

Domande e risposte per i centri Rent

Per quali danni EPRD e EPRDF esonerano dal pagamento della penalità risarcitoria?

Il prodotto EPRD esonera dal pagamento della penalità risarcitoria nei seguenti casi:

- danni con e senza controparte
- atti vandalici
- eventi atmosferici
- cristalli

Il prodotto EPRDF esonera dal pagamento della penalità risarcitoria nei seguenti casi:

- danni con e senza controparte
- atti vandalici
- eventi atmosferici
- furto
- tentato furto
- incendio

EPRD e EPRDF hanno valore solo se accompagnati da regolare denuncia alle autorità o dichiarazione di sinistro o modulo CAI (constatazione amichevole).

I prodotti EPRD e EPRDF non esonerano dal pagamento dei danni in caso di incuria o negligenza dell'utilizzatore

Cosa devo fare se in fase di chiusura noleggio inserisco un danno che non c'era in apertura noleggio o una mancanza in scheda check?

Tutte le modifiche inserite sulla scheda check della vettura devono essere accompagnate da denuncia alle autorità o dichiarazione di sinistro o modulo CAI (constatazione amichevole).

Nessun cliente è esentato dal rilasciare la documentazione di sinistro, anche se ha sottoscritto uno degli esoneri o è garantito.

È necessario incassare la Penalità risarcitoria danni a meno che non si tratti di un cliente garantito o che ha sottoscritto EPRD/F

La documentazione va sempre inviata a Vai, inclusiva di fotografie che documentino il danno.

Cosa devo fare se un cliente subisce il furto della vettura?

E' necessario chiudere il noleggio per Furto. Il cliente deve consegnare la denuncia alle autorità e la chiave della vettura che gli era stata consegnata in apertura noleggio.

E' necessario incassare la Penalità risarcitoria furto a meno che non si tratti di un cliente garantito o che ha sottoscritto EPRDF.

La documentazione va immediata immediatamente a Vai via fax o mail per la gestione del furto.

E' necessario inviare a Vai, entro 7 giorni dall'evento, tramite raccomandata la denuncia in originale e le chiavi della vettura

Quando devo effettuare le fotografie della vettura?

E' necessario documentare lo stato delle vetture nel proprio parco effettuando 6 foto delle stesse (tutti i lati della vettura e 2 foto degli interni). Solo in caso in cui la vettura rientri con danni o in uno stato difforme da quello con cui è uscita in noleggio, è necessario effettuare le fotografie. Tale procedura va eseguita anche in caso di drop-off da altro centro.

Le fotografie vanno mantenute per 3 mesi: Vai in questo periodo potrà fare delle richieste puntuali di fotografie.

Quando posso richiedere il pagamento della penalità risarcitoria lavaggio?

La vettura deve sempre essere consegnata al cliente pulita e lo stato di pulizia va specificato sulla scheda check di apertura noleggio.

Il cliente deve riportare la vettura in condizioni di sporcizia dovute al normale utilizzo della vettura. In caso di condizioni igieniche non accettabili, come ad esempio la presenza di peli di animale, odore di fumo, cenere, spazzatura abbandonata nella vettura, macchie su tappezzeria e sedili, incrostazioni di fango, nella scheda check di chiusura noleggio è necessario indicare che la vettura è stata riconsegnata sporca e documentarne con fotografie lo stato di incuria.

In questi casi il cliente, se non garantito, deve pagare la penalità risarcitoria lavaggio pari a 40€.

In tutti i casi di rientro con vettura sporca a seguito di noleggi S e C (sia garantiti che non garantiti) è necessario:

- fare segnalazione a Vai inviando apertura e chiusura noleggio firmati dal cliente e relative fotografie

- chiedere a Vai autorizzazione a fatturare il lavaggio della vettura indicando l'importo della prestazione. I lavaggi vanno fatturati a Vai solo dopo aver richiesto regolare autorizzazione: tutte le fatture prive di numero di autorizzazione verranno respinte.
- Per i noleggi Z la penalità lavaggio viene gestita direttamente dal centro con il cliente.

