



MANUALE OPERATIVO RENT

Allegato A della convenzione rent (Accordo)

DOCUMENTO RISERVATO



MANUALE OPERATIVO RENT - SOMMARIO

Premessa e Sistema Informatico	5
1.1 - GESTIONE FLOTTA: Ingresso delle vetture	6
1.1.1 – INFLOTTAMENTO di una vettura nuova.....	6
1.1.2 - TRASPORTO DA un altro CENTRO	7
1.1.3 - RIPRISTINO CARBURANTE a seguito di inflottamento o trasporto.....	9
1.1.4 - IN SINTESI: Ingresso in Flotta	10
1.2 - GESTIONE DELLA FLOTTA: Uscita delle vetture	11
1.2.1- DEFLOTTAMENTO	11
1.2.2 - TRASPORTO a un altro centro	12
1.2.3 - IN SINTESI: Uscita dalla flotta.....	13
2 – GESTIONE FLOTTA : PROCEDURE	14
2.1 – Danni e compilazione scheda check.....	14
2.2 – Manutenzioni ordinarie e tagliandi.....	16
2.3 - Sinistri e danni meccanici.....	18
2.4 - Interventi Meccanici e Riparazioni Straordinarie	19
2.5 - Furto – Incendio – Atti Vandalici.....	20
2.6 - Foto Vettura	21
3 - IL NOLEGGIO	22
3.1 – TIPOLOGIE DI CLIENTI	22
3.2 - TIPOLOGIE DI NOLEGGIO	23
3.3 - SERVIZI AGGIUNTIVI E ACCESSORI	23
3.3.1 – EPRD / EPRDF (Esonero Penalità Risarcitoria Danni / Furto)	25
3.3.2 – EPRS (Esonero Penalità Risarcitoria Soccorso).....	26
4.3.3 - Accessori	27
4. - GESTIONE NOLEGGI	28
4.1 - Richieste	28
4.1.1 - Declassamento	29
4.1.2 – Black List	30

4.1.3 – Inserimento prenotazione.....	32
4.2 – Identificazione del cliente	33
4.2.1 - Seconda guida	34
4.3 – Apertura noleggio.....	36
4.3.1 – SELEZIONE TARIFFE NOLEGGI Z.....	39
4.3.2 – AUTORIZZAZIONE GUIDA ALL’ESTERO	40
4.3.3 – Blocco cauzione	41
4.3.4 – Prolungamento noleggi scaduti	44
4.3.4.1 - Appropriazione indebita	47
4.3.5 – Sostituzione	49
5 - CHIUSURA NOLEGGIO	50
5.1 – Rientro in ritardo	52
5.2 – Rientro con danni	53
5.3 – Rientro con ammanco di carburante	54
5.3.1 - Ripristino carburante	54
5.4 – Rientro con vettura sporca.....	55
5.5 - Incasso.....	56
5.6 – Gestione noleggi con moduli cartacei	59
6 - DROP OFF	60
6.1 - Drop off noleggi S e C.....	61
6.2 - Drop off noleggi Z.....	61
7 - FATTURAZIONE	63
7.1 – Noleggi, Servizi Aggiuntivi e Supplementi.....	63
7.2- INTESTATARIO FATTURA	64
7.3- Carburante	66
7.4 - Trasporti	66
7.5 - Manutenzioni e riparazioni	66
7.6 - Lavaggi.....	67
7.7 - COMMISSIONI	67

8 - Conservazione dei documenti	68
ANNOTAZIONI	69

PREMESSA E SISTEMA INFORMATICO

L'obiettivo del presente manuale operativo è quello di fornire tutte le informazioni basilari necessarie alla gestione dell'attività oggetto del rapporto di convenzione in essere tra Europ Assistance Vai - di seguito Eura Vai - ed il Centro.

Lo strumento con cui il Centro gestisce l'attività di noleggio è il sistema informatico MERCURIO.

Collegandosi all'indirizzo web: <https://mercurio.europassistance.it/> sarà possibile accedere a diverse funzioni e programmi (vedi Figura 1), fra cui:

- **Mercurio:** applicativo per la gestione della flotta auto e dei noleggi
- **Mercurio TEST:** applicativo di test per prove, simulazioni e formazione
- **Outlook Web Access:** Posta elettronica dedicata all'attività Rent
- **Rete Fornitori:** accesso al Portale Fornitori dedicato per fatturazione, comunicazioni e richieste

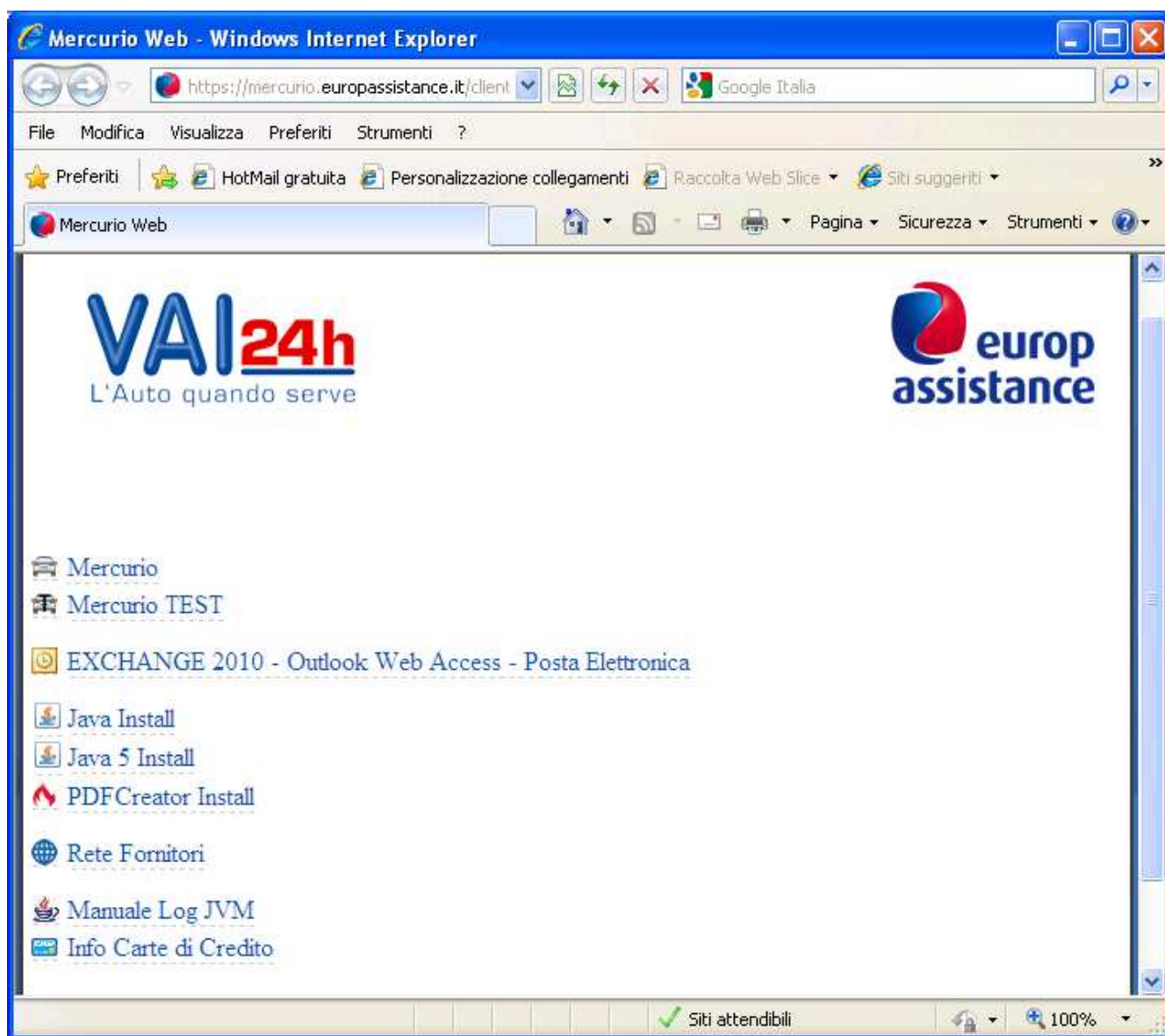


Figura 1 - Pagina di accesso a Mercurio Web

1.1 - GESTIONE FLOTTA: INGRESSO DELLE VETTURE

Le vetture possono entrare a far parte della flotta del Centro in tre modi differenti:

1. **INFLOTTAMENTO** di vetture nuove, consegnate direttamente dai fornitori di flotta e non ancora presenti sul Sistema Mercurio
2. **TRASPORTO** da un altro Centro della rete di vetture già presenti nella flotta VAI e caricate sul Sistema Mercurio
3. **CHIUSURA NOLEGGIO DROP – OFF** restituzione di vettura a seguito di noleggio aperto da un altro Centro (*vedi paragrafo 6 - DROP OFF*)

1.1.1 – INFLOTTAMENTO DI UNA VETTURA NUOVA

Alla consegna di una **vettura nuova** vanno verificate le condizioni della vettura, nella fattispecie:

1. Condizioni della carrozzeria:
 - ✓ Documentazione a bordo:
 - ✓ Contrassegno e certificato assicurativo in corso di validità
 - ✓ Copia della carta di circolazione timbrata dalla proprietà
 - ✓ Libretto di uso e manutenzione della vettura
 - ✓ Libretto di garanzia
 - ✓ Moduli CID
2. Accessori ed equipaggiamento:
 - ✓ Chiavi della vettura (una sola copia)
 - ✓ Ruota di scorta o kit di gonfiaggio
 - ✓ Giubbino alta visibilità
 - ✓ Triangolo
 - ✓ Porta tagliando assicurativo
 - ✓ Pochette EA Vai
 - ✓ Tappetini
3. Livello del carburante

Tutte le informazioni rilevate vanno riportate sul Verbale di Consegna, che andrà controfirmato dal trasportatore.

Segnalare immediatamente al Pool Centri ogni eventuale incongruenza (ad esempio: presenza seconde chiavi e/o libretto in originale, mancanza copia libretto timbrata) per avere le istruzioni del caso.

La vettura non va ritirata se non ha tutta la documentazione in regola (es: mancanza di contrassegno assicurativo, qualora non inviato al Centro direttamente da VAI) o se riporta danni che non la rendono noleggiabile (per dettagli vedi allegato C 'Criteri di Noleggiabilità').

Si ricorda inoltre al Centro di effettuare e archiviare le foto della vettura (*vedi paragrafo 2.6 - Foto Vettura*).

Per rendere disponibile la vettura sul sistema Mercurio: subito dopo aver ritirato il veicolo inviare il Verbale di Consegna, timbrato e compilato con data e ora di consegna, al Pool Centri via fax al numero 02.58477053 o via posta elettronica all'indirizzo vai-poolcentrarent@europassistance.it

La vettura verrà caricata sul Sistema Mercurio nella flotta del Centro di competenza.

1.1.2 - TRASPORTO DA UN ALTRO CENTRO

I trasporti di vetture da Centro a Centro vengono sempre organizzati da VAI e confermati ai centri di partenza e destinazione tramite mail, contenente targa delle vetture da trasportare, anagrafica del Centro di destinazione e numero di autorizzazione (da utilizzare per la fatturazione da parte del centro che effettua il trasporto: per dettagli vedi paragrafo relativo alla fatturazione 7.4 - Trasporti).

Alla consegna di una vettura proveniente da un altro Centro e pertanto già facente parte della flotta Rent, analogamente a quanto avviene per le vetture nuove, il Centro esamina:

- ✓ Condizioni della carrozzeria
- ✓ Condizioni degli interni (sporcizia, bruciature, etc)
- ✓ Documentazione a bordo:
- ✓ Accessori ed equipaggiamento
- ✓ Livello del carburante
- ✓ Chilometraggio

Verificare la corrispondenza di quanto rilevato sulla scheda check di trasporto redatta dal Centro di Partenza, avendo cura di segnalare eventuali differenze riscontrate, e farla controfirmare al trasportatore.

Consultare il libretto di uso e manutenzione per verificare l'avvenuta effettuazione del tagliando: qualora fosse necessario, contattare il Pool Centri tramite Portale Fornitori per effettuare la manutenzione della vettura.

Qualora la vettura necessiti di lavaggio per poter essere noleggiata, sarà necessario inviare le foto al Pool Centri e richiedere numero di autorizzazione per il lavaggio.

Per rendere disponibile la vettura sul Sistema Mercurio: dal menu FLOTTA > Gestione Trasporti finire il trasporto in stato 'iniziato' (*vedi Figura 2*), aggiornando la scheda check se necessario e segnalando a vai-poolcentrarent@europassistance.it le anomalie riscontrate.

Anche in questo caso effettuare e archiviare le foto della vettura come per le vetture nuove.

Mercurio TEST - GESTIONE TRASPORTI

File

- ANAGRAFICHE
- FLOTTA
- GESTIONE VETTURE
- GESTIONE SCHEDE CHECK
- VISUALIZZA SCHEDA CHECK
- **GESTIONE TRASPORTI**
- VETTURE IN ARRIVO
- DISPONIBILITÀ VETTURA
- GESTIONE DOCUMENTI
- GESTIONE DEFLOTTAMENTO

MANUTENZIONE

NOLEGGI

PRENOTAZIONI

REPORT FLOTTA

TARiffe CONVENZIONI

Targa Causale Stato **INIZIATO**

Filiale

Centro

Targa	Causale	Tipologia	Partenza	Dest.	
EF465ZY	Centro - Centro	SU BISA...	TOSANS	RCMOND	INIZIATO
EL191GF	Centro - Centro	SU BISA...	TOSANS	RCMOND	INIZIATO
EL200NY	Centro - Centro	SU BISA...	TOSANS	RCMOND	INIZIATO
EL186GF	Centro - Centro	SU BISA...	TOSANS	RCMOND	INIZIATO
EH663DN	Centro - Centro	SU BISA...	TO-SOS	RCMOND	INIZIATO
EH613VW	Centro - Centro	SU BISA...	TO-SOS	RCMOND	INIZIATO

MONDIAL CARTA S.N.C. RCMOND venerdì 03 agosto 2012 ora 17:14

Figura 2 – Fine di un trasporto in stato 'INIZIATO', a cura del Centro di destinazione: dopo la conferma di ricezione la vettura entra a far parte della flotta

1.1.3 - RIPRISTINO CARBURANTE A SEGUITO DI INFLOTTAMENTO O TRASPORTO

Se la vettura consegnataVi da fornitori di flotta o da altro centro non ha il pieno di carburante (condizione necessaria per poter essere noleggiata), procedere come segue:

1. Effettuare il pieno di carburante
2. Compilare la scheda carburanti di VAI in caso di inflottamento. In caso di trasporto da altro centro compilare la vostra scheda carburante
3. Segnalare l'avvenuto ripristino al Pool Centri, richiedendo il numero di autorizzazione tramite Portale Fornitori: selezionare "primo pieno" per le vetture nuove, "Ripristino del carburante" per i trasporti da centro a centro (vedi Figura 3)

