

1. Introduzione

Il presente documento regola la procedura operativa a cui la Ditta dovrà rigorosamente attenersi per la gestione dei Noleggi in Convenzione ai Clienti della piattaforma web AUTING (c.d. Noleggi in Convenzione AUTING)..

2. Gestione Noleggi in Convenzione AUTING

noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione AUTING

I Noleggi in Convenzione AUTING potranno essere effettuati esclusivamente a seguito di una richiesta di prenotazione da parte della Centrale Operativa AUTING che, dopo aver ricevuto una specifica richiesta di noleggio dagli utenti della piattaforma web Auting, potrà verificare sul Sistema Autonostop con un profilo dedicato la disponibilità dei veicoli presso il Centro e procedere a prenotare il noleggio.

2.1 PRENOTAZIONE noleggio in convenzione AUTING

2.1.1 Tipo Business AUTING

Una volta verificata la disponibilità sul Sistema, la Centrale Operativa AUTING (e-mail: support@auting.it; tel. +39 3402671302) procederà ad inserire la prenotazione direttamente nel Sistema, specificando i dati relativi a:

- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- data/ora di riconsegna del veicolo
- giorni prepagati / autorizzati
- gruppo e targa veicolo
- eventuali note con informazioni aggiuntive.

N.B.: la prenotazione riporterà automaticamente il 'Tipo di Business AUTING' e il listino dedicato al cliente della piattaforma Auting.

L'inserimento della prenotazione determinerà automaticamente una notifica all'indirizzo e-mail del Centro (e in aggiunta un sms al numero di cellulare inserito come 2° telefono nell'anagrafica del Punto Nolo)

Ricevuta la e-mail e verificata la richiesta di prenotazione sul Sistema, Il Centro sarà libero di accettare o meno la richiesta in base alla effettiva disponibilità del veicolo, ma dovrà in ogni caso fornire un **pronto riscontro tramite Sistema alla Centrale Operativa AUTING, comunque entro max 4 ore lavorative.**

Il Centro dovrà quindi procedere prontamente a confermare o rifiutare la prenotazione sul Sistema, attraverso l'apposito comando 'Approva' o 'Rifiuta' 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.

NOTA BENE: al fine di garantire una corretta ed efficiente gestione operativa, è fondamentale che la disponibilità dei veicoli sul Sistema sia costantemente e tempestivamente aggiornata.

Inoltre è molto importante che il Centro, oltre a verificare inizialmente che l'indirizzo e-mail presente a Sistema nella maschera Dettaglio Punto Nolo sia corretto, controlli costantemente le e-mail ricevute.

Non è previsto l'invio di un apposito documento di autorizzazione da parte della Centrale Operativa.

In alcuni casi, ad es. quando la richiesta di prenotazione prevede una data di inizio molto ravvicinata, la Centrale Operativa AUTING potrà contattare telefonicamente il Centro al fine di ottenere un immediato riscontro.

Nel caso in cui si renda necessario annullare la prenotazione per mutate esigenze da parte del Cliente, la Centrale Operativa Auting provvede all'annullamento della prenotazione attraverso il Sistema. Il Centro riceverà la notifica via e-mail.

2.2 PREPAGAMENTO noleggio in convenzione AUTING e perfezionamento della prenotazione

Una volta confermata a Sistema la prenotazione, la Centrale Operativa AUTING si occuperà di gestire, sulla piattaforma Auting, il pagamento anticipato del noleggio da parte del Cliente per i giorni previsti in prenotazione.

Dopo che il pagamento è stato perfezionato, la Centrale Operativa AUTING invierà al Centro (c.c. Servizio Clienti Autonostop) una mail di conferma dell'avvenuto pagamento, contenente anche i riferimenti della prenotazione.

Ricevuta la mail di conferma del pagamento, il Centro dovrà quindi aggiornare a Sistema la maschera di prenotazione selezionando, nel campo denominato Prepagamento, la voce 'Prepagamento effettuato'. Tale passaggio è molto importante perché consentirà poi di verificare velocemente, in fase di apertura noleggio, l'avvenuto pagamento dei giorni di noleggio previsti inizialmente in prenotazione.

2.3 APERTURA noleggio in convenzione AUTING

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

Anzitutto, il Centro verificherà che sulla prenotazione, nella sezione Altri Dati al campo Prepagamento, sia già presente la voce 'Prepagamento effettuato'. In caso contrario, e qualora non sia stata ricevuta la mail di conferma del pagamento da parte della Centrale Operativa Auting, non sarà possibile erogare il servizio al Cliente e bisognerà contattare il Servizio Clienti Autonostop che si attiverà per le relative verifiche.

Verificato il prepagamento, il Centro procederà quindi 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 AUTING 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' Vodafone Automotive.

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.

2.4 ESTENSIONE / MODIFICHE del noleggio

Eventuali estensioni del noleggio saranno gestite direttamente dal Centro, in quanto non sono previsti prolungamenti del noleggio notificati dalla Centrale Operativa AUTING. Qualora il Cliente ne faccia richiesta e il veicolo sia disponibile, il Centro procederà ad aggiornare sul Sistema la data di prevista chiusura del noleggio.

NB: in caso di prolungamento del noleggio NON dovrà essere modificato il campo 'gg autorizzati', poiché tutti i giorni extra rispetto a quelli inizialmente previsti in prenotazione dovranno essere poi pagati direttamente dal Cliente al Centro, in fase di chiusura del noleggio.

2.5 CHIUSURA noleggio in convenzione AUTING 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.

Una volta che il noleggio è in stato chiuso/stampato, procedere cliccando sul comando 'invia a fatturazione' presente sulla maschera del noleggio: il sistema rileverà automaticamente gli importi da addebitare per eventuali giorni extra non prepagati e per eventuali chilometri extra (150 kms al giorno per i primi 5 giorni, 100 kms dal 6° giorno in poi) e, se presenti, genererà la relativa fattura proforma che il Centro dovrà incassare direttamente dal Conducente.

Sharbie provvederà invece centralmente ad emettere la fattura di noleggio al Cliente per il numero di giorni già prepagati attraverso la piattaforma Auting.

2.6 gestione sinistri e addebiti franchigie per noleggi in convenzione AUTING

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione AUTING, 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 AUTING 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 1.000,00.