

## 1. Introduzione

Il presente documento costituisce la procedura operativa a cui la Ditta dovrà rigorosamente attenersi per la gestione dei Noleggi in Convenzione in cui il Cliente è UNIPOL.

## 2. Gestione Noleggi in Convenzione PAS

### *noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione UNIPOL ASSISTANCE*

I Noleggi in Convenzione PAS potranno essere effettuati esclusivamente a seguito di una richiesta di prenotazione da parte della Centrale Operativa Unipolassistance o da parte del Servizio Clienti Autonostop che, attraverso un profilo di accesso dedicato, potranno verificare sul Sistema la presenza di un Centro nell'area di interesse, visualizzare i veicoli disponibili e procedere a prenotare il servizio sul Centro.

### 2.1 PRENOTAZIONE noleggio in convenzione PAS

La Centrale Operativa Unipolassistance o il Servizio Clienti Autonostop contatteranno telefonicamente il Centro per verificare l'effettiva disponibilità dei veicoli visualizzati a Sistema. Verrà specificato il Tipo di Business tra "Standard PAS" (ossia con addebito ad Unipolassistance dei soli giorni autorizzati ed addebito al Conducente di ogni altro extra) e "Full Credit PAS" (ossia con addebito ad Unipolassistance di tutti gli importi derivanti dal noleggio, incluso gli eventuali extra quali carburante, franchigie danni/furto, ecc; fanno eccezione le sole contravvenzioni che restano comunque a carico del Conducente).

Il Centro sarà libero di accettare o meno la richiesta di prenotazione, in base alla effettiva disponibilità del veicolo, ma dovrà in ogni caso fornire un pronto riscontro telefonico.

Una volta ottenuta la conferma telefonica, la Centrale Operativa o il Servizio Clienti Autonostop procederanno ad inserire la prenotazione direttamente nel Sistema, specificando i dati relativi a:

- Tipo di Business (STANDARD PAS / PAS FULL CREDIT)
- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- durata del noleggio
- gruppo veicolo
- numero di dossier UNIPOL ASSISTANCE.

N.B.: la prenotazione riporterà quindi automaticamente il Tipo di Business STANDARD PAS / PASS FULL CREDIT selezionato ed il listino concordato tra Sharbie Srl e Unipolassistance.

L'inserimento della prenotazione determinerà inoltre una notifica all'indirizzo e-mail del Centro.

Il Centro dovrà quindi procedere prontamente a confermare la prenotazione sul Sistema, attraverso l'apposito comando 'Approva' presente nella maschera di prenotazione.

Una volta che la prenotazione è stata confermata, il Centro si impegna ad erogare il noleggio al Cliente secondo le modalità specificate nella presente procedura.

Nel caso in cui si renda necessario annullare la prenotazione per mutate esigenze da parte del Cliente, la Centrale Operativa UNIPOLASSISTANCE provvederà ad informare il Centro e procederà all'annullamento della prenotazione attraverso il Sistema.

### 2.2 APERTURA noleggio in convenzione PAS

Al momento della consegna del veicolo sostitutivo al Conducente, il Centro dovrà obbligatoriamente richiamare sul sistema gestionale la prenotazione per procedere all'apertura del noleggio.

Il Sistema riproporrà quindi automaticamente tutti i dati già inseriti in prenotazione, e il Centro procederà ad aprire il noleggio, ponendo particolare attenzione ai punti seguenti:

**CONDUCENTE E QUALIFICAZIONE:**

Il Centro dovrà inserire nel Sistema l'anagrafica completa del Conducente, previa verifica della patente di guida in originale. Il Conducente a cui si consegnerà il veicolo, cioè colui che dovrà sottoscrivere la lettera di noleggio, non potrà essere diverso da quello indicato in prenotazione, dovrà aver compiuto 19 anni e conseguito la patente da almeno un anno. Qualora in fase di ritiro del veicolo sostitutivo si presenti un Conducente diverso, sarà necessario contattare la Centrale Operativa UNIPOL ASSISTANCE al numero 011 6523280 solo dopo la relativa autorizzazione sarà possibile proseguire nella consegna del veicolo al nuovo Conducente, che dovrà essere debitamente anagrafato nel sistema gestionale.