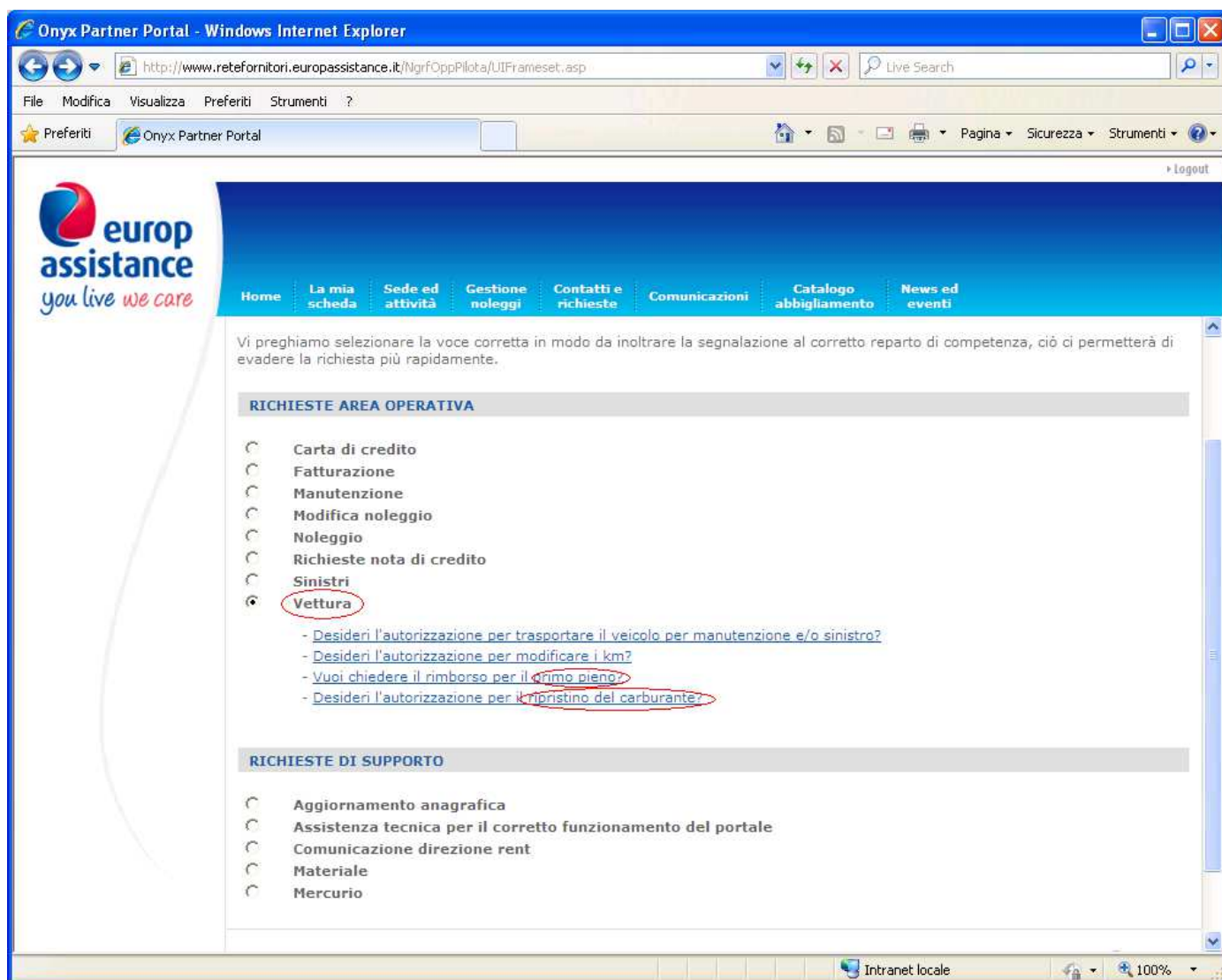
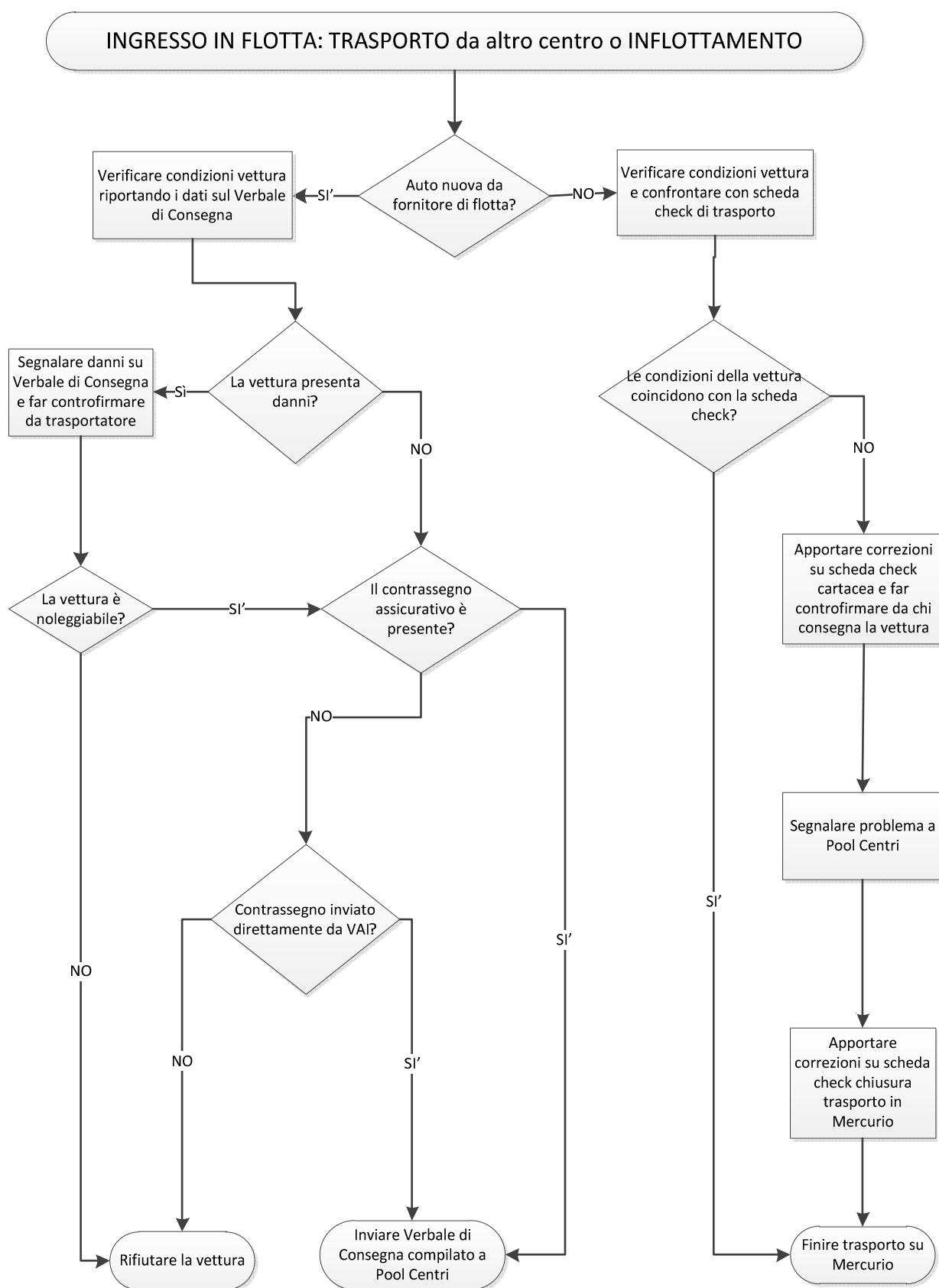


Figura 3 - Inserimento richieste da Portale Fornitori

1.1.4 - IN SINTESI: INGRESSO IN FLOTTA



NB: Se necessario, prima di noleggiare la vettura effettuare il ripristino carburante

1.2 - GESTIONE DELLA FLOTTA: USCITA DELLE VETTURE

Le vetture possono uscire dalla flotta del Centro in tre modi differenti:

1. **DEFLOTTAMENTO** di vetture a fine ciclo, ritirate direttamente dai fornitori di flotta
2. **TRASPORTO** a un altro Centro della Rete VAI
3. **NOLEGGIO DROP OFF** con restituzione della vettura in altro centro

1.2.1- DEFLOTTAMENTO

Il ritiro delle vetture da parte della società proprietaria viene anticipato a tutti i Centri con una mail contenente le targhe delle vetture da deflottare, eventuali moduli allegati e istruzioni aggiuntive per la loro compilazione.

Successivamente, il Trasportatore contatterà direttamente il centro per concordare giorno e ora del ritiro.

La vettura consegnata al Trasportatore deve essere preventivamente pulita, in modo da tutelare VAI e il Centro dall'addebito di penali a posteriori per danni non visibili al momento del ritiro.

E' inoltre da verificare la presenza di tutta la documentazione di bordo e degli accessori, come fatto in fase di inflottamento della vettura nuova.

All'arrivo del Trasportatore, il Centro:

- 1) Compila il Verbale di Deflottamento in contraddittorio con il trasportatore. Qualsiasi incongruenza tra quanto scritto sul verbale e le effettive condizioni della vettura va segnalata nel campo dedicato, indicando i danni o le mancanze non riconosciute.
- 2) Firma il Verbale e lo fa controfirmare al Trasportatore, dopo aver verificato con lo stesso le condizioni interne ed esterne della vettura.
- 3) Invia al Pool Centri (via fax al numero 02.58477053 o via posta elettronica all'indirizzo vai-poolcentrarent@europassistance.it):
 - ✓ Verbale di Restituzione
 - ✓ Pagina del libretto di uso e manutenzione riportante i timbri dei tagliandi effettuati.

Per ogni auto ritirata, VAI verificherà la corrispondenza tra verbale di deflottamento della vettura e la relativa scheda check di Mercurio.

NB: in caso di contestazioni con il trasportatore:

firmare il Verbale di Deflottamento scrivendo: FIRMATO CON RISERVA. VEDI..... (trascrivendo esattamente il punto del verbale dove avete riportato le discordanze rilevate, es. campo note/osservazioni)

1.2.2 - TRASPORTO A UN ALTRO CENTRO

Una volta ricevute la mail dal Pool Centri con le indicazioni relative al trasporto, il Centro di partenza provvederà a:

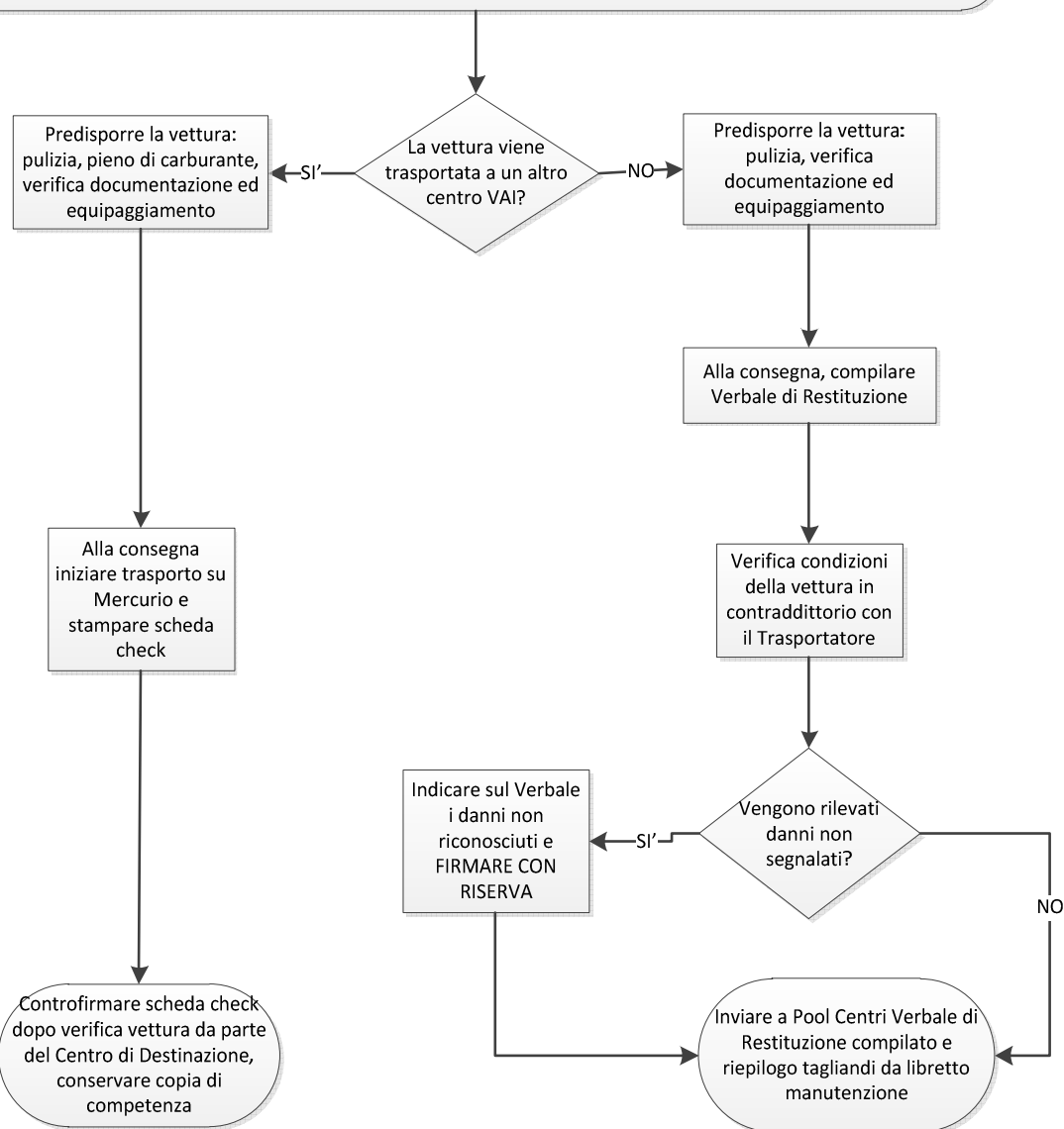
- 1) Predisporre il veicolo pulito e con il pieno di carburante
- 2) Verificare la documentazione ed equipaggiamento della vettura
- 3) Iniziare il trasporto su Mercurio nel momento in cui la vettura lascia la sede (vedi figura 5)

Figura 4 - Inizio trasporto in stato 'APERTO'

Iniziando il trasporto su Mercurio, il Sistema stampa automaticamente la Scheda Check di Trasporto, da firmare e controfirmare da parte di chi ritira la vettura, assicurandosi della correttezza dei dati riportati e conservando la copia di propria competenza.

1.2.3 - IN SINTESI: USCITA DALLA FLOTTA

USCITA dalla FLOTTA: TRASPORTO ad altro centro o DEFLOTTAMENTO



2 – GESTIONE FLOTTA : PROCEDURE

E' importante che gli interventi di manutenzione vengano gestiti in modo da limitare i giorni di fermo auto. Nei paragrafi seguenti vengono illustrate le procedure da seguire per la gestione delle differenti tipologie di danno e di intervento sulle vetture, oltre alla gestione dei casi di furto o appropriazione indebita.

2.1 – DANNI E COMPILAZIONE SCHEDA CHECK

Tutti i danni riportati dalle vetture vanno puntualmente segnalati sul sistema Mercurio, in fase di inflottamento (chiusura trasporto) e di restituzione della vettura da parte del Cliente (chiusura noleggio), in modo che la scheda check su Mercurio rispetti sempre le reali condizioni del veicolo.

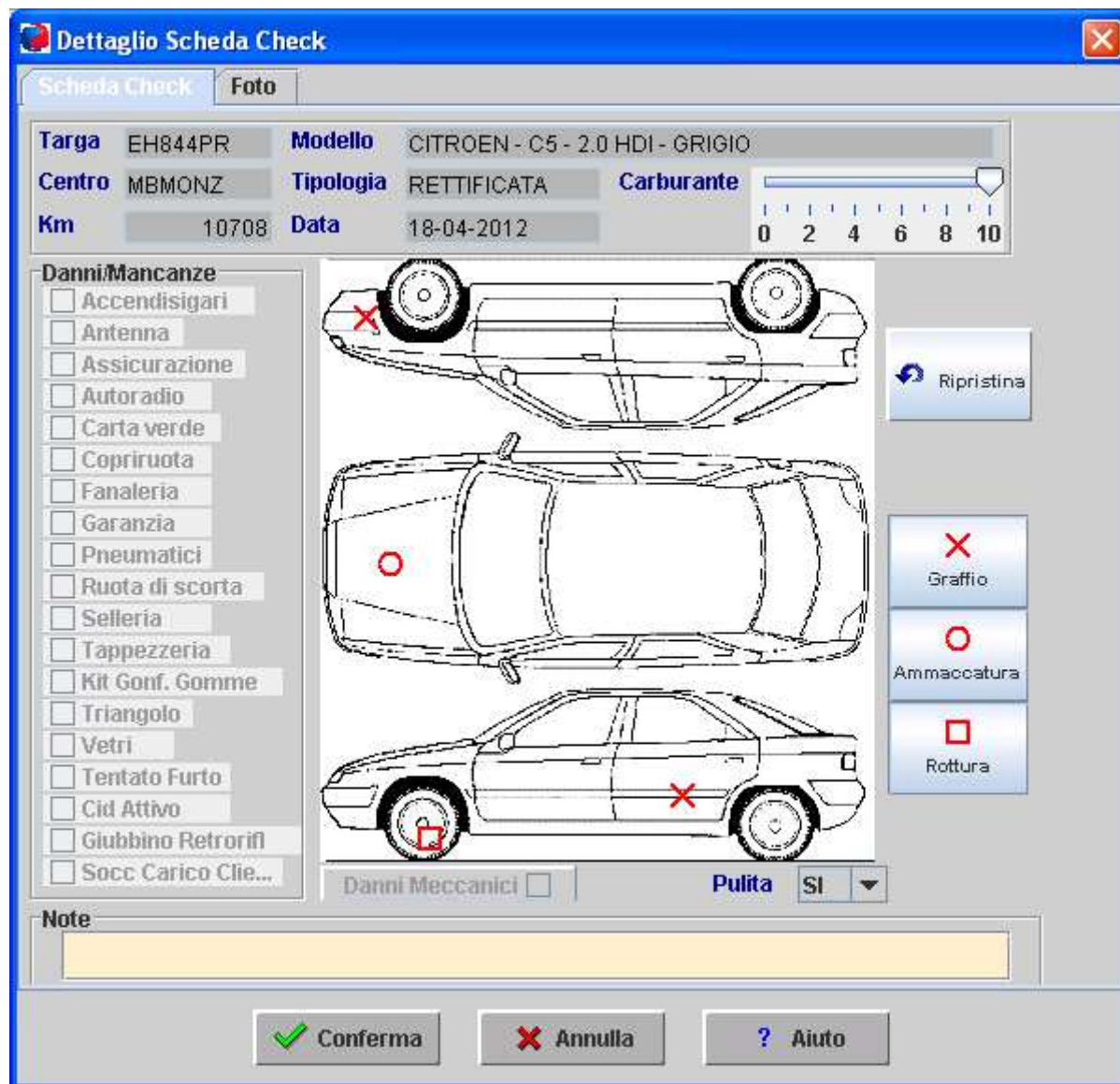


Figura 5 - esempio di scheda check: selezionando i campi appositi è possibile inserire anche informazioni relative a danni agli interni o meccanici, all'equipaggiamento di bordo e allo stato di pulizia della vettura, oltre a eventuali note per casi particolari

I danni esterni si distinguono in tre categorie, identificati dai corrispondenti simboli da utilizzare:

- Simbolo “X” **Graffi**: indipendentemente dalla lunghezza o larghezza comportano la lucidatura e verniciatura dell'intera parte interessata
- Simbolo “O” **Ammaccature**: indipendentemente dalla dimensione comportano la sistemazione o la sostituzione e la verniciatura della parte interessata
- Simbolo “□” **Rotture**: comportano la sostituzione del componente interessato (cristalli, paraurti, copriruote, specchietti, etc)

Per maggiori dettagli e al fine di identificare correttamente le differenze fra i semplici segni di usura e i danni da segnalare, Vi rimandiamo alle illustrazioni contenute nell'apposita Guida Segnalazione Danni allegata al presente manuale.