Come mi comporto in caso di vettura consegnata con interni bucati, rovinati o in caso di mancanze (kit fumatori, radio etc..)?

I danni agli interni della vettura non sono sinistri ma vanno considerati come negligenze e incurie da parte del cliente a cui dovrà pertanto essere richiesto l'intero pagamento del ripristino del danno. In questi casi il centro deve inviare immediata comunicazione a Vai indicando la mancanza, il preventivo di ripristino e allegando apertura e chiusura noleggio firmati dal cliente e le relative fotografie.

Vai fornirà autorizzazione al ripristino della vettura.

In quali casi devo applicare la Penalità Risarcitoria Soccorso (PRS)?

In caso di guasto e/o incidente il soccorso è gratuito. Quando il soccorso viene chiesto per:

- carburante errato o mancante
- foratura o rottura gomma/cerchione
- smarrimento chiavi o chiusura delle stesse nell'abitacolo e/o nel bagagliaio
- batteria scarica non a seguito di guasto

il cliente dovrà pagare la penalità risarcitoria soccorso pari a 200€.

Come funziona l'EPRS (esonero penalità risarcitoria soccorso)?

L'EPRS è un servizio accessorio che può essere venduto a tutti i clienti Z o non garantiti.

L'EPRS esonera dal pagamento della PRS, quando dovuta. Il Cliente che ha acquistato l'EPRS e richiede un soccorso per il quale è previsto il pagamento della Penalità, pagherà solo 3€ per l'attivazione del soccorso.

Come mi comporto se il cliente riporta la vettura senza kit di gonfiaggio?

Sulla lettera di apertura noleggio stampata da Mercurio il cliente sottoscrive la presenza del kit di gonfiaggio. Se il cliente riporta la vettura senza kit la mancanza va registrata sulla scheda check di chiusura noleggio. Il cliente dovrà pagare la penalità di 100€ prevista.

Questa mancanza va sempre segnalata a Vai indicando il cds di riferimento e il preventivo per il ripristino del kit di gonfiaggio.

Vai fornirà autorizzazione al ripristino della vettura.

Cosa succede se il cliente sbaglia a fare carburante o fa scaricare la batteria della vettura?

E' necessario dire al cliente di attivare subito il soccorso stradale Vai chiamando il numero 803803. Il cliente che non ha acquistato l'EPRS dovrà pagare la Penalità risarcitoria soccorso.

L'importo di ripristino della vettura rimane a carico del cliente.

Cosa succede se il cliente smarrisce le chiavi dell'auto o le chiude all'interno della vettura?

E' necessario dire al cliente di attivare subito il soccorso stradale Vai chiamando il numero 803803. La vettura deve essere subito ricoverata in un luogo chiuso e sicuro. Il cliente che non ha acquistato l'EPRS dovrà pagare la Penalità risarcitoria soccorso.

L'importo di ripristino della vettura rimane a carico del cliente.

Se il cliente buca una gomma o rompe un cerchione deve pagare?

La foratura della gomma e la rottura del cerchione è a carico del cliente a meno che non si tratti di una conseguenza di un sinistro. Il cliente che richiede il soccorso stradale e che non ha acquistato l'EPRS dovrà pagare la Penalità risarcitoria soccorso.

Cosa devo fare se un cliente garantito riporta la vettura senza il pieno?

E' indispensabile riportare in fase di chiusura noleggio l'esatto livello del carburante. Al cliente non dovrà essere richiesto il pagamento del carburante.

La fattura per il carburante e il servizio di ripristino dovrà essere inviata a Vai con indicazione del cds di riferimento e allegando la scheda carburante.

Solo se il noleggio è stato chiuso con la corretta mancanza di carburante Vai pagherà la vostra fattura.

Come funzionano i giorni Week-end?