In nessun caso potrà essere consegnato il veicolo a persone che non esibiscano copia originale della patente di guida o documenti equipollenti.

**VEICOLO:**

Il Centro procederà a verificare sul veicolo lo stato d'uso e il livello carburante, che saranno entrambi indicati nel campo danni sulla maschera del noleggio.

Il veicolo dovrà essere dotato di tutti i dispositivi di sicurezza previsti dalle normative vigenti, ivi incluso gli pneumatici invernali e/o catene neve laddove previsto.

**DEPOSITO CAUZIONALE:**

Per i soli noleggi Standard PAS, il Centro dovrà richiedere al Conducente un deposito cauzionale per un importo non superiore a € 300,00. L'importo del deposito dovrà essere indicato nel campo danni presente sulla maschera del noleggio, digitando il testo: 'rilasciato deposito € xxx,00', in modo che compaia sulla stampa della lettera di noleggio.

In caso di noleggi Full Credit PAS non dovrà invece essere richiesto alcun deposito cauzionale.

**STAMPA E SOTTOSCRIZIONE LETTERA DI NOLEGGIO:**

Dopo aver aperto il noleggio sul sistema, il Centro stamperà duplice copia della lettera di noleggio e la farà firmare al Conducente, al quale sarà consegnata una copia controfirmata dal Centro, congiuntamente ad una copia della 'Informativa privacy' Sharbie.

**ALLEGATI:**

Il Centro procederà a scansionare copia della lettera di noleggio sottoscritta dal Conducente e ad allegarla nell'apposita sezione del Sistema.

**APERTURA NOLEGGIO 'OFF-LINE':**

Esclusivamente in caso di temporanea impossibilità di accesso, oppure qualora il servizio sia richiesto in assenza di personale dedicato all'utilizzo del Sistema, sarà possibile utilizzare il form cartaceo della lettera di noleggio che sarà compilato manualmente a cura del Centro e debitamente sottoscritto dal Conducente. Sarà poi cura del Centro procedere prontamente, e comunque non oltre le successive 24 ore, all'inserimento dei relativi dati nel Sistema.

**2.3 ESTENSIONE / MODIFICHE del noleggio**

Il Centro procederà a mantenere costantemente aggiornata sul Sistema la data di prevista chiusura del noleggio, coerentemente con le eventuali istruzioni ricevute via mail / telefono dalla Centrale UNIPOLASSISTANCE. In particolare, qualora la Centrale Operativa comunichi al Centro un'estensione del noleggio, il Centro provvederà ad aggiornare la data di previsto rientro nella maschera di noleggio.

Per i soli noleggi Standard PAS, il Centro aggiornerà nella maschera di noleggio anche l'apposito campo "gg autorizzati".

## 2.4 CHIUSURA noleggio in convenzione PAS e fatturazione

Al momento della riconsegna del veicolo da parte del Conducente, il Centro provvederà contestualmente a chiudere il noleggio sul Sistema, eseguendo le consuete attività di verifica al veicolo e inserimento dati.

In particolare il Centro dovrà:

- Indicare a Sistema la data e ora di riconsegna; il chilometraggio; stato d'uso del veicolo e livello carburante negli appositi campi; oppure, se non abilitati, riportare sia stato d'uso del veicolo che livello carburante (espresso in ottavi di serbatoio, ad es. 8/8= pieno, 4/8= metà), entrambi nel campo danni.
- stampare duplice copia della lettera di noleggio di chiusura e farla firmare al Conducente.
- allegare copia della lettera di noleggio di chiusura firmata dal Conducente.
- allegare l'eventuale copia della documentazione cartacea riportante il numero di dossier, se ricevuta dalla Centrale Operativa UNIPOL ASSISTANCE.

Una volta che il noleggio è in stato chiuso/stampato, procedere cliccando sul comando 'invia a fatturazione' presente sulla maschera del movimento.

Per i soli noleggi Standard PAS, il sistema rileverà automaticamente gli importi da addebitare al Conducente per eventuali giorni extra non autorizzati e, se presenti, genererà la relativa fattura che il Centro dovrà incassare direttamente dal Conducente.