L'inserimento di danni in momenti diversi da quelli citati (es. inizio noleggio, inizio trasporto, etc) farà sì che il sistema Mercurio richieda l'inserimento di una nota obbligatoria (il relativo campo sarà evidenziato in giallo) per specificare natura e origine del danno.

2.2 – MANUTENZIONI ORDINARIE E TAGLIANDI

Qualsiasi intervento sui veicoli della flotta VAI deve essere autorizzato dal Pool Centri ed effettuato presso le officine convenzionate tramite le Società con cui VAI ha sottoscritto l'accordo (es: Rhiag, Pirelli).

Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria quali tagliandi, rotazione / sostituzione gomme (20.000 / 40.000 km), sostituzione freni, cambio olio, rabbocco liquidi, etc vanno gestiti in modo da avere un fermo auto non superiore a una giornata.

Nella tabella "Percorrenze medie per sostituzione pezzi di ricambio" allegata al presente manuale sono indicate le medie chilometriche tollerate per la sostituzione dei pezzi di ricambio.

Per rispettare la scadenza dei tagliandi programmati fare riferimento ai chilometraggi e alle indicazioni contenute nei libretti di uso e manutenzione.

Nel momento in cui si rende necessario un intervento di manutenzione o un tagliando, il Centro provvede a:

- 1) Informare il Pool centri tramite Portale Fornitori
- 2) Prendere appuntamento con l'officina che deve effettuare l'intervento sulla vettura
- 3) Aprire la riparazione su Mercurio nel momento in cui viene effettuato l'intervento, utilizzando la funzione MANUTENZIONE > Gestione Riparazione
- 4) Chiudere la riparazione su Mercurio al termine dell'intervento.

Mercurio TEST - GESTIONE RIPARAZIONE

File

ANAGRAFICHE
 FLOTTA
 MANUTENZIONE
GESTIONE RIPARAZIONE
 NOLEGGI
 PRENOTAZIONI
 REPORT FLOTTA
 TARIFFE CONVENZIONI

Targa Gruppo **E** ▼
 Telaio Stato DISPONIBILE ▼
 Filiale F1 - RENT 24 Centro MIPARM - PARMI E GUERRINI O... ▼

Aggiorna

Gruppo	Targa	Marca	Modello	Versione	Stato	Centro	Filiale	Proprieta'
E	EF051HF	PEUG...	308 SW	1.6 HDI	DISPONI...	MIPA...	F1	ALPH

Visualizza
 Apert.Rip.
 Chius. Rip.

Chiudi Aiuto

Figura 6 - Funzione 'Gestione Riparazione': ricercando la vettura in stato 'Disponibile' in base al gruppo è possibile aprire la riparazione. Al termine dell'intervento effettuare il procedimento inverso per rendere la vettura nuovamente disponibile.

2.3 - SINISTRI E DANNI MECCANICI

Qualsiasi sinistro o danno meccanico deve essere comunicato appena possibile al Pool Centri, segnalando la necessità di un'eventuale riparazione ed inviando entro 24 ore via mail o fax la seguente documentazione:

- ✓ modulo CID (in caso di sinistro con controparte) compilato correttamente da entrambe le parti
- ✓ Modulo di denuncia sinistro firmato dal Cliente (in caso di sinistro senza controparte o in assenza di CID)
- ✓ Fotocopia leggibile della patente del primo conducente
- ✓ Copia modulo sottoscrizione EPRD / F/ S
- ✓ Copia lettere di apertura e chiusura noleggio firmate dal Cliente

Tutta la documentazione anticipata dovrà successivamente essere spedita in originale via posta prioritaria a : **Europ Assistance Vai S.p.A. - Via Crema 34 - 20135 MILANO**

Per procedere alla riparazione il Centro:

- 1) Chiede istruzioni / autorizzazione al Pool Centri tramite Portale Fornitori
- 2) Porta la vettura presso la carrozzeria/officina indicata dal Pool Centri
- 3) Chiede a Pool Centri di togliere la vettura dalla Flotta (tramite Portale)
- 4) Al termine dell'intervento ritira la vettura dalla carrozzeria/officina
- 5) Chiede a Pool Centri di reinserire la vettura nella Flotta sul Sistema Mercurio (tramite Portale)

Qualora sia evidente che il danno compromette la noleggiabilità della vettura, aprire subito la manutenzione su Mercurio (*vedi procedura al paragrafo 2.2 – Manutenzioni ordinarie e tagliandi*).

2.4 - INTERVENTI MECCANICI E RIPARAZIONI STRAORDINARIE

Qualsiasi intervento straordinario va comunicato tempestivamente al Pool Centri tramite Portale Fornitori o via e-mail, indicando la tipologia di intervento e l'officina presso cui verrà portata la vettura.

Per procedere alla riparazione il Centro:

- 1) Porta la vettura presso l'officina convenzionata con VAI o presso l'officina autorizzata indicata dal Pool Centri.
- 2) In caso di Manutenzione straordinaria o garanzia, chiede al Pool Centri di togliere la vettura dalla Flotta (tramite Portale)
- 3) Al termine dell'intervento, ritira la vettura dall'officina
- 4) Chiede al Pool Centri di reinserire la vettura in Flotta (tramite Portale)

In caso di danno meccanico che renda la vettura non più noleggiabile, aprire subito la manutenzione su Mercurio (*vedi procedura al paragrafo 2.2 – Manutenzioni ordinarie e tagliandi*)

2.5 - FURTO – INCENDIO – ATTI VANDALICI

In caso di eventi quali :

- ✓ Furto totale o parziale
- ✓ Incendio
- ✓ Atti vandalici

L'utilizzatore della vettura, come da condizioni contrattuali, è tenuto a effettuare la necessaria denuncia alla Pubblica Autorità. E' consigliabile accertarsi che nella denuncia sia riportata la corretta società proprietaria del veicolo (Arval, Locat, etc), ricavabile dalla scheda 'Dettaglio Vettura' in Mercurio (vedi Figura 7). Diversamente, sarà necessario che il Cliente rettifichi la denuncia.

Figura 7 - Dettaglio Vettura: ricercandone la targa tramite la funzione 'Gestione Flotta' e cliccando su 'Visualizza' è possibile visualizzare le principali informazioni relative a un veicolo della propria flotta, fra cui la proprietà.

Successivamente il Centro trasmette via fax o mail al Pool Centri:

- ✓ Copia della denuncia
- ✓ Copia della patente del cliente
- ✓ Copia della lettera di apertura e chiusura noleggio sottoscritta dal Cliente
- ✓ Copia modulo sottoscrizione EPRD / EPRDF

Tutta la documentazione anticipata dovrà successivamente essere spedita in originale via posta prioritaria a : **Europ Assistance Vai S.p.A. - Via Crema 34 - 20135 MILANO**

ATTENZIONE: in caso di furto è necessario inviare sempre via corriere, unitamente alla documentazione, le chiavi della vettura . In assenza delle chiavi contattare tempestivamente il Pool Centri o il numero di reperibilità Rent.

2.6 - FOTO VETTURA

Per sua maggior tutela, si richiede al Centro di effettuare 6 foto (fronte, retro, lato dx, lato sx e 2 foto interni) per ogni vettura che entra in flotta (consegnata nuova, trasportata da altro centro o arrivata a seguito di noleggio drop off).

Le foto devono essere mantenute per 24 mesi sul PC anche se la vettura non fa più parte della vs. flotta e inviate a Pool Centri solo se specificatamente richieste.

Nuove foto vanno fatte nei seguenti casi:

- per ogni noleggio chiuso con danni
- a seguito di riparazioni di carrozzeria
- a seguito di rientro con vettura sporca

Le foto devono ritrarre chiaramente la targa e riportare data e ora di effettuazione.

3 - IL NOLEGGIO

“Il contratto di noleggio è un contratto atipico, cioè non espressamente regolato dal Codice Civile, con cui una parte (noleggiatore) mette a disposizione e conferisce in godimento un bene mobile ad un'altra parte (noleggiante), la quale se ne serve per un periodo di tempo determinato.”

La convenzione con VAI permette al Centro di aprire contratti di noleggio sia con i Clienti gestiti dalle centrali operative, sia con propri Clienti Privati (a pagamento). Di seguito verranno esaminati le varie tipologie di clienti, i differenti tipi di noleggio e le relative procedure da seguire.

Le vetture fornite ai Clienti dovranno essere pulite e avere il pieno di carburante.

3.1 – TIPOLOGIE DI CLIENTI

I Clienti possono essere suddivisi in due categorie:

- a) **Clienti STANDARD:** sono soggetti al pagamento di cauzione e al pagamento di penale in caso di danni, furto, ritardi, ammanchi di carburante, vettura molto sporca. A tutti questi clienti possono essere proposti i Servizi Aggiuntivi, a pagamento e facoltativi. Tutti i clienti privati di centro rientrano in questa categoria.
- b) **Clienti a CAUZIONE GARANTITA** (noleggi S aperti con codice 'GAR', noleggi C e P per alcune società convenzionate): non sono soggetti né al trattenimento del deposito cauzionale né ad alcun tipo di addebito per danni, ammanchi, ritardi, etc.

E' importante conoscere a quale categoria appartiene il Cliente per poter seguire le corrette procedure di identificazione/blocco cauzione, proporre o meno eventuali prodotti aggiuntivi a pagamento e gestire correttamente la fase di chiusura noleggio.

3.2 - TIPOLOGIE DI NOLEGGIO

Il Sistema Mercurio permette di gestire diverse tipologie di noleggio (tra parentesi quadre la lettera con cui sono identificati su Mercurio) :

- a) **Cortesia [S]:** clienti che fruiscono della prestazione ‘auto sostitutiva’, erogata dalle centrali operative Service (contratti assicurativi) e VAI (case costruttrici). Il cliente non paga alcun canone di noleggio, che viene addebitato sul numero d’ordine ricevuto dal Centro, ma può sottoscrivere a suo carico i prodotti aggiuntivi (a esclusione dei Clienti a Cauzione Garantita, vedi paragrafo 3.1 – TIPOLOGIE DI CLIENTI)
- b) **Convenzionato [C]:** noleggio per aziende convenzionate con VAI, gestiti dalla Centrale Operativa VAI. Nella maggior parte dei casi il canone di noleggio viene coperto dal numero d’ordine fornito dalla centrale operativa mentre in altri il canone del noleggio rimane a carico dell’ utilizzatore finale come calcolato da Mercurio in fase di chiusura . In entrambi i casi è possibile proporre i Servizi Aggiuntivi (a esclusione dei Clienti a Cauzione Garantita, vedi paragrafo 3.1 – TIPOLOGIE DI CLIENTI). Al Centro viene fornito un Codice Convenzione che identifica :
 - La Società Convenzionata
 - Importo e modalità di incasso della cauzione (se prevista)
 - Importo della penalità risarcitoria
- c) **Privato [Z]:** noleggi privati di centro. Il cliente paga il canone di noleggio, lascia sempre una cauzione con carta di credito e può sempre acquistare qualsiasi prodotto aggiuntivo. Tutta la documentazione fiscale utilizzata deve essere del Centro.
- d) **Preleasing [P]:** noleggi mensili/plurimensili, prenotate dal Pool Centri o Centrale Operativa VAI

3.3 - SERVIZI AGGIUNTIVI E ACCESSORI

Tutti i Clienti Standard sono tenuti a lasciare un deposito cauzionale all’atto del ritiro della vettura e a pagare una penale in caso di danni/furto, nonché a seguito di soccorso stradale inviato a causa di sua negligenza (chiavi chiuse nell’abitacolo, errato rifornimento, etc). Tali condizioni, con importi variabili, vengono applicate in tutti gli autonoleggi.

E’ possibile tutelare il Cliente da questi possibili esborsi proponendogli di sottoscrivere i seguenti prodotti:

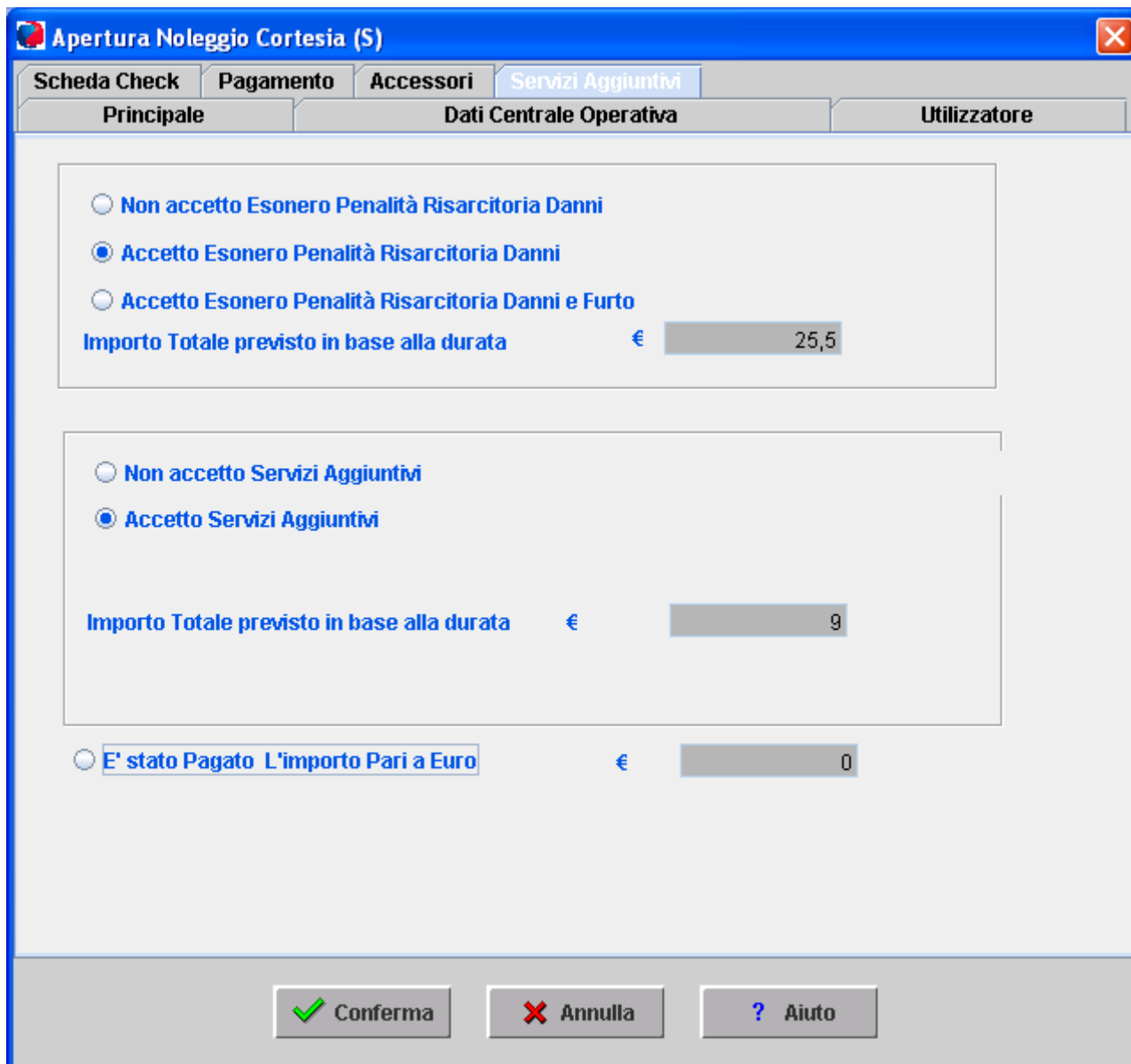
1. **EPRD (Esonero Penalità Risarcitoria Danni)**
2. **EPRDF (Esonero Penalità Risarcitoria Danni e Furto)**
3. **EPRS (Esonero Penalità Risarcitoria Soccorso)**

Selezionando gli appositi campi in fase di apertura noleggio (vedi Figura 8), il Sistema Mercurio stamperà i relativi moduli di accettazione / non accettazione da far sottoscrivere al Cliente.

