04-08 till och med 2025-04-07. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning. Kammarkollegiet har dock rätt att säga upp ramavtalet efter tjugofyra (24) månaders löptid med minst tre (3) månaders uppsägningstid.



## 2.5 Avropsordning

### 2.5.1 Miljöanpassad avropsordning

För både kortidsförhyrning och långtidsförhyrning gäller **miljöanpassad avropsordning**. Det innebär att avropsberättigad har rätt att efterfråga en specifik miljökategori. Dock ska **miljöfordon** väljas om det inte finns särskilda skäl till att välja en annan kategori. Samtliga miljöfordon som används vid utförande av tjänsten ska uppfylla tillämpliga miljökrav i vid var tid gällande (under hela ramavtalsperioden) Förordning (2020:486) om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar.

För mer utförlig information om miljökategorierna se 2.6.1 Miljökrav.

Vid Avrop av ska:

1. Leverantören i första hand tillhandahålla ett miljöfordon om inte annat framgår av Avropsförfrågan.
2. Leverantören i andra hand tillhandahålla ett basfordon om inte annat framgår av Avropsförfrågan.
3. Leverantören i tredje hand tillhandahålla ett avstegsfordon.
4. Leverantören i fjärde hand tillhandahålla övriga fordon, men endast till de myndigheter som inte är förpliktade att följa Förordning (2020:486) om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar.

OBS! För minibussar, skåpbilar och lätta lastbilar som är godkända för HVO100 eller annat biodrivmedel, eller som är godkända för fordonsgas, etanol eller annan gas än gasol gäller följande miljöanpassade avropsordning:

Leverantören ska:

1. I första hand tillhandahålla ett miljöfordon om inte annat framgår av Avropsförfrågan.
2. I andra hand tillhandahålla ett avstegsfordon om inte annat framgår av Avropsförfrågan.
3. I tredje hand tillhandahålla ett basfordon.
4. I fjärde hand tillhandahålla övriga fordon, men endast till de myndigheter som inte är förpliktade att följa Förordning (2020:486) om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar.



### 2.5.2 Korttidsförhyrning – Fast rangordning

För korttidsförhyrning sker avrop med tillämpning av fast rangordning, där samtliga villkor är fastställda i ramavtalet. Rangordningen finns angiven på [avropa.se](http://avropa.se). En fast rangordning innebär att avropsförfrågan ska ställas till den högst rangordnade ramavtalsleverantören inom delområdet.

Kan inte den högst rangordnade ramavtalsleverantören åta sig uppdraget, alternativt inte svarar inom utsatt tid eller uppfyller samtliga ska-krav, ska förfrågan gå vidare till den ramavtalsleverantör som är rangordnad tvåa enligt rangordningen. Observera att avropsförfrågan inte får ändras eller förvanskas i sådana fall.

Om avropsberättigad har efterfrågat ett fordon inom en särskild miljökategori, har leverantören dock rätt att erbjuda ett annat fordon inom samma miljökategori om leverantören för tillfället inte kan tillhandahålla det efterfrågade fordonet. Avropsberättigad kan då välja att acceptera ett sådant fordon eller vända sig till nästa leverantör i rangordningen.

Ytterligare skäl att gå vidare i rangordningen:

- Om högre rangordnad ramavtalsleverantör inte besvarat avropsförfrågan alternativt inte skickat in avropssvar inom 24 timmar eller i avropsförfrågan längre angiven tid.
- Om högre rangordnad ramavtalsleverantör endast kan tillhandahålla efterfrågat fordon där avståndet till utlämningsstället överstiger 15 km från den plats där behovet uppstår. Om samtliga ramavtalsleverantörer saknar utlämningsställe av fordon inom 15 km från den plats där behovet uppstår, ska avrop ske från den ramavtalsleverantör där totalkostnaden för fordonshyra inkl. eventuell lämning och hämtning är lägst.