Per tutti i noleggi, Sharbie provvederà invece centralmente ad emettere la fattura al cliente Unipolassistance, per il numero di giorni da essa autorizzati (noleggi Standard PAS) oppure per l'intero importo del noleggio (noleggi Full Credit PAS).

Nel caso di noleggi Full Credit con addebiti per carburante, il Centro dovrà inoltre informare via mail l'Ufficio Operativo Autonostop (mail: [servizioclienti@autonostop.it](mailto:servizioclienti@autonostop.it)) indicando il livello di carburante alla riconsegna (espresso in ottavi di serbatoio, ad es. 8/8= pieno, 4/8= metà), per consentire a Sharbie di inserire il corretto addebito nella fattura verso Unipolassistance. Il Centro infine solo dopo aver ricevuto conferma tramite mail dal Servizio Clienti Autonostop emetterà apposita nota di debito verso Sharbie per il rimborso del carburante.

## 2.5 GESTIONE SINISTRI / ADDEBITO FRANCHIGIE per noleggi in convenzione PAS

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione PAS, il Centro dovrà far compilare al Conducente una denuncia di sinistro inviandone copia via mail entro 48 ore ad Ufficio Operativo Autonostop (mail: [servizioclienti@autonostop.it](mailto:servizioclienti@autonostop.it)) assieme ad un preventivo di riparazione (o comunque, in prima battuta, almeno una descrizione accurata dei danni, a cui dovrà seguire il preventivo). Tali documenti sono necessari per l'addebito e dovranno essere allegati nel Sistema.

Nel caso di noleggi Standard PAS, il Centro provvederà ad incassare l'importo dei danni direttamente dal Conducente, entro il limite massimo delle franchigie indicate nella lettera di noleggio, secondo quanto già previsto al paragrafo 7 (Gestione sinistri e franchigie) della Guida Autonostop.

Nel caso di noleggi Full Credit PAS, il Centro provvederà ad emettere fattura per il rimborso dei danni (entro il limite massimo delle franchigie indicate sulla lettera di noleggio) a Sharbie solo dopo aver ricevuto conferma tramite mail dal Servizio Clienti Autonostop, specificando il n° di noleggio. Sharbie a sua volta emetterà la relativa fattura verso Unipolassistance.

Per tutti i Noleggi in Convenzione PAS gli importi delle franchigie, riportati anche sulla relativa lettera di noleggio emessa dal Sistema, sono i seguenti:

Franchigia RCA: Euro 250,00

Franchigia Danni: Euro 700,00

Franchigia Furto/Incendio: Euro 700,00.

### 3. Gestione Noleggi in Convenzione PAS PER UNIPOL RENTAL

#### *noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione UNIPOL RENTAL*

I Noleggi in Convenzione UNIPOL RENTAL potranno essere effettuati esclusivamente a seguito di una richiesta di prenotazione da parte del Servizio Clienti AUTONOSTOP o della Centrale Operativa UNIPOLASSISTANCE che, attraverso i profili di accesso dedicato, potranno verificare sul Sistema Autonostop la presenza di un Centro nell'area di interesse, visualizzare i veicoli disponibili e procedere a prenotare il servizio sul Centro.

**Le prenotazioni saranno effettuate con il Tipo di Business denominato 'PAS PER UNIP RENTAL'.**

**Il tipo di Business è Full Credit** (ossia con addebito a UNIPOL RENTAL di tutti gli importi derivanti dal noleggio, incluso gli eventuali extra quali carburante, franchigie danni/furto, ecc; fanno eccezione le sole contravvenzioni che restano comunque a carico del Conducente).

La denominazione del Tipo di Business sarà quindi molto importante per distinguere il soggetto che sta prenotando.

#### 3.1 PRENOTAZIONE noleggio in convenzione PAS PER UNIPOL RENTAL

##### 3.1.1 Tipo Business PAS PER UNIPOL RENTAL

La Centrale Operativa UNIPOLASSISTANCE o il Servizio Clienti Autonostop contatteranno telefonicamente il Centro per verificare l'effettiva disponibilità dei veicoli visualizzati a Sistema. La Centrale Operativa o il Servizio Clienti Autonostop dovranno inoltre specificare il Tipo di Business "*PAS PER UNIP RENTAL*".