Per i prodotti aggiuntivi e accessori venduti sui noleggi Z il Centro emette una propria ricevuta fiscale o fattura da consegnare al Cliente: mensilmente VAI fatturerà al Centro l’80% di quanto incassato. Per i prodotti aggiuntivi e accessori acquistati dai clienti S, C , P e D VAI emette una propria fattura intestata al cliente: mensilmente il centro riceverà un proforma da VAI per il 20% di quanto venduto o in caso di

accettazione da parte del centro, sarà VAI stessa ad emettere fattura in nome e per conto del centro dello stesso importo.

L'incasso degli importi relativi ai Servizi Aggiuntivi andrà effettuato a fine noleggio, per avere la certezza dei costi da addebitare al Cliente: il noleggio potrebbe infatti avere una durata diversa da quella presunta al momento dell'apertura.



Apertura Noleggio Cortesia (S)

Scheda Check | **Pagamento** | **Accessori** | **Servizi Aggiuntivi**

Principale | **Dati Centrale Operativa** | **Utilizzatore**

☐ Non accetto Esonero Penalità Risarcitoria Danni

☒ Accetto Esonero Penalità Risarcitoria Danni

☐ Accetto Esonero Penalità Risarcitoria Danni e Furto

Importo Totale previsto in base alla durata € 25,5

☐ Non accetto Servizi Aggiuntivi

☒ Accetto Servizi Aggiuntivi

Importo Totale previsto in base alla durata € 9

☐ E' stato Pagato L'importo Pari a Euro € 0

 Conferma |  Annulla |  Aiuto

Figura 8 - Pagina Servizi Aggiuntivi: selezionando i prodotti scelti dal Cliente il sistema elabora un preventivo (IVA esclusa) sulla base della durata prevista del noleggio. A seconda del codice convenzione inserito, le opzioni non vendibili al Cliente saranno visualizzate in grigio e non selezionabili.

3.3.1 – EPRD / EPRDF (ESONERO PENALITÀ RISARCITORIA DANNI / FURTO)

Le vetture in flotta sono coperte da assicurazione furto e incendio kasko con una Penalità Risarcitoria Danni / Furto, di importo variabile a seconda del tipo di noleggio e contratto: in caso di danni o furto subiti durante il periodo di noleggio, tale importo è a carico del Cliente.

Ai Clienti Standard è quindi possibile proporre i seguenti Servizi Aggiuntivi:

1. **Esonero Penalità Risarcitoria Danni (EPRD):** solleva il Cliente dal pagamento di qualsiasi importo dovuto per danno alla carrozzeria e ai cristalli della vettura, sia per sinistri con controparte che senza.
2. **Esonero Penalità Risarcitoria Danni e Furto (EPRDF):** come sopra, con aggiunta dei danni da tentato furto, incendio e furto totale della vettura.

EPRD e EPRDF non tutelano in alcun modo i Clienti in caso di danni dovuti a incuria o negligenza (errato rifornimento carburante, smarrimento chiavi, foratura gomma, danni agli allestimenti interni, danni meccanici procurati dal cliente, etc)

In caso di rientro della vettura con danni o furto subito, richiedere sempre al Cliente la necessaria documentazione (CID / Modulo di Denuncia Sinistro, denuncia, etc) indipendentemente dall'accettazione di EPRD o EPRDF.

EPRD e EPRDF non possono essere proposti ai Clienti di noleggi Cortesia (S) a Cauzione Garantita con codice GAR e S con codice FERMAS, Convenzionati (C) a Cauzione Garantita, Preleasing P.

Il pagamento della tariffa EPRD/EPRDF andrà corrisposto, come indicato sul modulo firmato dal Cliente, in base all'effettiva durata del noleggio, comprensiva quindi di eventuali prolungamenti accordati dopo l'apertura del contratto.

3.3.2 – EPRS (ESONERO PENALITÀ RISARCITORIA SOCCORSO)

Le vetture della flotta godono di un servizio di soccorso stradale gratuito, ad esclusione dei seguenti casi:

- ✓ Foratura o rottura di gomme e/o cerchioni
- ✓ Mancanza carburante
- ✓ Errato rifornimento
- ✓ Batteria scarica non a causa di guasto
- ✓ Smarrimento e/o chiusura in macchina delle chiavi

In questi casi il Cliente è tenuto a pagare una penale per il servizio di soccorso stradale (200 €).

Il servizio aggiuntivo Esonero Penalità Risarcitoria Soccorso può essere proposto a tutti i clienti (anche a cauzione garantita) per evitare il pagamento della penalità risarcitoria prevista nelle circostanze sopra elencate.

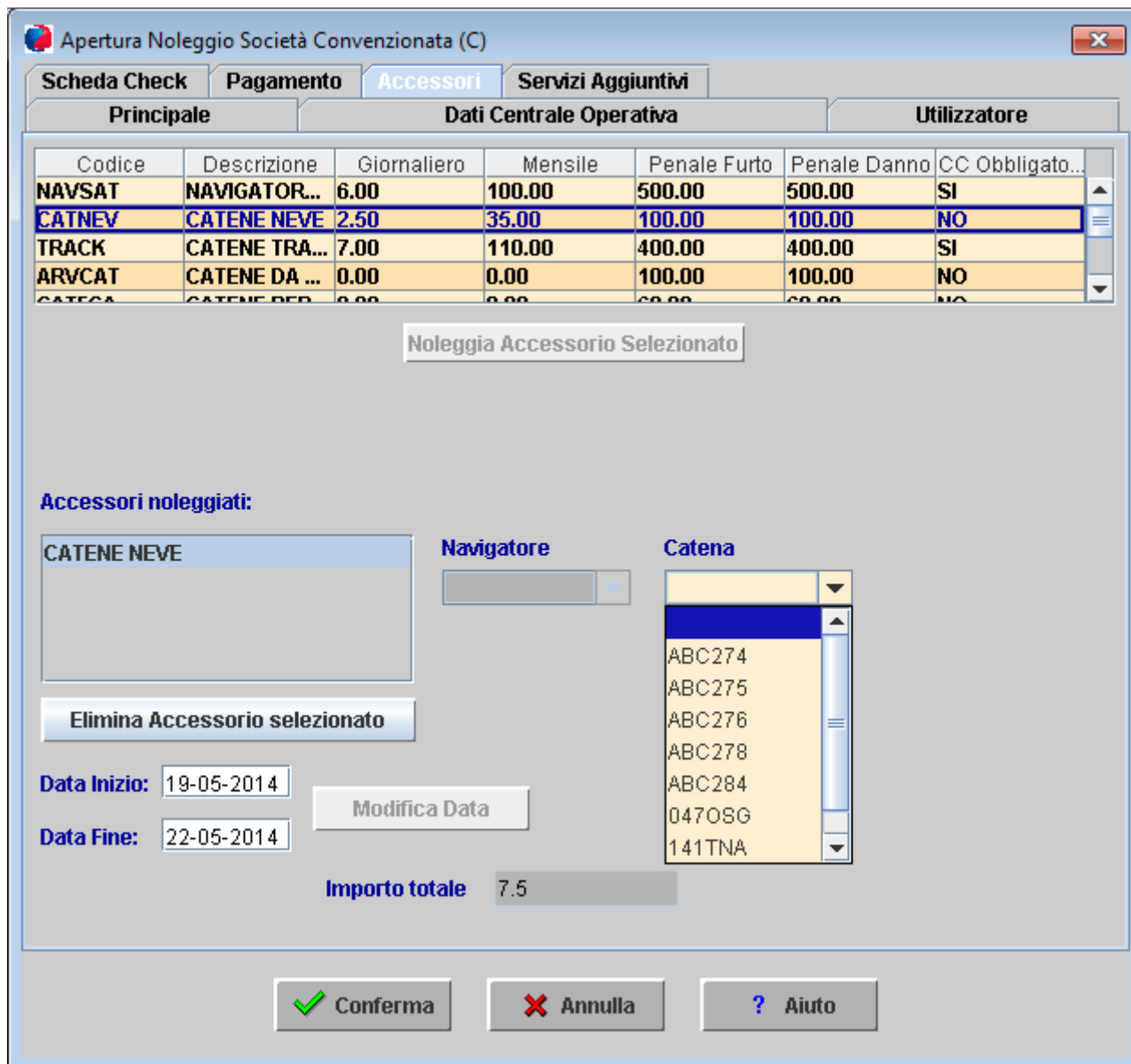
E' selezionabile su Mercurio nella pagina Servizi Aggiuntivi all'interno della schermata di apertura noleggio.

Resta inteso che, pur non pagando il soccorso, in questi casi i successivi costi di ripristino/riparazione della vettura rimangono comunque a carico del cliente.

4.3.3 - ACCESSORI

E' possibile noleggiare ai Clienti accessori (attualmente disponibili solo catene da neve).

Selezionando la voce relativa alla pagina 'Accessori' e (vedi Figura 9), Mercurio stamperà il modulo accessori da far firmare al Cliente.



Codice	Descrizione	Giornaliero	Mensile	Penale Furto	Penale Danno	CC Obbligato...
NAVSAT	NAVIGATOR...	6.00	100.00	500.00	500.00	SI
CATNEV	CATENE NEVE	2.50	35.00	100.00	100.00	NO
TRACK	CATENE TRA...	7.00	110.00	400.00	400.00	SI
ARVCAT	CATENE DA ...	0.00	0.00	100.00	100.00	NO
CATENA	CATENE PER	0.00	0.00	00.00	00.00	NO

Accessori noleggiati:

CATENE NEVE

Elimina Accessorio selezionato

Data Inizio: 19-05-2014

Data Fine: 22-05-2014

Modifica Data

Importo totale 7.5

Conferma Annulla Aiuto

Figura 9 – Pagina 'Accessori'

Anche per gli accessori è previsto il pagamento di penale per danno o furto / smarrimento (non eliminabile).

Per alcuni contratti S e C il noleggio delle catene da neve è gratuito: selezionare la voce relativa al contratto specifico se il Cliente o la Centrale Operativa ne fanno espressa richiesta.

E' possibile noleggiare gli accessori anche per un periodo inferiore alla durata del noleggio (accedere tramite la funzione 'modifica' e aggiungere o eliminare l'accessorio desiderato).

4. - GESTIONE NOLEGGI

Nei paragrafi che seguono verranno fornite tutte le informazioni essenziali per la gestione del noleggio, dal momento della prenotazione alla sua chiusura.

Ogni noleggio inserito sul Sistema Mercurio sarà identificato da un CDS (Codice di Servizio), da comunicare al Pool Centri in caso di problemi per identificare la pratica corretta.

Le diverse fasi di gestione noleggio possono essere così identificate:

1. Ricezione richiesta: conferma disponibilità vettura e inserimento prenotazione (solo per i noleggi Z)
2. Identificazione e qualificazione del Cliente
3. Apertura noleggio
4. Prolungamento noleggio (se richiesto o necessario)
5. Sostituzione vettura (se richiesta o necessaria)
6. Chiusura noleggio
7. Pagamento e/o sblocco cauzione

4.1 - RICHIESTE

Le vetture possono essere richieste dalle centrali operative VAI, Service, Pool Centri o direttamente da clienti privati del Centro.

L'inserimento delle prenotazioni per i noleggi C, S, P, viene effettuata in modo automatico dai nostri sistemi. Per i noleggi Z è indispensabile l' inserimento della prenotazione da parte del centro in tempo reale mediante l'utilizzo dell'apposita funzione. Questo, oltre a permettere a VAI di monitorare con precisione l'andamento della flotta, consente al Centro di:

- ✓ Gestire con precisione la futura disponibilità delle vetture.
- ✓ Risparmiare tempo nell'inserimento dati in fase di apertura noleggio.
- ✓ Verificare puntualmente l'eventuale presenza del Cliente in Black List (vedi paragrafo 4.1.2 – Black List).

4.1.1 - DECLASSAMENTO

Per facilitare l'erogazione di noleggi, qualora la categoria richiesta non sia disponibile, è possibile erogare vetture di gruppo superiore, secondo le seguenti modalità:

- **Richieste noleggi Cortesia (S):** declassamento automatico fino a 3 gruppi.
Esempio: a fronte di richiesta gruppo D da parte della Centrale Operativa il centro potrà fornire al cliente fino a un gruppo H, a tal proposito i nostri sistemi in fase di prenotazione terranno conto delle regole di declassamento.
- **Richieste noleggi Convenzionati (C):** declassamento automatico di un solo gruppo.
Esempio: a fronte di richiesta gruppo C da parte della Centrale Operativa il centro potrà fornire al cliente fino a un gruppo D, a tal proposito i nostri sistemi in fase di prenotazione terranno conto delle regole di declassamento.
- **Richieste noleggi Clienti Privati di Centro (Z):** declassamento di un gruppo possibile solo dietro autorizzazione da parte del Pool Centri o del Reperibile (esclusi gruppi H)

CASO PARTICOLARE: si ricorda che in caso di noleggi di cortesia 'S', per qualsiasi vettura declassata a B/C sarà consentito trattenere la cauzione anche in contanti (*cfr. paragrafo 4.3.3 – Blocco cauzione*)

4.1.2 – BLACK LIST

La *Black List* (lista nera) è un elenco di clienti indesiderati, aggiornato da VAI anche sulla base delle segnalazioni pervenute dai centri. Tale elenco va verificato prima di aprire qualsiasi tipo di noleggio: il Sistema Mercurio non consente di consegnare la vettura ai clienti che ne fanno parte.

E' un documento rigorosamente riservato: i Clienti non devono essere messi al corrente della sua esistenza, per evitare equivoci si consiglia quindi di verificare il nominativo del Cliente prima che si presenti presso il Centro a ritirare la vettura.

Qualora il nominativo di un Cliente passato dalla Centrale Operativa Eura o Vai risulti in Black List, contattare il Cliente chiedendogli di anticipare i suoi dati (in particolare: data di nascita e numero di patente) per poter procedere al confronto con i dati memorizzati in Mercurio ed escludere casi di omonimia.

Se i dati corrispondono a quelli riportati in Black List non comunicare nulla al Cliente: contattare subito la Centrale Operativa ed annullare la prenotazione, pregando l'operatore di non informare il cliente sulla Black List e di prenotare la vettura presso un altro Rent a Car, evitando così che il Cliente venga reindirizzato su un altro centro della rete VAI.

Mercurio TEST - GESTIONE UTILIZ. BLACK-LIST

File

ANAGRAFICHE

■ GESTIONE SOCIETA' CLIENTE

■ GESTIONE UTILIZZATORI

■ **GESTIONE UTILIZ. BLACK-LIST**

Patente N. Nome Data di Nascita

Cognome

Aggiorna

Codice	Cognome	Nome	Numero Patente
18848937	BIANCHI	SERGIO	RN5043361S

Visualizza

Chiudi

Aiuto

AUTO S.O.S. SRL TOSOS martedì 31.luglio.2012 ora 12:52

Figura 10 - Funzione Black List: ricerca nominativo

Per consultare manualmente la Black List: dal menu 'ANAGRAFICHE', cliccare sulla funzione 'Gestione Utiliz. Black List'. Inserire cognome e nome del cliente e cliccare su 'Aggiorna'. Selezionando la riga

corrispondente e cliccando su 'Visualizza' sarà possibile consultare i dettagli del cliente (numero patente, data di nascita) per poter procedere alle verifiche del caso (vedi Figura 11).

