

1. Introduzione

Il presente documento costituisce regolamenta la procedura operativa a cui la Ditta dovrà rigorosamente attenersi per la gestione dei Noleggi in Convenzione in cui il Cliente è Lever Touch SpA (c.d. Noleggi in Convenzione LEVER TOUCH).

2. Gestione Noleggi in Convenzione LEVER TOUCH

noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione LEVER TOUCH

I Noleggi in Convenzione LEVER TOUCH potranno essere effettuati esclusivamente a seguito di una richiesta di prenotazione da parte della Struttura Operativa LEVER TOUCH 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.

N.B.: Le prenotazioni provenienti dalla Struttura Operativa LEVER TOUCH saranno effettuate con il Tipo di Business denominato 'LEVER TOUCH'.

2.1 PRENOTAZIONE noleggio in convenzione LEVER TOUCH

2.1.1 Tipo Business LEVER TOUCH

La Struttura Operativa LEVER TOUCH contatterà telefonicamente il Centro per verificare l'effettiva disponibilità dei veicoli visualizzati a Sistema. La Struttura Operativa dovrà inoltre specificare il Tipo di Business "LEVER TOUCH".

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 alla Centrale Operativa.

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

- Tipo di Business (LEVER TOUCH)
- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- durata del noleggio
- gruppo veicolo
- numero di dossier LEVER TOUCH – targa sostituita (veicolo in riparazione)

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

> non è previsto l'invio di un apposito documento di autorizzazione da parte della Centrale Operativa, ma farà fede il numero di targa del veicolo in riparazione (veicolo sostituito) obbligatoriamente inserito nella prenotazione.

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 LEVER TOUCH provvederà ad informare telefonicamente il Centro e procederà all'annullamento della prenotazione attraverso il Sistema.

2.2 APERTURA noleggio in convenzione LEVER TOUCH

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 LEVER TOUCH (planning@levertouch.com – tel. 346 0671808) 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 LEVER TOUCH sono sempre coperti da quest'ultima, 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.

2.3 ESTENSIONE / MODIFICA 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 da LEVER TOUCH. In particolare, qualora LEVER TOUCH comunichi al Centro un'estensione del noleggio, il Centro provvederà ad aggiornare la data di previsto rientro nella maschera di noleggio.

2.4 CHIUSURA noleggio in convenzione LEVER TOUCH 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 LEVER TOUCH.

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 LEVER TOUCH, 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) 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 LEVER TOUCH. Il Centro infine emetterà apposita nota di debito verso Sharbie per il rimborso del carburante.

2.5 gestione sinistri e addebiti franchigie per noleggi in convenzione LEVER TOUCH

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione LEVER TOUCH, 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) 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 LEVER TOUCH.

Per tutti i Noleggi in Convenzione LEVER TOUCH gli importi delle franchigie sono i seguenti:

Franchigia RCA: Euro 250,00

Franchigia Danni: Euro 700,00

Franchigia Furto/Incendio: Euro 700,00.