Il Centro sarà libero di accettare o meno la richiesta di prenotazione, in base alla effettiva disponibilità del veicolo, ma dovrà in ogni caso fornire un pronto riscontro telefonico.

Una volta ottenuta la conferma telefonica, si procederà ad inserire la prenotazione direttamente nel Sistema, specificando i dati relativi a:

- Tipo di Business (*PAS PER UNIP RENTAL*)
- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- durata del noleggio
- gruppo veicolo
- numero di dossier UNIPOLRENTAL.

N.B.: la prenotazione ricevuta riporterà quindi automaticamente il Tipo di Business selezionato ed il listino concordato tra Sharbie e UNIPOL RENTAL, che comparirà sempre come Cliente.

L'inserimento della prenotazione determinerà inoltre una notifica all'indirizzo e-mail del Centro.

Il Centro dovrà quindi procedere prontamente a confermare la prenotazione sul Sistema, attraverso l'apposito comando '*Approva*' presente nella maschera di prenotazione.

Una volta che la prenotazione è stata confermata, il Centro si impegna ad erogare il noleggio al Cliente secondo le modalità specificate nella presente procedura.

Nel caso in cui si renda necessario annullare la prenotazione per mutate esigenze da parte del Cliente, la Centrale Operativa UNIPOLASSISTANCE provvederà ad informare il Centro e procederà all'annullamento della prenotazione attraverso il Sistema.

#### 3.2 APERTURA noleggio in convenzione PAS PER UNIPOL RENTAL

Al momento della consegna del veicolo sostitutivo al Conducente, il Centro dovrà obbligatoriamente richiamare sul sistema gestionale la prenotazione per procedere all'apertura del noleggio.

Il Sistema riproporrà quindi automaticamente tutti i dati già inseriti in prenotazione, e il Centro procederà ad aprire il noleggio, ponendo particolare attenzione ai punti seguenti:

#### **CONDUCENTE E QUALIFICAZIONE:**

Il Centro dovrà inserire nel Sistema l'anagrafica completa del Conducente, previa verifica della patente di guida in originale. Il Conducente a cui si consegnerà il veicolo, cioè colui che dovrà sottoscrivere la lettera di noleggio, non potrà essere diverso da quello indicato in prenotazione, dovrà aver compiuto 19 anni e conseguito la patente da almeno un anno. Qualora in fase di ritiro del veicolo sostitutivo si presenti un Conducente diverso, sarà necessario contattare la Centrale Operativa UNIPOL RENTAL al numero 800.936.603 e solo dopo la relativa autorizzazione sarà possibile proseguire nella consegna del veicolo al nuovo Conducente, che dovrà essere debitamente anagrafato nel sistema gestionale.

In nessun caso potrà essere consegnato il veicolo a persone che non esibiscano copia originale della patente di guida o documenti equipollenti.

#### **VEICOLO:**

Il Centro procederà a verificare sul veicolo lo stato d'uso e il livello carburante, che saranno entrambi indicati nel campo danni sulla maschera del noleggio.

Il veicolo dovrà essere dotato di tutti i dispositivi di sicurezza previsti dalle normative vigenti, ivi incluso gli pneumatici invernali e/o catene neve laddove previsto.

#### **DEPOSITO CAUZIONALE:**

I noleggi in convenzione UNIPOL RENTAL sono sempre *Full Credit*, per cui **non dovrà essere richiesto al conducente alcun deposito cauzionale.**

#### **STAMPA E SOTTOSCRIZIONE LETTERA DI NOLEGGIO:**

Dopo aver aperto il noleggio sul sistema, il Centro stamperà duplice copia della lettera di noleggio e la farà firmare al Conducente, al quale sarà consegnata una copia controfirmata dal Centro, congiuntamente ad una copia della 'Informativa privacy' Sharbie.

#### **ALLEGATI:**

Il Centro procederà a scansionare copia della lettera di noleggio sottoscritta dal Conducente e ad allegarla nell'apposita sezione del Sistema.