Dettaglio Utente di BLACK LIST

Principale

Codice GBBBAFLH **Nome** ANDREA

Cognome ESPOSITO

Data di Nascita 13-09-1964 **Patente** NA5264155X

Black list

Data di inserimento 13-08-2009 **Motivazione** molteplici manca denuncia

Database

Note

ok masin

Chiudi **Aiuto**

Figura 11 - Dettaglio Utente Black List, contenente data di nascita e numero di patente del cliente indesiderato

E' indispensabile verificare tutti i nominativi indicati sui fax di prenotazione, compresa quindi l'eventuale seconda guida.

4.1.3 – INSERIMENTO PRENOTAZIONE

Dopo aver confermato la disponibilità della vettura alla centrale operativa, è necessario verificare in PRENOTAZIONI > GESTIONE PRENOTAZIONI l'inserimento della stessa. Qualora non fosse inserita è necessario procedere all'inserimento manuale.

Per tutti i noleggi privati (Z) la prenotazione va sempre inserita in modo manuale.

Per l'inserimento di una nuova prenotazione cliccare su 'NUOVO' (vedi Figura 12) in PRENOTAZIONI > GESTIONE PRENOTAZIONI.

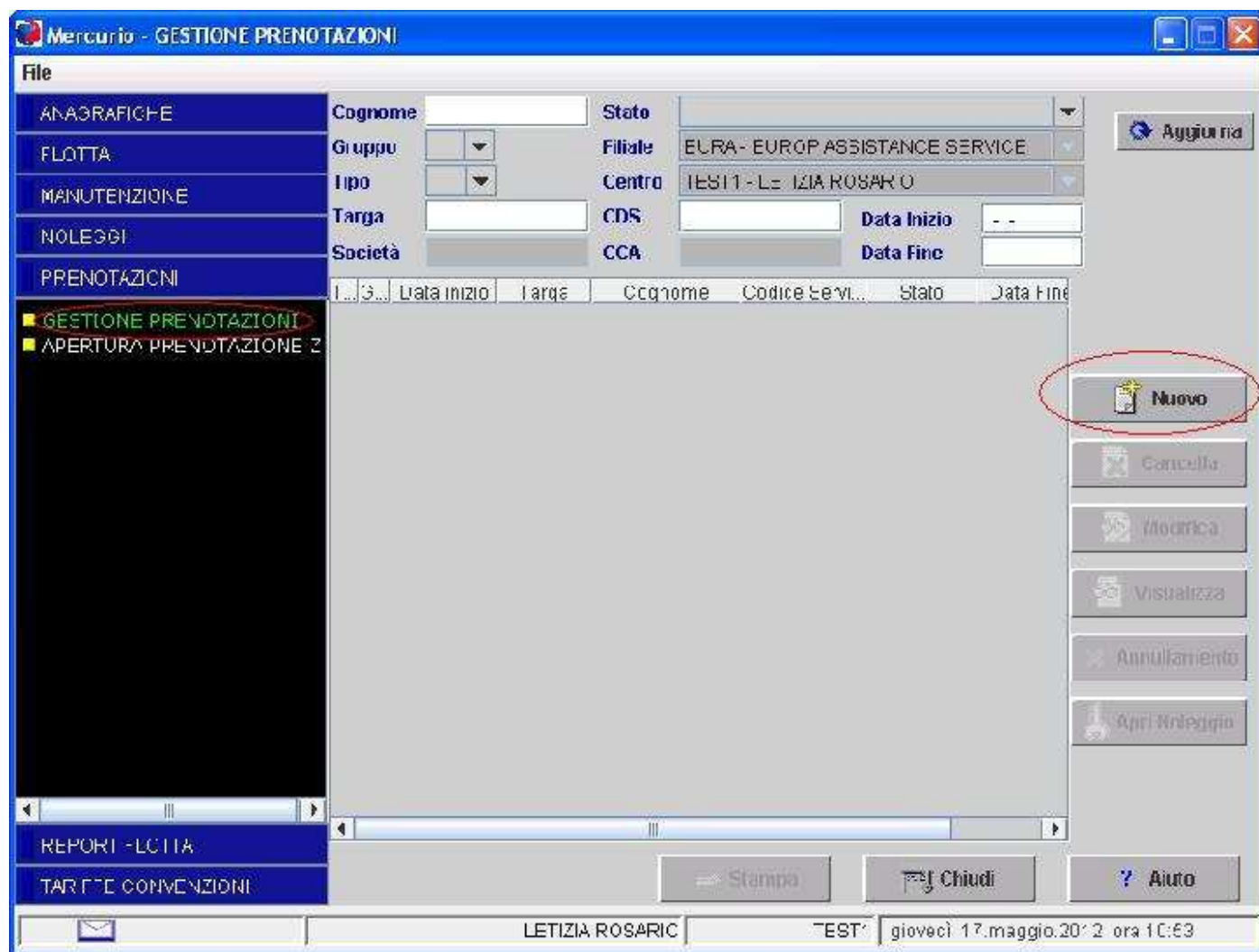


Figura 12 - Inserimento di una nuova prenotazione

Dopo aver selezionato la tipologia di prenotazione (vedi Figura 13) è possibile assegnare la vettura e procedere all'inserimento dei dati principali, in attesa di aprire il noleggio all'atto del ritiro della vettura da parte del Cliente.

Figura 13 - Selezione tipologia prenotazione

Per le prenotazioni dei noleggi S e C, una volta confermata la disponibilità della vettura, la centrale operativa invierà al centro un fax o una mail di prenotazione con il riepilogo dei dati (da archiviare).

Particolarità prenotazione noleggi Cortesia (S): la condizione contrattuale da rispettare è la cilindrata della vettura, è pertanto possibile soddisfare la richiesta anche con vetture nominalmente inferiori al gruppo richiesto. Da parte della centrale operativa non dovrebbero pertanto essere fatte richieste particolari in base a modello della vettura, alimentazione, optional, etc. Il Centro è pregato di segnalare eventuali richieste particolari da parte degli operatori che abbiano reso impossibile l'erogazione della vettura disponibile.

Particolarità prenotazione noleggi Convenzionati (C): per i contratti aperti con codice convenzione 'ADAC1' il Centro riceverà un fax da far firmare al Cliente al momento del ritiro della vettura e da reinoltare ad ADAC al numero indicato sul fax stesso.

Qualora un cliente non si presenti a ritirare la vettura all'orario comunicato, verificare la possibilità di annullare la prenotazione contattando il Cliente e/o la Centrale Operativa di competenza per annullare il numero d'ordine.

Le prenotazioni già inserite su Mercurio possono essere annullate qualora necessario, dopo averle ricercate all'interno della funzione 'Gestione prenotazioni', cliccando su 'Annullamento' e selezionando la causale di annullamento dal menu a tendina proposto.

4.2 – IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

Per poter aprire un contratto di noleggio il Cliente deve presentare patente di guida in originale e in corso di validità per tutta la durata del noleggio.

Il Cliente utilizzatore e l'eventuale seconda guida devono aver compiuto 21 anni di età ed essere comunque patentati da almeno un anno. Fanno eccezione i noleggi S aperti con codice *FGAUTO*, per cui è possibile erogare la vettura anche a utilizzatori minori di 21 anni.

L'unico soggetto responsabile delle condizioni della vettura, su cui è possibile rivalersi, è il Cliente inserito come 'prima guida': quindi, il nominativo indicato sul fax di prenotazione, l'anagrafica inserita come 'prima guida', il titolare della carta di credito utilizzata per il deposito cauzionale e la firma sulla lettera di noleggio devono coincidere.

Il Cliente utilizzatore deve presentare patente valida in originale, diversamente possono essere accettati documenti sostitutivi nei seguenti casi:

1) In caso di **patente scaduta** il Cliente deve presentare i seguenti documenti:

- ✓ Certificato medico in originale attestante il superamento della visita medica per il rinnovo

- ✓ Ricevuta del versamento effettuato a favore del Dipartimento Trasporti Terrestri

2) In caso di **patente smarrita, rubata o distrutta** il Cliente deve presentare:

- ✓ Carta di identità
- ✓ Denuncia alla Pubblica Autorità con contestuale autorizzazione provvisoria alla guida*
oppure
- ✓ Permesso provvisorio di guida*

*Il documento deve riportare il numero della patente e confermare che è in corso di validità.

3) Se la patente è stata **emessa all'estero**:

- In un Paese appartenente alla **UE**: la patente è equiparata a quella italiana
- In un Paese **Extra UE**: non è valida se il titolare è residente in Italia da oltre un anno

La patente di guida (o la documentazione sostitutiva accettata) deve essere fotocopiata e archiviata, unitamente al fax di prenotazione e alle copie per il centro dei moduli stampati da Mercurio (firmati dal Cliente).

4.2.1 - SECONDA GUIDA

Per 'seconda guida' si intende una persona autorizzata a guidare la vettura durante il periodo di validità del contratto di noleggio, *ma che non risponde in alcun modo per eventuali danni, ritardi, ammanchi, etc.* Come già specificato nel precedente paragrafo, solo la prima guida è legalmente responsabile delle condizioni della vettura.

Qualora si presenti a ritirare la vettura una persona diversa da quella per cui è stata effettuata la prenotazione, è quindi buona norma contattare la Centrale Operativa di competenza per le verifiche del caso e richiedere un fax di prenotazione con il nominativo corretto.

Non è necessario che l'eventuale seconda guida sia fisicamente presente all'atto dell'apertura del noleggio, ma deve essere comunque esibita patente (o documento sostitutivo) in originale.

E' possibile inserire il nominativo della seconda guida anche dopo aver confermato l'apertura del noleggio, richiamandolo tramite la funzione 'NOLEGGI' > 'Gestione Noleggi', filtrando i noleggi in stato 'aperto' e cliccando sul tasto 'Aggiorna' (vedi Figura 14), selezionare il noleggio desiderato e cliccare 'Modifica'.

L'inserimento di una seconda guida sul contratto di noleggio è gratuita per i noleggi S, C, P e a pagamento per i noleggi Z.

Mercurio TEST - GESTIONE NOLEGGI

File

ANAGRAFICHE
FLOTTA
MANUTENZIONE
NOLEGGI
■ **GESTIONE NOLEGGI**
■ GESTIONE DROP-OFF
■ GESTIONE NOLEGGIO L
■ GESTIONE NOLEGGI S

Cognome Stato APERTO
Gruppo Vettura Filiale F1 - RENT 24
Tipo Noleggio S Centro TO-SOS - AUTO S.O.S. SRL
Targa CDS Data Inizio - -
Società Ord Data fine - -

Spunta ☐ S ☐ N
Num. Ord. Nol C

Aggiorna

T...	G...	Data Fine	Ora ...	Targa	Cognome	Codice Servi...	CIN	Sta
S	C	10-08-2012	17:45	EL194NY	BROSIO	GBC2913897	TO-S00	APER
S	C	19-07-2012	15:39	EH615VW	GRISSETTI	GBC2914358	TO-S00	APER
S	F	19-07-2012	12:49	EF291EX	CAMERLENGO	GBC2914648	TO-S01	APER
S	H	17-07-2012	17:02	EF550WP	LUSCO	GBC2914929	TO-S00	APER
S	C	19-07-2012	19:36	EH375DN	SUMA	GBC2915025	TO-S00	APER
S	C	19-07-2012	19:29	EF464ZY	BIANCHIN	GBC2915074	TO-S00	APER
S	C	19-07-2012	15:19	EL189GF	NERI	GBC2915603	TO-S00	APER
S	D	28-07-2012	16:31	EF670ZW	STALTARI	GBC2916015	TO-S00	APER
S	H	20-07-2012	18:37	EH588GC	FUGGETTA	GBC2916122	TO-S00	APER
S	C	20-07-2012	10:24	EL185GF	MASSOLO	GBC2916353	TO-S00	APER
S	H	20-07-2012	11:30	EL641AK	MERLO	GBC2916643	TO-S01	APER
S	C	21-07-2012	22:35	EL188GF	DONOFRIO	GBC2916908	TO-S00	APER
S	C	21-07-2012	10:20	EH612VW	PANZICA	GBC2917187	TO-S00	APER
S	C	20-07-2012	10:20	EM095AT	FORZATI	GBC2917195	TO-S00	APER
S	F	23-07-2012	12:30	EF278EX	ANDREIS	GBC2917328	TO-S00	APER
S	H	20-07-2012	13:27	EF552WP	VITROZZI	GBC2917591	TO-S00	APER

Nuovo
Modifica
Visualizza
Chiusura
Prolungamento
Sostituzione
Completa
Memo
Esporta

Stampa Chiudi Aiuto

AUTO S.O.S. SRL TOSOS martedì 31.luglio.2012 ora 13:04

Figura 14 – Ricerca di un noleggio in stato 'APERTO' su Mercurio per inserimento seconda guida a posteriori

4.3 – APERTURA NOLEGGIO

L'apertura del noleggio su Mercurio è possibile richiamando la prenotazione tramite la funzione 'PRENOTAZIONI' > 'Gestione Prenotazioni', filtrando le prenotazioni in stato 'APERTO' e cliccando su 'Apri Noleggio' (vedi Figura 15).

Figura 15 - Apertura noleggio a partire da una prenotazione aperta

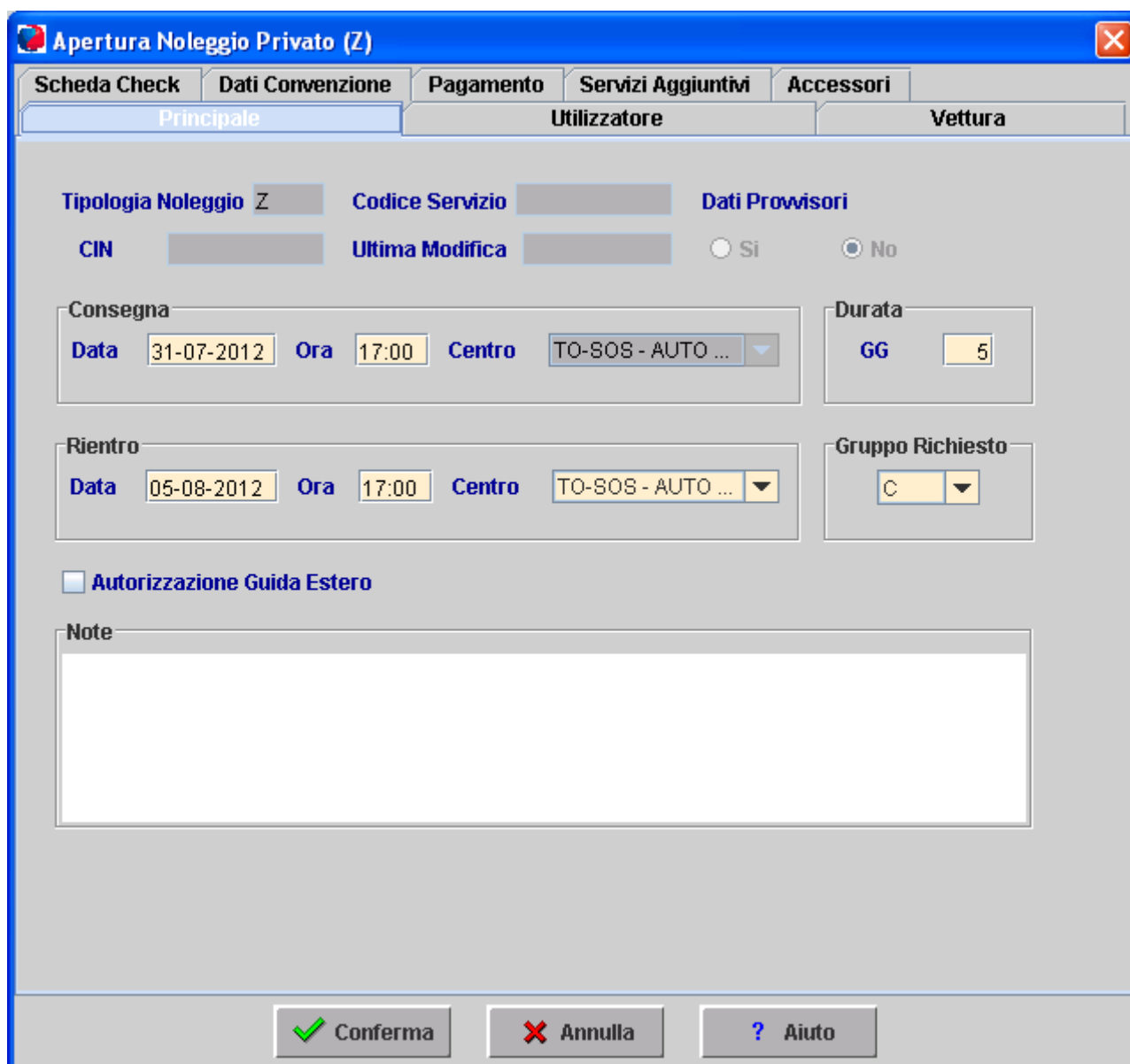
Solo in casi eccezionali, qualora ci sia stato impossibile inserire la prenotazione, è prevista l'apertura del noleggio selezionando la funzione GESTIONE NOLEGGI e cliccare su 'Nuovo': il Sistema proporrà la finestra di selezione tipologia noleggio, analogamente a quanto avviene in fase di prenotazione (vedi Figura 16).

