

1. Introduzione

Il presente documento regola la procedura operativa a cui la Ditta dovrà rigorosamente attenersi per la gestione dei Noleggi in Convenzione in cui il Cliente è HLPY Srl, operante nel settore dell'assistenza stradale (c.d. Noleggi in Convenzione HLPY)..

2. Gestione Noleggi in Convenzione HLPY

noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione HLPY

I Noleggi in Convenzione HLPY potranno essere effettuati esclusivamente a seguito di una richiesta di prenotazione da parte della Centrale Operativa HLPY che, attraverso un profilo di accesso dedicato, potrà 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 HLPY

2.1.1 Tipo Business HLPY

La Centrale Operativa HLPY (e-mail as@hlp.co - tel. 02 87368348), verificata a Sistema la disponibilità dei veicoli, procederà ad inserire la prenotazione specificando i dati relativi a:

- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- durata del noleggio
- giorni autorizzati
- gruppo veicolo
- numero di dossier/autorizzazione HLPY.

N.B.: la prenotazione riporterà automaticamente il 'Tipo di Business HLPY' e il listino concordato tra Sharbie e HLPY.

Parallelamente, la Centrale HLPY contatterà telefonicamente il Centro per verificare l'effettiva disponibilità dei veicoli visualizzati a Sistema, anche per garantire laddove necessario una tempestiva erogazione del servizio al cliente HLPY.

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, e poi procedere ad Approvare / rifiutare la prenotazione a Sistema, attraverso gli appositi comandi presenti nella relativa maschera.

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

2.2 APERTURA noleggio in convenzione HLPY

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 HLPY 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:

Il Centro dovrà richiedere al Conducente un deposito cauzionale in contanti 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.

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 o fax dalla Centrale Operativa HLPY. In particolare, qualora la Centrale Operativa comunichi al Centro un'estensione dei giorni autorizzati, quest'ultimo provvederà ad aggiornare il dato, nell'apposito campo 'gg autorizzati' della maschera del noleggio.

2.4 CHIUSURA noleggio in convenzione HLPY 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, chilometraggio, stato d'uso del veicolo e livello carburante (entrambi nel campo danni)
- Indicare nel campo danni la restituzione del deposito cauzionale, digitando il testo: 'restituito deposito € xxx,00', in modo che compaia sulla stampa della lettera di noleggio.
- 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/autorizzazione, se ricevuta dalla Centrale Operativa HLPY.

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

Sharbie provvederà invece centralmente ad emettere la fattura di noleggio al cliente HLPY, per il numero di giorni da esso autorizzati.

2.5 gestione sinistri e addebiti franchigie per noleggi in convenzione HLPY

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione HLPY, il Centro dovrà far compilare al Conducente una denuncia di sinistro inviandone copia via mail ad Ufficio Operativo Autonostop (mail: servizioclienti@autonostop.it) assieme ad un preventivo di riparazione (o descrizione accurata dei danni), provvedendo direttamente all'incasso delle relative franchigie come già previsto al paragrafo 7 (Gestione sinistri e franchigie) della Guida Autonostop.

Per i Noleggi in Convenzione HLPY 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.