Vid avrop kan avropsberättigad, utöver val av fordonsklass och miljökategori, specificera fordonets växlings- eller bränsletyp. Avropsberättigad kan även efterfråga sådan extrautrustning och tillhörande tjänster som omfattas av ramavtalet.

### 2.5.3 Långtidsförhyrning - Dynamisk rangordning

För långtidsförhyrning sker avrop med tillämpning av en dynamisk rangordning, där samtliga villkor är fastställda i ramavtalet. Det innebär att avropsberättigad med hänvisning till ramavtalet avropar från den ramavtalsleverantör som kan erbjuda det lägsta totalpriset för att tillgodose beställarens behov vid avropstillfället. I praktiken innebär det att avropsberättigad väljer den ramavtalsleverantör som erbjuder lägsta totalpris i förhållande till hyreslängd på efterfrågade fordonsklasser inklusive eventuell extrautrustning och tillhörande tjänster.

Uträkningsmall, för att räkna ut vilken ramavtalsleverantör som ska få avropet, finns under *Gemensamma dokument*. Om ramavtalsleverantör med lägst pris inte kan tillhandahålla efterfrågade fordon skall förfrågan gå vidare till ramavtalsleverantör med



näst lägst totalpris osv. Observera att avropsförfrågan inte får ändras eller förvanskas i sådana fall.

Ytterligare skäl att gå vidare i rangordningen:

- Om högre rangordnad leverantör inte besvarat avropsförfrågan alternativt inte skickat in avropssvar inom 48 timmar eller i avropsförfrågan längre angiven tid.

## 2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

### 2.6.1 Miljökrav

- Samtliga **miljöfordon** som används vid utförande av tjänsten ska uppfylla tillämpliga miljökrav i vid var tidgällande (under hela ramavtalsperioden) Förordning (2020:486) om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar.
- Samtliga personbilar som räknas som **basfordon**, som används vid utförande av tjänsten, ska uppfylla Upphandlingsmyndighetens basnivå för personbilar:
- Fordon med maximalt fyra sittplatser utöver förarplatsen, ska enligt uppgifter i Transportstyrelsens vägtrafikregister ha ett skattegrundande utsläppsvärde (WLTP) på högst:

120 gram koldioxid per kilometer enligt WLTP, eller, 150 gram koldioxid per kilometer enligt WLTP om fordonet är godkänt av fordonstillverkaren för HVO100 eller annat biodrivmedel (utöver fordonsgas, etanol eller annan gas än gasol) enligt Transportstyrelsens vägtrafikregister

190 gram koldioxid per kilometer enligt WLTP om fordonet är godkänt för fordonsgas, etanol (i dagsläget E85), eller annan gas än gasol enligt Transportstyrelsens vägtrafikregister.

- Samtliga minibussar som räknas som **basfordon**, som används vid utförande av tjänsten, ska uppfylla Upphandlingsmyndighetens basnivå för minibussar och storbilar:

Fordon med fem till åtta sittplatser utöver förarplatsen ska enligt uppgifter i Transportstyrelsens vägtrafikregister ha ett maximalt skattegrundande utsläppsvärde (WLTP) enligt något av följande alternativ:

215 gram koldioxid per kilometer, 230 gram koldioxid per kilometer, om fordonet är godkänt av fordonstillverkaren för HVO100 eller annat biodrivmedel (utöver fordonsgas, etanol eller annan gas än gasol), eller 290 gram koldioxid per kilometer, om fordonet är godkänt för fordonsgas, etanol, eller annan gas än gasol.