Figura 16 - Selezione tipologia noleggio

La schermata di apertura noleggio è composta da diverse 'pagine', da selezionare e compilare in successione con i dati necessari al completamento della pratica se non già pre-compilati dai nostri sistemi (vedi Figura 17).

- Principale: orari di consegna-restituzione, gruppo richiesto, selezione vettura (solo noleggi S e C), numero d'ordine (solo noleggi S)
- Dati Centrale operativa (solo noleggi S e C): numero d'ordine (solo noleggi C), contratto, codice convenzione, modalità cauzione
- Utilizzatore: dati del cliente e dell'eventuale seconda guida
- Vettura (solo noleggi Z e P): selezione della vettura assegnata
- Scheda Check: chilometraggio, livello carburante, pulizia e danni presenti sulla vettura
- Dati convenzione (solo noleggi Z): tariffa applicata al cliente
- Pagamento: blocco cauzione, se prevista dal contratto
- Servizi aggiuntivi: esonero penalità danno / furto / soccorso

- Accessori: selezione accessori (catene da neve)



Apertura Noleggio Privato (Z)

Scheda Check Dati Convenzione Pagamento Servizi Aggiuntivi Accessori

Principale Utilizzatore Vettura

Tipologia Noleggio **Z** Codice Servizio Dati Prowisori

CIN Ultima Modifica ☐ Si ☒ No

Consegna

Data **31-07-2012** Ora **17:00** Centro **TO-SOS - AUTO ...**

Durata

GG **5**

Rientro

Data **05-08-2012** Ora **17:00** Centro **TO-SOS - AUTO ...**

Gruppo Richiesto

C

☐ Autorizzazione Guida Estero

Note

☒ Conferma ☐ Annulla ☐ Aiuto

Figura 17 - Apertura noleggio privato (Z): si notino le varie pagine, da selezionare in successione, nella parte alta della schermata

Terminato l'inserimento dei dati su tutte le schermate proposte, cliccare 'CONFERMA' e procedere alla stampa di tutti i moduli richiesti:

- Lettera di apertura noleggio
- Autorizzazione guida all'estero (su richiesta del cliente)
- Modulo EPRD / EPRDF / EPRS o Accettazione Penale

Archiviare le copie di propria competenza, dopo averle fatte firmare al Cliente.

NB: tutte le lettere di apertura noleggio devono essere stampate su entrambi i lati e riportare sul retro le condizioni contrattuali.

4.3.1 – SELEZIONE TARIFFE NOLEGGI Z

Per aprire correttamente un noleggio privato (Z) sarà necessario richiamare le tariffe selezionando il corretto codice convenzione nel campo CCA, e inserire eventuali dati aggiuntivi richiesti (numero coupon per noleggi prepagati e per proseguimenti a pagamento di noleggi S e C):

Apertura Noleggio Privato (Z)

Scheda Check **Dati Convenzione** **Pagamento** **Servizi Aggiuntivi** **Accessori** **Vettura**

Principale **Utilizzatore** **Vettura**

CCA

☒ Centro **ONLINE - S1**

Descrizione PREPAGATO ONLINE

Cod. Società TUTTCENT

Tariffa 1 PROLOS - S1 **Tariffa 2** PROLOS - S1

Tariffa mensile ☐ SI ☒ NO

Cauzione ☒ SI ☐ NO

Importo Cauzione € 500

Penalità Risarcitoria Danni € 900

Penalità Risarcitoria Furto € 900

Servizi Aggiuntivi € 0

Numero Prenotazione

Numero Coupon

☒ Conferma ☒ Annulla ☒ Aiuto

Figura 18: selezione convenzione / tariffa noleggio privato (Z)

Numero prenotazione: per noleggi Z aperti come prolungamento, inserire il numero d'ordine fornito dalla centrale operativa per l'apertura del noleggio S o C

Numero Coupon: inserire il codice del voucher fornito dal Cliente in caso di noleggio Z prepagato (prenotazione online), il numero d'ordine del noleggio S preceduto da 5 zeri in caso di prolungamenti di noleggi S, il numero di coupon fornito dal pool centri in caso di prolungamenti di noleggi C.

L'apertura di noleggi Z senza carta di credito è consentita solo per i prolungamenti **dei soli noleggi S o C che hanno lasciato cauzione in contanti**, solo se la vettura sostitutiva è stata riconsegnata definitivamente (apertura noleggio Z a posteriori)

4.3.2 – AUTORIZZAZIONE GUIDA ALL'ESTERO

Il Cliente che necessita di circolare all'estero con la vettura può farlo solo previo autorizzazione scritta rilasciata dal centro, su richiesta, e solo nei paesi elencati nell'apposita Lettera di Autorizzazione.

Per stampare la Lettera di Autorizzazione: selezionare il campo apposito nella schermata di apertura noleggio sul sistema Mercurio.

- **Noleggi S o C:** alla pagina 'Dati centrale operativa' (vedi Figura 19)
- **Noleggi Z o P:** alla pagina 'Principale' (vedi Figura 17)

4.3.3 – BLOCCO CAUZIONE

Il deposito cauzionale garantisce –in tutto o in parte- il Centro e VAI in caso di addebiti a carico del Cliente. Esso va trattenuto contestualmente all'apertura del noleggio secondo due modalità:

- a) **Carta di credito** (sempre preferibile)
- b) **Contanti** (solo nei casi previsti)

In nessun caso possono essere accettati assegni o altro tipo di garanzia.

L'inserimento del corretto codice convenzione in fase di apertura noleggio permette di visualizzare importo della cauzione e metodi di incasso consentiti. Fare riferimento al Sistema Mercurio per verificare la possibilità di incassare la cauzione in contanti (vedi Figura 19). Per i noleggi Z si consiglia il blocco di un deposito cauzionale non inferiore a 500 €.

Figura 19 - Modalità incasso cauzione: qualora i dati inseriti non lo consentano, il campo relativo ai contanti non è selezionabile. In questo caso è stata selezionata una vettura di gruppo H sulla pagina 'Principale', motivo per cui è impossibile accettare contanti. Si noti anche il campo da selezionare per l'autorizzazione guida all'estero.

La carta di credito utilizzata deve essere:

- ✓ Intestata alla prima guida del noleggio
- ✓ Di tipo tradizionale (con caratteri in rilievo) e appartenente a circuito Mastercard, Visa, American Express o Diners
- ✓ Emessa nello stesso paese di residenza del Cliente

Non potranno pertanto essere accettate carte di debito e/o prepagate (Postepay, Bancomat, Visa Electron, etc), né intestate alla seconda guida.

I contanti sono consentiti solo nei seguenti casi e se il Cliente non possiede una carta di credito:

- ✓ noleggio cortesia “S” di gruppi B/C (o gruppi superiori declassati a B/C)
- ✓ noleggi convenzionati “C”, quando previsto dal contratto

Per bloccare la cauzione tramite carta di credito: cliccare ‘Blocca’ nella pagina ‘Pagamento’ della schermata di Apertura Noleggio: il Sistema vi rimanderà al sito web SIA (vedi Figura 20). Inserire i dati richiesti e cliccare su ‘Effettua pagamento’, poi su ‘Chiudi’ nella successiva pagina di conferma transazione.

Tornati alla pagina ‘Pagamento’ della schermata di Apertura Noleggio, cliccare ‘Aggiorna’ per riportare tutti i dati necessari (vedi Figura 21).

CHDENV

EFFETTUA TRANSAZIONE ONLINE

Numero ordine
MERCURIOTEST11000002121118

Importo
500.00 Euro

Tipologia di carta di credito
☐ Visa
 ☒ MasterCard
 ☐ American Express

Numero carta di credito
23456789123456

CVV2
23

Data scadenza
01/2012

File xml esito pagamento

Codice Esito SIA

Codice Esito pagamento

Codice esito pagamento	
00	Successo
01	Fallito

Effettua pagamento Annulla

Figura 20 - Sito web SIA per blocco deposito cauzionale: inserire i dati della carta di credito del Cliente e cliccare 'Effettua pagamento' per avere conferma e numero di autorizzazione transazione

Apertura Noleggio Privato (Z)

Scheda Check Dati Convenzione **Pagamento** Servizi Aggiuntivi Accessori

Principale Utilizzatore Vettura

Pagamento Cauzione

☒ Carta di Credito ☐ Contanti

Autorizzazione Carta di Credito

Tipo 02 - Master Card

Numero 525590xxxxx0031

Scadenza 12/15

Tel. Autorizzazione 800 086551

Transazione 8032112928AT21xn0i9jnzfkW

☐ Cod. Esercizio Centro

☐ Cod. Esercizio Filiale ESR14

☒ Cod. Esercizio Sede ESR04

Aggiorna

☒ Conferma ☐ Annulla ? Aiuto

Figura 21 - Blocca cauzione con carta di credito: dopo aver inserito i dati sul sito web SIA e aver ottenuto il numero di autorizzazione, cliccando il tasto 'Aggiorna' tutti i dati necessari vengono riportati in Mercurio

Si ricorda che ai Clienti a Cauzione Garantita (noleggi S aperti con codice GAR, noleggi C per alcune società convenzionate) non andrà richiesto nessun deposito cauzionale.

4.3.4 – PROLUNGAMENTO NOLEGGI SCADUTI

Il prolungamento è una comunicazione da parte della Centrale Operativa, per cui le giornate di noleggio inizialmente accordate al Cliente vengono aumentate. Tale modifica va tempestivamente inserita in Mercurio per aggiornare la data di restituzione prevista della vettura.

I prolungamenti dei Noleggi S e C vengono autorizzati esclusivamente dalla Centrale Operativa di competenza e verranno confermati al Centro di partenza sempre tramite fax o e-mail.

Nel caso in cui il cliente o un capo officina contatti il Centro per ottenere un prolungamento, invitarlo a rivolgersi alla Centrale Operativa competente per le verifiche del caso.

Alla ricezione di un Fax/mail di Prolungamento dalla Centrale Operativa, il Centro:

- 1) verifica che il prolungamento sia stato inserito in modo automatico dai sistemi:
 - ✓ per i noleggi C , in caso di prolungamento non inserito in modo automatico, inserisce il prolungamento (*vedi Figura 22*)
 - ✓ per i noleggi S, in caso di prolungamento non inserito in modo automatico, invia mail a Pool Centri richiedendone l' inserimento
- 2) Archivia il fax/mail unitamente alla Copia per il Centro della lettera di noleggio

Mercurio TEST - GESTIONE NOLEGGI

File

ANAGRAFICHE **Cognome** **Stato** **APERTO** **Spunta** ☐ S ☐ N

FLOTTA **Gruppo Vettura** **Filiale** F1 - RENT 24 **Num. Ord. Nol C**

MANUTENZIONE **Tipo Noleggio** **Centro** TO-SOS - AUTO S.O.S. SRL

NOLEGGI **Targa** **CDS** **Data Inizio** -- --

■ **GESTIONE NOLEGGI** **Societa** **CCA** **Data fine** -- --

■ GESTIONE DROP-OFF

■ GESTIONE NOLEGGIO L

■ GESTIONE NOLEGGI S

Aggiorna

T...	G...	Data Fine	Ora ...	Targa	Cognome	Codice Servi...	CIN	
P	B	31-07-2012	18:46	EL187GF	MURATORE	EBC2878079	TO-S00	APE
P	H	05-08-2012	10:21	EL849AK	MENCARELLI	FBC2884553	TO-S00	APE
P	D	21-07-2012	17:41	EL573AK	PREGNOLATO	FBC2897035	TO-S00	APE
S	C	10-08-2012	17:45	EL194NY	BROSIO	GBC2913897	TO-S00	APE
C	C	17-07-2012	13:53	EH261GC	FIORILLO	GBC2913913	TO-S00	APE
S	C	19-07-2012	15:39	EH615VW	GRISSETTI	GBC2914358	TO-S00	APE
S	F	19-07-2012	12:49	EF291EX	CAMERLENGO	GBC2914648	TO-S01	APE
S	H	17-07-2012	17:02	EF550WP	LUSCO	GBC2914929	TO-S00	APE
S	C	19-07-2012	19:36	EH375DN	SUMA	GBC2915025	TO-S00	APE
S	C	19-07-2012	19:29	EF464ZY	BIANCHIN	GBC2915074	TO-S00	APE
S	C	19-07-2012	15:19	EL189GF	NERI	GBC2915603	TO-S00	APE
S	D	28-07-2012	16:31	EF670ZW	STALTARI	GBC2916015	TO-S00	APE
S	H	20-07-2012	18:37	EH568GC	FUGGETTA	GBC2916122	TO-S00	APE
S	C	20-07-2012	10:24	EL185GF	MASSOLO	GBC2916353	TO-S00	APE
S	H	20-07-2012	11:30	EL641AK	MERLO	GBC2916643	TO-S01	APE
S	C	21-07-2012	22:35	EL188GF	DONOFRIO	GBC2916908	TO-S00	APE
S	C	21-07-2012	10:20	EH612VW	PANZICA	GBC2917187	TO-S00	APE
S	C	20-07-2012	10:20	EM095AT	FORZATI	GBC2917195	TO-S00	APE
S	F	23-07-2012	12:30	EF278EX	ANDREIS	GBC2917328	TO-S00	APE
S	H	20-07-2012	13:27	EF552WP	VITROZZI	GBC2917591	TO-S00	APE

Nuovo **Modifica** **Visualizza** **Chiusura** **Prolungamento** **Sostituzione** **Completa** **Memo** **Esporta**

Stampa **Chiudi** **Aiuto**

AUTO S.O.S. SRL TOSOS mercoledì 01 agosto 2012 ora 16:27

Figura 22 - Funzione 'Gestione Noleggi': ricercando una pratica in stato 'aperto' è possibile inserire un prolungamento per il noleggio selezionato

In caso di noleggio scaduto senza ricezione del Fax/mail di Prolungamento da parte della Centrale Operativa, procedere come segue a seconda del tipo di noleggio:

- **Noleggi S e C a Cauzione Non Garantita e S a Cauzione Garantita:**

- 1) Alla scadenza del noleggio contattare la Centrale Operativa di competenza e richiedere il prolungamento
- 2) In caso di risposta positiva, alla ricezione del fax/mail procedere come al punto 4.3.4 di cui sopra.

In caso di risposta negativa da parte della Centrale Operativa vedere la procedura “Appropriazione Indebita” (vedi paragrafo 4.3.4.1 - Appropriazione indebita)

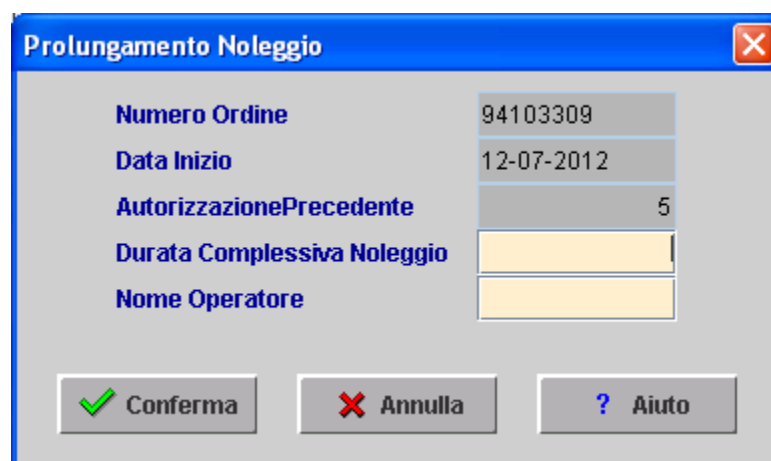


Figura 23 - Finestra di inserimento prolungamento: è sufficiente inserire la durata complessiva del noleggio comunicata dalla centrale operativa e il nominativo/signa dell'operatore

- **Noleggi C garantiti:** il prolungamento deve essere effettuato di tre giorni in tre giorni senza informare la Centrale operativa e/o il Network Support
- **Noleggi P garantiti:** il prolungamento deve essere effettuato di 30 giorni in 30 giorni senza informare la Centrale operativa e/o il Network Support.
- **Noleggi Z:** prolungare di 3 giorni in 3 giorni, informando il Pool Centri in caso di mancata restituzione

4.3.4.1 - APPROPRIAZIONE INDEBITA

“L’appropriazione indebita è il reato attribuibile a chi, trovatosi a qualunque titolo in possesso di denaro o di cose mobili altrui, se ne sia appropriato, ossia si sia comportato, senza autorizzazione, come se ne fosse il proprietario, per procurarne profitto per sé o per altri” (codice penale, articolo 646).

