

3

소비자 주의사항

구분	소비자 주의사항
계약 체결 전	<ol style="list-style-type: none"> 1. 예약취소, 중도해지에 따른 환급 규정, 기타 특이사항 등을 꼼꼼히 확인한다. 2. 사고발생에 대비해 차량손해면책제도(자차보험)에 가입하고, 수리비 보상한도, 면책금·자기부담금, 휴차료, 보상제외 항목 등을 확인한다. 3. 자동차대여 표준약관, 소비자분쟁해결기준, 주요 렌터카 피해사례를 미리 확인한다.
차량 인수 시	<ol style="list-style-type: none"> 1. 임대차 계약서에 첨부된 점검표에 따라 일상점검과 차체외관, 엔진 상태, 기본공구의 적재, 연료량 등을 확인한다. 2. 차량확인 후 차량 외관 상태 및 이상이 있는 부분은 사진을 찍어두고, 해당 내용을 임대차 계약서에 기재한다.
사고 발생 시	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사고사실을 렌터카 업체에 즉시 알리고, 차량 파손부위 등의 사진을 찍어둔다. 2. 사고로 차량을 수리할 경우에는 렌터카 사업자와 협의하여 정비공장을 정하고, 수리견적서와 정비명세서를 교부받아 분쟁을 방지하도록 한다. 3. 렌터카 업체가 면책금 또는 수리비 납부를 요구하는 경우, 계약서 또는 정비명세서를 확인 후 지급한다.
차량 반납 시	<ol style="list-style-type: none"> 1. 반납 시 주의사항을 확인하고, 지정된 장소에 차량을 반납한다. 특히 전기차량의 경우 충전기를 연결해야 반납 처리되는 경우가 있으므로 이 점에 유의한다. 2. 차량 이용 전과 후의 잔여 연료량을 비교하여 과·부족분에 대해서는 연료대금을 정산한다.

4

소비자분쟁해결기준

자 동 차 대 여 업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 대여 전 예약취소로 인한 피해 - 소비자사정에 의한 대여예약 취소 시 · 사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보 시 · 사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보 시 - 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결	○ 예약금 전액 환급 ○ 예약금 중 대여예정 요금의 10% 공제 후 환급 ○ 예약금에 대여예정 요금의 10% 가산 후 환급	
2) 대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능 - 동급의 대체차량 제공 가능 시 - 동급의 대체차량 제공 불가능 시	○ 대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급 ○ 기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여예정요금의 10% 가산 후 환급	
3) 대여기간 중 계약해지로 인한 피해 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 천재지변에 의한 사용불능	○ 잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금 환급	