- Samtliga lätta lastbilar och skåpbilar som räknas som **basfordon**, som används vid utförande av tjänsten, ska uppfylla Upphandlingsmyndighetens basnivå för lätta lastbilar:

Fordon, konstruerade och byggda för varutransport, med en högsta vikt som inte överstiger 3,5 ton ska enligt uppgifter i Transportstyrelsens vägtrafikregister ha ett maximalt skattegrundande utsläppsvärde (WLTP) enligt något av följande alternativ:

215 gram koldioxid per kilometer, 230 gram koldioxid per kilometer, om fordonet är godkänt av fordonstillverkaren för HVO100 eller annat biodrivmedel (utöver fordonsgas, etanol eller annan gas än gasol), eller 290 gram koldioxid per kilometer, om fordonet är godkänt för fordonsgas, etanol, eller annan gas än gasol.

- **Avstegsfordon** som används vid utförande av tjänsten ska uppfylla avstegskraven i Förordning (2020:486) om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar:
- Personbilar och minibussar som räknas som **avstegsfordon** får släppa ut högst 225 gram koldioxid per kilometer vid blandad körning enligt uppgift i vägtrafikregistret eller motsvarande utländska register.
- Lätta lastbilar och skåpbilar som räknas som **avstegsfordon** får släppa ut högst 230 gram koldioxid per kilometer vid blandad körning enligt uppgift i vägtrafikregistret eller motsvarande utländska register.
- Samtliga fordon som används vid utförande av ramavtalet, med undantag för Övriga fordon, ska som lägst uppfylla utsläppskraven motsvarande Euro 6.
- Tvätt av fordonen ska ske i tvätthall som har slam- och oljeavskiljare.
- Bilvårdsprodukter som används vid tvätt av fordonen ska uppfylla de produktrelaterade kriterierna motsvarande Svanen, Bra Miljöval eller likvärdigt.
- Anbudsgivaren ska ha ett strukturerat och dokumenterat miljöledningssystem i enlighet med gällande utgåva av ISO 14001, Eco Management and Audit Scheme (EMAS), FR2000, Svensk Miljöbas eller likvärdigt. Miljöarbetet ska vara aktivt under hela ramavtalsperioden samt så länge avropade kontrakt löper.
- Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av ramavtalet och kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper och liknande.



## 2.7 Priser

Priser per delområde, ramavtalsleverantör och fordonsklass finns angivna i prisbilagor på [avropa.se](http://avropa.se). I prisbilagorna finns även priser för extrautrustning och tillhörande tjänster. För långtidsförhyrning finns en uträkningsmall, som används som ett avropsstöd, för att räkna ut vilken ramavtalsleverantör som ska förfrågas för avropet.

Avtalspriserna finns även tillgängliga vid bokning genom GDS (Amadeus eller liknande).

Priserna är fasta i ett (1) år från och med att ramavtalet har trätt i kraft.

Kammarkollegiet justerar priserna en (1) gång per år i enlighet med SCB:s index Producentprisindex för tjänster (TPI), produktgrupp 77.1B Biluthyrning, myndigheter, SPIN 2015. Som basvärde gäller kvartal 4 år 2020.

## 2.8 Stöddokument för avrop

Via denna länk, [Fordonsförhyrning \(avropa.se\)](http://Fordonsförhyrning(avropa.se)), finns flera dokument som fungerar som avropsstöd vid avrop från detta ramavtalsområde. Under respektive ramavtalsleverantör kan ni hämta och ladda ner ramavtal, prisbilagor och försäkringsvillkor. Där ser ni också vilka återförsäljare och underleverantörer som nyttjas för att erbjuda tjänsterna. Under fliken gemensamma dokument hittar ni upphandlingsdokument, gemensamma prisbilagor, bilaga fordonsklasser och denna vägledning. Dessutom finns en uträkningsmall för Långtidsförhyrning som är bra att använda för uträkning av dynamisk rangordning. Via länken kan ni även ta del av relevanta frågor & svar gällande Fordonsförhyrning som snabbt kan ge er vägledning när det gäller enskilda frågor vid avropet.