Può dunque definirsi ‘appropriazione indebita’ la mancata restituzione di una vettura in noleggio senza regolare denuncia di furto da parte del Cliente e/o senza contestuale restituzione delle chiavi. La gestione dell’appropriazione indebita da parte del Centro è differente a seconda della tipologia di noleggio:

- **Noleggio di cortesia (S) o convenzionato (C) (solo clienti standard):**

1. Al mancato rientro della vettura verificare con la CO Service o CO VAI un eventuale prolungamento a favore del Cliente
2. In mancanza di un prolungamento, contattare il Cliente ed invitarlo alla restituzione della vettura
3. Se il Cliente manifesta l’intenzione di continuare a suo carico il noleggio, invitarlo a presentarsi presso il Centro (o presso altro Centro della rete) per regolarizzare la posizione con l’apertura di un noleggio privato (Z) per coprire i giorni in eccedenza
4. Se il Cliente non si è presentato alla scadenza del 2° giorno, e non è arrivato alcun prolungamento dalla Centrale Operativa, informare immediatamente tramite Portale Fornitori il Pool Centri, indicando il CDS del noleggio.
5. Inviare a Pool Centri, via fax o mail:
 - ✓ Lettera di apertura noleggio sottoscritta dal Cliente
 - ✓ Copia della patente del Cliente
 - ✓ Dati della persona da delegare al ritiro della vettura in caso di ritrovamento
 - ✓ Garanzie richieste a titolo di cauzione
 - ✓ Breve relazione dell’accaduto

- **B) Noleggio Privato (Z)**

1. Al mancato rientro della vettura contattare il Cliente ed invitarlo a restituire la vettura
2. Trascorse 24 ore dalla scadenza del noleggio e nel caso sussistano le condizioni per ritenere possibile una appropriazione indebita, inviare al Cliente un telegramma con il seguente testo:

"Egregio Sig. (Cognome cliente), Le intimiamo la restituzione immediata della vettura targata (targa vettura) presso il centro d'autonoleggio (Ragione Sociale) di (località). Ad oggi il Suo debito per ritardata consegna ammonta ad € (importo da saldare) come da condizioni contrattuali. In caso di mancata restituzione immediata, entro 3 giorni procederemo direttamente nei Suoi confronti con denuncia querela per appropriazione indebita"

3. Informare il Pool Centri tramite Portale Fornitori indicando il CDS del noleggio.

4. Inviare a Pool Centri, via e-mail o fax:

- ✓ Lettera di apertura noleggio sottoscritta dal Cliente
 - ✓ Copia della patente del Cliente
 - ✓ Dati della persona da delegare al ritiro della vettura in caso di ritrovamento
 - ✓ Copia del telegramma inviato al Cliente
 - ✓ Garanzie richieste a titolo di cauzione
 - ✓ Breve relazione dell'accaduto
- 

4.3.5 – SOSTITUZIONE

E' possibile procedere alla sostituzione di un veicolo nei seguenti casi:

- Richiesta da parte della Centrale Operativa
- Richiesta da parte di Pool Centri VAI (auto da deflottare)
- Guasto della vettura
- Incidente della vettura

In caso si renda necessaria la sostituzione di una vettura:

- 1) Accedere al noleggio in Mercurio con l'apposita funzione "Sostituzione"
- 2) Compilare la Scheda Check della vettura in entrata (se riconsegnata)
- 3) Compilare la Scheda Check della vettura in uscita
- 4) Fare firmare al cliente la necessaria documentazione (Lettera di Chiusura noleggio, Lettera di Apertura Noleggio ed eventuali allegati)
- 5) Archiviare le Copie per il Centro delle Lettere di Noleggio ed eventuali allegati
- 6) Inviare mail al Pool Centri segnalando l'avvenuta sostituzione e – se sostituita per guasto o incidente- richiedere eventuale autorizzazione alla riparazione (*vedi paragrafo 2.3 - Sinistri e e/o 2.4 - Interventi Meccanici e Riparazioni Straordinarie*)

Se la vettura da sostituire è stata noleggiata in un altro Centro, accedere al noleggio in Mercurio tramite la funzione "Gestione Drop Off" (*per maggiori informazioni vedi paragrafo 6 - DROP OFF*)

In caso di furto non sostituire automaticamente la vettura al Cliente: contattare il Pool Centri via mail o il numero di reperibilità per avere indicazioni.

In seguito alla sostituzione di una vettura, viene modificato solo il CIN del noleggio. Il CDS (Codice di Servizio) non subisce modifiche.

5 - CHIUSURA NOLEGGIO

Nel momento in cui il Cliente riconsegna il veicolo al Centro, è necessario procedere alla Chiusura del Noleggio sul sistema Mercurio. Dopo aver raccolto i dati necessari da inserire, stampare la lettera di chiusura noleggio da far firmare al Cliente e regolare eventuali pendenze economiche (sblocco cauzione, incassi vari).

1) Verificare lo stato della vettura, in particolare:

- ✓ Chilometri
- ✓ Livello del carburante
- ✓ Danni alla carrozzeria
- ✓ Stato degli interni della vettura
- ✓ Anomalie di meccanica e dell'impianto elettrico
- ✓ Eventuali oggetti mancanti (accendisigari, triangolo, giubbotto riflettente, ruota di scorta/kit di gonfiaggio, etc)
- ✓ Presenza dei documenti (copia libretto circolazione, libretto uso e manutenzione, assicurazione)
- ✓ Pulizia della vettura

2) Richiamare il noleggio in Mercurio utilizzando la funzione "Chiusura" e riportare con precisione sulla scheda check i dati rilevati

3) Calcolare eventuali addebiti a carico del cliente e incassare gli importi rilasciando relativa ricevuta non fiscale VAI o vostro documento fiscale per i soli noleggi Z

4) Far firmare al Cliente la lettera di Chiusura Noleggio

5) In caso di Cliente non garantito sbloccare (o restituire, se in contanti) la cauzione se nulla è dovuto (vedi Figura 24)

Figura 24 – Schermata 'Chiusura Noleggio': come in fase di apertura, è necessario visionare tutte le pagine che la compongono. Per sbloccare una cauzione con carta di credito cliccare su 'Sblocca' all'interno della pagina 'Incasso'.

Nei paragrafi successivi verrà affrontata la gestione delle casistiche particolari più frequenti che possono comportare addebiti a carico del cliente, cioè:

- 1) Rientro della vettura in ritardo
- 2) Rientro con danni
- 3) Rientro con ammanco di carburante
- 4) Rientro con vettura sporca

Per l'incasso degli addebiti a carico del Cliente fare riferimento al paragrafo 5.5 - Incasso.

5.1 – RIENTRO IN RITARDO

E' possibile chiudere il noleggio senza addebiti al Cliente entro 59 minuti oltre l'orario di rientro previsto. Superato tale termine, il sistema Mercurio conteggerà uno o più giorni di penale: in questo caso, procedere come segue:

PER NOLEGGI S e C:

- 1) Contattare la Centrale Operativa e verificare eventuale prolungamento (solo noleggi S e C)
- 2) In caso di risposta negativa proporre al Cliente l'apertura di un Noleggio Privato per coprire i giorni in eccedenza
- 3) In caso di rifiuto da parte del cliente, procedere come segue a seconda del tipo di Cliente:
 - a) **Cliente a Cauzione Garantita:**
 - a1) Chiudere il noleggio , non verranno calcolati importi a carico del cliente
 - b) Per il **Cliente a Cauzione Non Garantita** verificare come è stata trattenuta la cauzione:
 - b1) Cauzione trattenuta in contanti: incassare la cauzione e richiedere pagamento al Cliente fino al raggiungimento dell'importo di Penale. Rilasciare al cliente Ricevuta Non Fiscale VAI per l'intero importo da incassare, avendo cura di indicare l'importo effettivamente incassato nel campo "Totale incassato", e procedere alla compilazione della pagina 'Incasso'.
 - b2) Cauzione trattenuta con carta di credito: chiudere il Noleggio su Mercurio effettuando l'incasso con carta di credito (*vedi paragrafo 5.5 - Incasso*) e rilasciare relativa Ricevuta Non Fiscale VAI al Cliente.

Per i clienti di noleggi S o C (solo codice convenzione PRTAS1), qualora il noleggio scada in orario / giorno di chiusura del Centro è consentito riconsegnare la vettura entro un'ora dall'orario di apertura del primo giorno utile. In questi casi richiedere al Pool Centri l'inserimento dei 'giorni weekend' per eliminare i giorni di penale conteggiati in automatico.

5.2 – RIENTRO CON DANNI

Qualora una vettura venga riconsegnata con danni, è necessario conoscere il profilo del Cliente (Cauzione Garantita o Standard, con o senza sottoscrizione di EPRD/EPRDF) per seguire la corretta procedura.

In tutti i casi, è necessario:

- 1) Riportare esattamente nella Scheda Check di Chiusura Noleggio i danni subiti dalla vettura, specificando se si tratta di un tentato furto o di un cid attivo.
- 2) In mancanza di CID regolarmente compilato o denuncia, fare compilare e firmare dal Cliente il Modulo di Denuncia Sinistro
- 3) Effettuare le foto della vettura (vedi paragrafo 2.6 - Foto Vettura)

Successivamente, procedere come indicato di seguito a seconda del caso:

a) Cliente a Cauzione Garantita o con codice FERMAS:

- 1) Non richiedere al cliente alcun pagamento
- 2) Archiviare unitamente al resto della documentazione del noleggio, la Copia per il Centro della Ricevuta Non Fiscale

b) Cliente a Cauzione Non Garantita (codice NONGAR, SPAUTO, FGAUTO) con sottoscrizione da parte del Cliente di EPRD o EPRDF:

- 1) Non richiedere al Cliente alcun pagamento

c) Noleggio a Cauzione Non Garantita (codice NONGAR, SPAUTO, FGAUTO) senza sottoscrizione da parte del Cliente dei Servizi Aggiuntivi:

- 1) Trattenere la cauzione e incassare l'importo restante.
- 2) Archiviare unitamente al resto della documentazione del noleggio la Copia per il Centro della Ricevuta Non Fiscale

Per la successiva gestione amministrativa del danno e invio della relativa documentazione al Pool Centri, vedi paragrafo 2.3 - Sinistri e danni meccanici

5.3 – RIENTRO CON AMMANCO DI CARBURANTE

Anche qualora la vettura non venga restituita con il pieno di carburante, è necessario procedere in maniera differente a seconda della tipologia del Cliente.

a) Cliente a Cauzione Garantita:

- 1) Non richiedere alcun pagamento al Cliente
- 2) Chiudere il noleggio in Mercurio facendo risultare l'ammanco di carburante riscontrato e relativi importi calcolati da Mercurio

b) Cliente Standard:

- 1) Calcolare su Mercurio l'importo dovuto dal Cliente
- 2) Incassare l'importo relativo al carburante + il servizio di ripristino direttamente dal Cliente se la cauzione è stata lasciata in contanti, dalla carta di credito se la cauzione è stata lasciata con questa modalità.

Per il successivo ripristino del pieno di carburante, vedi paragrafo seguente 5.3.1 - Ripristino carburante

5.3.1 - RIPRISTINO CARBURANTE

A seguito di restituzione da parte del Cliente con ammanco di carburante, prima di poter noleggiare nuovamente la vettura è necessario procedere al ripristino, attenendosi alle seguenti indicazioni a seconda della tipologia di cliente:

a) Cliente Cauzione Garantita:

- 1) Ripristinare il pieno anticipando l'importo necessario e utilizzando la Vostra Scheda Carburanti
- 2) Procedere alla rettifica della scheda check

Per la successiva fatturazione a VAI degli importi anticipati, fare riferimento al capitolo 'Fatturazione', paragrafo 7.3- Carburante.

b) Cliente Standard:

- 1) Ripristinare il pieno alla vettura con una propria scheda carburanti, utilizzando per il pagamento quanto incassato dal cliente o anticipando l'importo.
- 2) Procedere alla rettifica della scheda check

In tutti i casi, per precauzione, all'apertura del noleggio successivo, verificare che nella Scheda Check di Apertura Noleggio l'indicatore del carburante riporti correttamente 10/10

5.4 – RIENTRO CON VETTURA SPORCA

Se la vettura viene restituita dal Cliente in condizioni igieniche tali da rendere evidentemente necessaria un'approfondita pulizia interna ed esterna (esempi non esaustivi: odore di fumo, peli di animali, macchie su sedili e tappezzeria, incrostazioni di fango all'esterno, spazzatura abbandonata nell'abitacolo e/o nel bagagliaio, etc) sulla scheda check di chiusura, sul campo 'vettura riconsegnata Pulita', selezionare "NO".

Ai Clienti Standard dovrà quindi essere applicata la penalità risarcitoria lavaggio.

Il Centro provvederà successivamente a:

- 1) Segnalare via e-mail a Pool Centri il rientro della vettura sporca
- 2) Effettuare foto della vettura
- 3) Inviare a Pool Centri via fax o mail:
 - ✓ schede di apertura e chiusura noleggio firmate
 - ✓ preventivo di lavaggio
- 4) Procedere al lavaggio (*per la successiva fatturazione vedi paragrafo 7.6 - Lavaggi*)

5.5 - INCASSO

In caso di importo a carico del Cliente, cliccare 'Incassa' sulla pagina 'Incasso' della schermata di Chiusura Noleggio. (per la compilazione dei dati si riporta al paragrafo 7.2)

Se quanto dovuto dal Cliente è inferiore o uguale al deposito cauzionale, il Sistema registrerà l'incasso dei contanti o preleverà dalla carta di credito quanto necessario, a seconda della modalità utilizzata per il blocco della cauzione.

Chiusura Noleggio Privato (Z)

Check Apertura | Check Chiusura | Dettaglio Costi | Pagamento | **Incasso** | Vettura

Principale | Utilizzatore | Dati Convenzione | Servizi Aggiuntivi

Ricevuta Fiscale/Corrispettivo

☐ Ricevuta Fiscale

Numero

Corrispettivo Riscosso

☐ Si ☐ No ☐ Parziale

Fattura

☒ Fattura

Partita Iva / Codice Fiscale: IGGHEDFH1234ABCD

Ragione Sociale / Nome: TORRESI MAURIZIO

Indirizzo di fatturazione: VIA BERTOLOTTO 27

TO VAL DELLA TORRE

GESTIONE CAUZIONE

400 € Sbocca **Incassa**

GESTIONE PAGAMENTO

314,54 € Paga

0 € TOTALE DOVUTO

Vettura/Schede Check | Costi/Pagamento/Incasso | Commissioni/Riaddebiti

✓ Conferma ✗ Annulla ⏏ Stampa ? Aiuto

Figura 25 - Incasso importi a fine noleggio

Se l'importo dovuto dal Cliente è superiore al deposito cauzionale procedere all'incasso della cauzione come sopra descritto (cliccare 'Incassa') e selezionare alla pagina 'pagamento' la modalità di incasso per l'importo restante:

a) Incasso tramite carta di credito:

- 1) Cliccare 'Paga' sulla pagina 'Incasso', Mercurio richiederà se utilizzare la stessa carta di credito usata per il blocco del deposito cauzionale

- 2) Qualora per il saldo venga utilizzata una carta di credito diversa da quella utilizzata per il deposito cauzionale, ripetere la procedura descritta al paragrafo 4.3.3 – Blocco cauzione. Cliccando 'Effettua pagamento' al termine della procedura, il Sistema procederà automaticamente all'incasso anziché al solo congelamento dell'importo.

b) Incasso tramite contanti:

- 1) Cliccare su 'Paga' per procedere alla registrazione di quanto incassato

GESTIONE CAUZIONE

Sono stati creati dei controlli per evitare di effettuare delle operazioni errate in fase di incasso.

Mercurio proporrà dei nuovi check per segnalare le anomalie.