#### **APERTURA NOLEGGIO 'OFF-LINE':**

Esclusivamente in caso di temporanea impossibilità di accesso, oppure qualora il servizio sia richiesto in assenza di personale dedicato all'utilizzo del Sistema, sarà possibile utilizzare il form cartaceo della lettera di noleggio che sarà compilato manualmente a cura del Centro e debitamente sottoscritto dal Conducente. Sarà poi cura del Centro procedere prontamente, e comunque non oltre le successive 24 ore, all'inserimento dei relativi dati nel Sistema.

### **3.3 ESTENSIONE / MODIFICHE del noleggio**

Il Centro procederà a mantenere costantemente aggiornata sul Sistema la data di prevista chiusura del noleggio, coerentemente con le eventuali istruzioni ricevute via mail / telefono dalla Centrale UNIPOLASSISTANCE. In particolare, qualora la Centrale Operativa comunichi al Centro un'estensione del noleggio, il Centro provvederà ad aggiornare la data di previsto rientro nella maschera di noleggio.

### **3.4 CHIUSURA noleggio in convenzione PAS PER UNIPOL RENTAL e fatturazione**

Al momento della riconsegna del veicolo da parte del Conducente, il Centro provvederà contestualmente a chiudere il noleggio sul Sistema, eseguendo le consuete attività di verifica al veicolo e inserimento dati.

In particolare il Centro dovrà:

- Indicare a Sistema la data e ora di riconsegna; il chilometraggio; stato d'uso del veicolo e livello carburante negli appositi campi; oppure, se non abilitati, riportare sia stato d'uso del veicolo che livello carburante (espresso in ottavi di serbatoio, ad es. 8/8= pieno, 4/8= metà), entrambi nel campo danni.
- stampare duplice copia della lettera di noleggio di chiusura e farla firmare al Conducente.
- allegare copia della lettera di noleggio di chiusura firmata dal Conducente.
- allegare l'eventuale copia della documentazione cartacea riportante il numero di dossier, se ricevuta dalla Centrale Operativa UNIPOL RENTAL.

Una volta che il noleggio è in stato chiuso/stampato, procedere cliccando sul comando *'invia a fatturazione'* presente sulla maschera del movimento.

Per tutti i noleggi Sharbie provvederà centralmente ad emettere la fattura al cliente Unipol Rental Spa, per l'intero importo del noleggio.

Nel caso di noleggi con addebiti per carburante, il Centro dovrà inoltre prontamente informare (entro 4 ore dalla chiusura del noleggio) via mail l'Ufficio Operativo Autonostop (mail: [servizioclienti@autonostop.it](mailto:servizioclienti@autonostop.it)) indicando il livello di carburante in ottavi alla riconsegna, come già riportato sulla lettera di chiusura noleggio, per consentire a Sharbie di inserire il corretto addebito nella fattura verso UNIPOL RENTAL. Il Centro infine emetterà apposita nota di debito verso Sharbie per il rimborso del carburante.

### **3.5 GESTIONE SINISTRI / ADDEBITO FRANCHIGIE per noleggi in convenzione PAS PER UNIPOL RENTAL**

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione UNIPOL RENTAL, il Centro dovrà far compilare al Conducente una denuncia di sinistro inviandone copia via mail entro 48 ore ad Ufficio Operativo Autonostop (mail: [servizioclienti@autonostop.it](mailto:servizioclienti@autonostop.it)) assieme ad un preventivo di riparazione (o comunque, in prima battuta, almeno una descrizione accurata dei danni, a cui dovrà seguire il preventivo). Tali documenti sono necessari per l'addebito e dovranno essere allegati nel Sistema.

Il Centro provvederà quindi ad emettere fattura per il rimborso dei danni (entro il limite massimo delle franchigie indicate sulla lettera di noleggio) a Sharbie, solo dopo aver ricevuto conferma tramite mail dal Servizio Clienti Autonostop. Sharbie a sua volta emetterà la relativa fattura verso UNIPOL RENTAL.

Per tutti i Noleggi in Convenzione UNIPOL RENTAL gli importi delle franchigie sono i seguenti:

Franchigia RCA: Euro 250,00

Franchigia Danni: Euro 700,00

Franchigia Furto/Incendio: Euro 700,00.