# 3 Om avropet

## 3.1 Definiera behov

För att erhålla det fordon som passar behovet bäst är det värdefullt att vara ute i god tid med beställningen. I bilaga *Fordonsklasser* visas det tydligt vilka typer av fordon som går att avropa enligt ramavtal och pris per fordonsklass baseras på hyreslängd. Tänk på om det finns behov av extrautrustning, tillhörande tjänster och/eller om självriskeliminering ska ingå.



## 3.2 Kravställning

Extrautrustning och tillhörande tjänster finns att lägga till enligt kravspecifikation i ramavtal – endast dessa är obligatoriska för ramavtalsleverantörerna att tillhandahålla. I prisbilagorna finns även kravspecifikationer för respektive fordonsklass avseende växling, bränsle och air condition som också baseras på Acriss klassificeringskoder. Endast fordon som uppfyller kravspecifikationerna omfattas av ramavtalet.

Avropsberättigad har rätt att specificera kravspecifikationen avseende exempelvis växling och bränsle närmare inom ramen för ramavtalet vid avrop och kan då till exempel kräva att fordon ska vara automatväxlat eller en plug-in hybrid.

Det är tillåtet att gå vidare i rangordningen om högre rangordnad ramavtalsleverantör inte kan erbjuda den extrautrustning eller tillhörande tjänst som det finns behov av.

## 3.1 Kontraktsvillkor

Allmänna villkor enligt ramavtalen är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan ramavtalsleverantören och avropsberättigad som har ingått kontrakt efter avrop. Dessa allmänna villkor utgör bilaga till kontraktet och är tillämpliga för varje avrop som sker inom ramen för ramavtalet oberoende av om detta anges i avropsförfrågan eller inte.

## 3.2 Avropsförfrågan

Bokning av fordon ska kunna ske på samtliga nedanstående sätt:

- GDS (Global Distribution System) såsom Amadeus eller motsvarande (både direkt hos resebyrå och genom ev. självbokningssystem).
- Telefon
- E-post
- Online via webbplats
- Vid utlämningskontor

Telefonnummer, e-postadresser och webbplatser för avrop hos respektive ramavtalsleverantör finns tillgängliga på [avropa.se](http://avropa.se).



## 4 Praktiska råd

- För att erhålla det fordon/de fordon som efterfrågas är det viktigt att vara ute i god tid med sitt avrop.
- Ramavtalsleverantörerna har en viss tid på att besvara avropsförfrågan (24 h korttidsförhyrning, 48 h långtidsförhyrning) – invänta svar innan beställning görs hos annan ramavtalsleverantör lägre ner i rangordning.
- På långtidsförhyrning, där fler än ett fordon efterfrågas, kan fler ramavtalsleverantörer vara aktuella att kontakta vid samma tillfälle. Avropsberättigad väljer om varje enskild hyra ska gå till den billigaste ramavtalsleverantören per fordon eller om den lägsta totalkostnaden för samtliga fordonshyror styr vem som ska få avropet.
- Genomför en ordentlig besiktning av fordonet innan utlämning. Registrera de eventuella skadorna (gärna genom foto) som inte är listade på fordonet vid utlämningen. Det ska även finnas möjlighet att närvara vid besiktning av fordon i samband med återlämning.
- Vid bokning anges kundsspecifika koder (HCC-nr, CDP-nr) för att bokningen ska kunna knytas till korrekt myndighet och kostnadsställe. Om myndigheten sedan tidigare inte har registrerade kund-nr, då kontaktas ramavtalsansvarig hos respektive ramavtalsleverantör.
- I kontrakt ska avropsberättigad ange vilken person hos avropsberättigad som är hyrestagare inklusive nödvändiga personuppgifter om inte särskilda skäl finns.
- För det fall att avropsberättigad avropat extra förare ska avropsberättigad till ramavtalsleverantören ange vilka förare som nyttjar Fordonet.  
OBS! Ramavtalsleverantören har inte rätt att fakturera avropsberättigad för extra förare vid långtidsförhyrning.