I giorni Week-end esistono solo per i noleggi S e i noleggi convenzionati Pronto Assistance. Tutte le altre tipologie di noleggio non hanno diritto ai giorni Week-end.

Il giorno Week end è applicabile solo se la scadenza del noleggio cade in un giorno festivo o in orario di chiusura del vostro centro. Il cliente per aver diritto al giorno Week end dovrà riportare la vettura entro le 9.00 del primo giorno utile. Prima di chiudere il noleggio è necessario richiedere l'inserimento del giorno Week end a Vai.

Cosa devo fare se il noleggio è scaduto e il cliente non ha ancora riconsegnato la vettura?

Per tutti i noleggi C garantiti, D, Z il noleggio va prolungato di 3 giorni in 3 giorni senza chiedere autorizzazione.

Per tutti i noleggi P garantiti il noleggio va prolungato di 30 giorni in 30 giorni senza chiedere autorizzazione

Per tutti i noleggi S e C non garantiti: va inviata a Vai segnalazione tramite portale fornitori e se non vi sono prolungamenti è necessario chiedere al cliente il rientro della vettura. In caso di mancato rientro segnalare immediatamente la problematica a Vai che darà il via alla pratica per appropriazione indebita

Per tutti i noleggi S garantiti il noleggio va prolungato una sola volta di 3 giorni e poi va seguita la stessa procedura dei noleggi S e C non garantiti.

Cosa devo fare se un cliente S, C non garantito porta l'auto in ritardo?

Bisogna contattare la Centrale Operativa per verificare eventuali prolungamenti. Se non ci sono prolungamenti proporre al cliente un noleggio privato Z a copertura dei giorni eccedenti. In caso di rifiuto da parte del cliente chiudere il noleggio con la Penale e chiedere al cliente il pagamento dello scoperto in base all'importo calcolato da Mercurio.

Cosa devo fare se un cliente S, C, P, D deve pagare una penale (ritardata consegna, lavaggio, cambio gruppo)?

E' necessario chiudere il noleggio con la penale e chiedere al cliente il pagamento dell'importo. Inviare subito copia della RNF oltre ad apertura e chiusura noleggio, in cui avrete indicato la modalità di incasso e l'importo incassato. Le penali derivanti da noleggi S, C, P, D vengono fatturate da Vai ai clienti.

Cosa devo fare se un cliente vuole pagare con carta di credito eventuali addebiti derivanti da noleggi S, C, D, P?

In questi casi è necessario chiudere il noleggio indicando come modalità di pagamento CARTA DI CREDITO e inserendo i corretti dati della carta di credito del cliente.

E' poi indispensabile inviare una richiesta a Vai tramite portale fornitori richiedendo l'incasso e indicando cds di riferimento, importo e causale dell'incasso.

Cosa devo fare se in fase di prenotazione vettura un operatore della Centrale Operativa mi chiede di fare qualcosa di diverso rispetto alle procedure?

Nessuno può chiedervi di fare qualcosa di diverso dalle procedure. Non ponetevi problemi e rispondete all'operatore che non potete soddisfare la richiesta in quanto non prevista dalle procedure.

Segnalate subito a Vai il problema indicando numero ordine e nome dell'operatore.

Quali servizi sono a carico del cliente?

Tutti i clienti non garantiti e i clienti Z possono acquistare gli esoneri (EPRD/F/S) e gli accessori (Catene da neve) a meno di eventuali accordi particolari (v. allegato)

Tutti i clienti di noleggio Z possono richiedere a pagamento l'inserimento della seconda guida o la riconsegna della vettura presso un altro centro: questi servizi sono a carico del cliente

Cosa succede se mi viene richiesta una prenotazione per un cliente in black list?

Se il cliente è in black list è vietato fornirgli la vettura.

Fate presente all'operatore che il cliente è in black list e che non è possibile fornirgli la vettura su nessun centro della rete Eurarent.

Segnalate subito il problema a Vai