Di seguito verranno elencati i nuovi check introdotti con degli esempi:

- **VIENE EFFETTUATA UNA CONTABILIZZAZIONE DELLA CAUZIONE, MA IN REALTA' BISOGNA SBLOCCARE L'INTERO IMPORTO**

Esempio: un centro marca la vettura come sporca e Mercurio propone al centro l'incasso della penale : viene effettuata l'operazione ma poi il noleggio viene annullato senza confermare la chiusura (chiusura con la X) in quanto ci si è accorti di aver effettuato un errore.

Effettuando nuovamente la chiusura Mercurio propone lo SBLOCCO della cauzione.

Mercurio verifica che la transazione legata al noleggio è già stata contabilizzata e propone il seguente alert:



Contestualmente Mercurio invia ad un numero di cellulare il seguente SMS:

“STORNO KO DI CAUZIONE PRECEDENTEMENTE CONTABILIZZATA.CDS:XXX. NUM_ORDINE:YYY”

Dove **XXX** verrà sostituito dal CDS del noleggio e **YYY** dal numero d’ordine della transazione.

Il centro non dovrà quindi inviare nessuna mail per segnalare l’accaduto.

- **RICHIESTA DI CONTABILIZZAZIONE INFERIORE ALLA CONTABILIZZAZIONE GIA’ EFFETTUATA**

Esempio: come per il caso precedente, il centro effettua una contabilizzazione, annulla la chiusura e poi tenta nuovamente di effettuare una contabilizzazione solo che l’importo da incassare è inferiore a quello precedentemente contabilizzato.

In questo caso Mercurio avvisa il centro, con il seguente alert , indicando che è necessario effettuare lo storno della differenza rispetto a quanto incassato con la precedente contabilizzazione (in questo esempio **2,36** Euro)



Sarà necessario inviare mail a Vai-poolcentrent@europassistance.it per segnalare la necessità di storno.

- **RICHIESTA DI CONTABILIZZAZIONE SUPERIORE ALLA CONTABILIZZAZIONE GIA’ EFFETTUATA**

Esempio: come per i casi precedenti, il centro effettua una contabilizzazione, annulla la chiusura e poi tenta nuovamente di effettuare una contabilizzazione solo che l’importo da incassare è superiore rispetto a quello precedentemente contabilizzato.

In questo caso Mercurio avvisa il centro, con il seguente alert :

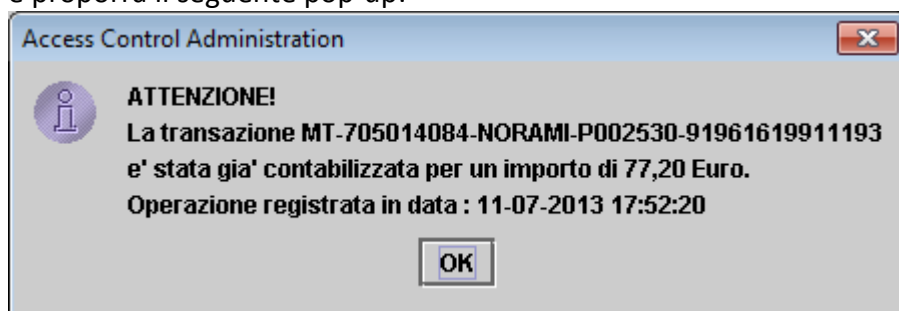


La differenza verrà integrata automaticamente su GESTIONE PAGAMENTO, abilitando la corrispondente funzione. Nel caso in cui era già previsto già un importo da pagare, tale importo si sommerà a quello precedentemente indicato.

GESTIONE CAUZIONE	
77,2 €	INCASSATA ▼
Sblocca	Incassa
GESTIONE PAGAMENTO	
102,8 €	▼
Paga	
0 €	TOTALE DOVUTO

- RICHIESTA DI CONTABILIZZAZIONE UGUALE ALLA CONTABILIZZAZIONE GIA' EFFETTUATA**

Nel caso in cui venga effettuata nuovamente una richiesta di contabilizzazione e l'importo coincide con quello che era stato precedentemente contabilizzato, il sistema recupererà i dati della vecchia transazione e proporrà il seguente pop-up:



Sarà necessario inviare mail a Vai-poolcentriment@europassistance.it per segnalare la necessità di storno.

5.6 – GESTIONE NOLEGGI CON MODULI CARTACEI

Qualora non sia possibile procedere all'apertura/chiusura dei noleggi in tempo reale su Mercurio è possibile utilizzare i moduli cartacei, da richiedere all'occorrenza al Pool Centri tramite il Portale Fornitori dedicato.

Per il blocco della cauzione in fase di apertura noleggio contattare il numero verde 800 086 551. Inviare successivamente mail a Pool Centri indicando l'avvenuto blocco della cauzione con carta di credito.

I noleggi aperti o chiusi in manuale vanno comunque inseriti in Mercurio appena possibile. Eventuali problemi informatici che rendano impossibile l'inserimento dei noleggi vanno segnalati immediatamente al Pool Centri.

6 - DROP OFF

A tutti i clienti è consentito restituire le vetture in un centro diverso da quello di apertura. Questa procedura è chiamata 'drop off', o 'noleggio a lasciare'.

A seguito di Drop Off, la vettura entra a far parte della flotta del Centro che effettua la chiusura del noleggio e può essere immediatamente rinoleggiata.

Le uniche operazioni possibili su un noleggio aperto da un altro Centro sono 'Sostituzione' e 'Chiusura'. Per accedere utilizzare l'apposita funzione 'NOLEGGI' > 'Gestione Drop Off' e inserire CDS e CIN del noleggio, ricavabili dalla lettera di noleggio presentata dal Cliente (vedi Figura 26).

Codice Servizio	CIN	Gru...	Tipo	Stato	Restituzione	Cognome
FBC2897035	TO-S...	D	P	APERTO	TO-SOS	PREGNOLATO

Figura 26 - Funzione 'Gestione Drop Off': qualora il Cliente provenga da un altro Centro, dopo aver inserito CDS e CIN del noleggio e cliccato 'Aggiorna' è possibile sostituire la vettura o chiudere il noleggio

Come sopra specificato, la funzione 'Gestione Drop Off' consente solo di sostituire la vettura o chiudere un noleggio: i prolungamenti vengono gestiti sempre dal Centro di partenza, a esclusione dei prolungamenti inseribili in fase di chiusura noleggio.

6.1 - DROP OFF NOLEGGI S E C

Per la corretta gestione di un noleggio drop off, a entrambi i centri è richiesto di seguire alcuni semplici accorgimenti. La riconsegna in altra località per i noleggi S e C è sempre gratuita.

- Il Centro di Partenza:
 - 1) Se possibile, specifica in Mercurio il centro di Rientro. La corretta selezione del Centro di destinazione fa sì che quest' ultimo riceva una segnalazione automatica sull'arrivo della vettura.
 - 2) Informa il Cliente degli orari di apertura del Centro di Rientro pubblicato sulla pagina di Mercurio Web : <https://mercurio.europassistance.it/client/mercurio.html>
- Il Centro di Rientro:
 - a) Se il deposito cauzionale è stato trattenuto con carta di credito: procede alla chiusura del noleggio come indicato al paragrafo 5 - CHIUSURA NOLEGGIO
 - b) Se il deposito cauzionale è stato trattenuto in contanti:
 - 1) Incassa in nome e per conto del Centro di Apertura gli eventuali importi relativi ai Servizi Aggiuntivi e/o accessori, o restituisce la cauzione al Cliente se nulla è dovuto.
 - 2) Invia comunicazione tramite Portale Fornitori o e-mail al Pool Centri per la compensazione di quanto al punto 1.

Per i drop off di noleggi S e C, VAI in fase di fatturazione mensile si occuperà di riaccreditare i corretti importi incassati o restituiti al cliente, solo se correttamente segnalati dai Centri.

In caso di chiusura noleggio drop off si ricorda di effettuare le foto della vettura (vedi paragrafo 2.6 - Foto Vettura)2.6 - Foto Vettura

6.2 - DROP OFF NOLEGGI Z

Anche al Cliente Privato di Centro è consentito riconsegnare la vettura in un centro diverso da quello di apertura, dietro pagamento di un supplemento per il drop off.

- Il Centro di Partenza:
 - 1) Specifica, se possibile, il centro di rientro per l'invio della segnalazione automatica da Mercurio.
 - 2) Informa il Cliente degli orari di apertura del Centro di Rientro.
- Il Centro di Rientro:
 - 1) In fase di chiusura noleggio incassa dal Cliente quanto dovuto solo per eventuali ammanchi di carburante, regolandosi con il Cliente con propria documentazione fiscale.
 - 2) Contatta il Centro di Partenza per l'emissione e invio della ricevuta fiscale relativa a canone di noleggio + Servizi Aggiuntivi (se venduti) + accessori + supplemento drop off + eventuale seconda guida, da consegnare al Cliente.

3) Effettua le foto della vettura (vedi paragrafo 2.6 - Foto Vettura).

Tutti gli incassi vanno gestiti su Mercurio tramite carta di credito (vedi procedura indicata al paragrafo 5.5 - Incasso).



7 - FATTURAZIONE

In questo capitolo vengono fornite le informazioni necessarie alla fatturazione.

VAI elabora le fatture entro la prima settimana di ogni mese, facendo riferimento a tutti i noleggi chiusi nel mese precedente.

Mensilmente il Centro emette fattura a VAI per carburante non derivante da noleggio, trasporti, manutenzioni / riparazioni, lavaggi.

Per tutti gli importi derivanti dai noleggi erogati S, C, D, P:

- ✓ Il centro che non ha accettato la fatturazione in nome e per conto, emette fattura a Vai a ricevimento del proforma
- ✓ Il centro che ha accettato la fatturazione in nome e per conto, non dovrà emettere alcuna fattura in quanto la stessa verrà emessa da Vai in nome e per conto.

In base alle fatture emesse dal Centro e da VAI la contabilità elabora il saldo, comprensivo di eventuali compensazioni per Drop Off e importi incassati dal Centro in nome e per conto di VAI e da VAI in nome e per conto del Centro.

7.1 – NOLEGGI, SERVIZI AGGIUNTIVI E SUPPLEMENTI

VAI invia al Centro o pubblica sul Portale Fornitori:

- ✓ Fattura relativa all'attività di noleggio Z comprensiva di :
 - o importi di riaddebito ,
 - o penalità risarcitorie,
 - o l'80% di quanto incassato per i Servizi Aggiuntivi, accessori e supplementi drop off / seconda guida,
- ✓ Proforma (ove previsto) comprensiva di :
 - o commissioni per la gestione di noleggi S, C, P e D
 - o proforma per il 20% delle vendite per i Servizi Aggiuntivi, accessori e supplementi drop off / seconda guida,
 - o carburante e servizio di ripristino
- ✓ Fattura in nome e per conto del Centro (ove previsto) comprensiva di :
 - o commissioni per la gestione di noleggi S, C, P e D
 - o proforma per il 20% delle vendite per i Servizi Aggiuntivi, accessori e supplementi drop off / seconda guida,
 - o carburante e servizio di ripristino

- ✓ Fattura per le spese di gestione amministrativa delle contravvenzioni relative ai noleggi Z
- ✓ Fattura semestrale per le commissioni pari all' 1% sugli incassi con carta di credito per i noleggi Z.

Il Centro:

- 1) Verifica la correttezza dei dati riportati sui tre documenti sopra elencati.
- 2) Segnala via mail al Pool Centri eventuali inesattezze riscontrate.
- 3) Emette fattura a VAI per l'importo relativo alla Proforma (ove previsto).
- 4) Scarica la Fattura emessa da Vai in nome e per conto del Centro dal Portale Fornitori

7.2- INTESTATARIO FATTURA

Il centro in chiusura noleggio segnala a Vai l'intestatario di fatturazione utilizzando la funzione "FATTURA" che si abilita quando l'importo da pagare a carico del Cliente è superiore a 0 (zero).

Si verificano due casi:

- A. L'intestatario della fattura coincide con l'intestatario del noleggio: il Centro dovrà verificare i dati riportati e compilare il campo CAP
- B. L'intestatario della fattura non coincide con l'intestatario del noleggio: il Centro dovrà inserire tutti i dati per permettere a Vai di emettere la fattura in modo corretto

Il campo "CAP" sarà obbligatorio, vi ricordiamo pertanto di compilare correttamente il CAP non inserendo il codice generico (es: Milano via Crema indicare 20135 e non 20100)

Chiusura Noleggio Cortesia (S)

Check Chiusura Costi Cliente Cauzione Pagamento **Incasso** Commissioni/Riaddebiti

Principale Dati Centrale Operativa Utilizzatore Servizi Aggiuntivi Vettura Check Apertura

Ricevuta Fiscale/Corrispettivo

☐ Ricevuta Fiscale

Numero

Corrispettivo Riscosso

☒ Si ☐ No ☐ Parziale

Fattura

☒ Fattura

Partita Iva / Codice Fiscale 11989340150

Ragione Sociale / Nome

europ assistance vai spa

Indirizzo di fatturazione

VIA CREMA 34

MI MILANO 20135

GESTIONE CAUZIONE

31,72 € INCASSATA Sblocca Incassa

GESTIONE PAGAMENTO

0 € ZERO Paga

0 € TOTALE DOVUTO

Vettura/Schede Check Costi/Pagamento/Incasso Commissioni/Riaddebiti

✓ Conferma ✕ Annulla ⏏ Stampa ? Aiuto

Figura 277 - Funzione 'Fattura': dati intestatario fattura

7.3- CARBURANTE

Il Centro emette fattura per i costi relativi al carburante non derivante da veicolo noleggiato e per eventuali commissioni per Servizio di Ripristino, allegando la scheda carburante VAI e indicando:

- ✓ Numeri di autorizzazioni richiesti tramite Portale per le auto inflottate (*vedi paragrafo 1.1.3 - RIPRISTINO CARBURANTE a seguito di inflottamento o trasporto*) o rientranti da officina/carrozzeria a seguito di riparazione.

Il pagamento dell'importo per Servizio di Ripristino non è dovuto per le vetture consegnate nuove da parte della proprietà ('primo pieno').

IVA:

- ✓ Primo pieno: il carburante va fatturato esente iva (ex art. 15) allegando scheda carburante Vai.
- ✓ Trasporto vettura da altro centro: il carburante va fatturato con IVA indicando il numero di autorizzazione.
- ✓ Rientro vettura da officina/carrozzeria: il carburante va fatturato con IVA indicando il numero di autorizzazione.
- ✓ Rientro vettura a seguito di noleggio: il carburante va fatturato con IVA così come indicato nel proforma (ove previsto).

7.4 - TRASPORTI

La fattura relativa ai trasporti deve essere inviata a VAI con le seguenti indicazioni:

- ✓ Targa dei veicoli trasportati
- ✓ Data dei trasporti
- ✓ Numeri di autorizzazione comunicati dal Pool Centri via e-mail
- ✓ Numero km percorsi (andata e ritorno)
- ✓ Eventuali giustificativi spese accessorie in originale (solo per trasporti guidati)

7.5 - MANUTENZIONI E RIPARAZIONI

Qualora il Centro abbia effettuato, in via del tutto eccezionale, interventi sulle vetture di flotta emette fattura indicando:

- ✓ Targa della vettura
- ✓ Descrizione dell'intervento
- ✓ Numero di autorizzazione ricevuto dal Pool Centri

7.6 - LAVAGGI

Il Centro emette fattura relativa ai lavaggi effettuati a seguito di noleggio chiuso con vettura sporca o trasporto da altro centro indicando:

- ✓ Targa della vettura
- ✓ Numero di autorizzazione comunicato dal Pool Centri

7.7 - COMMISSIONI



COMMISSIONI PER EROGAZIONE NOLEGGI S, C, P, D VALIDITA' DAL 11/12/2013

Dal Giorno	Al Giorno	Commissione Diurna	Commissione Notturna/Festiva
1	3	€ 15,00	€ 25,20
4	14	€ 25,00	€ 42,00
15		€ 35,00	€ 58,80

Validità fuori orario:

Noleggi erogati dalle 19:00 alle 08:00

Noleggi erogati il sabato e la domenica

Noleggi erogati in giorni festivi

8 - CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

La normativa vigente prevede che la documentazione relativa i noleggi erogati sia conservata per un periodo non inferiore a 10 anni.

Il Centro deve pertanto provvedere alla corretta conservazione delle lettere di noleggio e tutta l'eventuale documentazione (fiscale e non) relativa ai noleggi erogati.

ANNOTAZIONI**MERCURIO Produzione:**

- USERID:
- PASSWORD:
- MERCURIO Test:
- USERID:
- PASSWORD:

Utenza posta elettronica:

- USERID:
- PASSWORD: