

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 MAPFRE ASISTENCIA oppure MAPFRE WARRANTY (c.d. Noleggi in Convenzione MAPFRE).

2. Gestione Noleggi in Convenzione MAPFRE

noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione MAPFRE

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

2.1 PRENOTAZIONE noleggio in convenzione MAPFRE

Una volta verificata la disponibilità sul Sistema, la Centrale Operativa Mapfre procederà ad inserire la prenotazione direttamente nel Sistema, specificando i dati relativi a:

- Tipo di Business MAPFRE (MAPFRE ASISTENCIA oppure MAPFRE WARRANTY)
- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- data/ora di riconsegna del veicolo
- giorni autorizzati
- gruppo e targa veicolo
- numero di autorizzazione MAPFRE ('movimento economico')
- eventuali note con informazioni aggiuntive.

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

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 Mapfre, 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. Il Sistema invierà automaticamente la relativa notifica via e-mail alla Centrale Operativa Mapfre.

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, ma farà fede il numero di autorizzazione (movimento economico) da essa obbligatoriamente inserito nella prenotazione.

In alcuni casi, ad es. quando la richiesta di prenotazione prevede una data di inizio molto ravvicinata, la Centrale Operativa Mapfre potrà contattare telefonicamente il Centro per verificare in via preventiva l'effettiva disponibilità dei veicoli visualizzati a Sistema, per poi procedere ad inserire la prenotazione come sopra indicato.

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

2.2 APERTURA noleggio in convenzione MAPFRE

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 (fatto salvo il caso in cui il nominativo sia già indicato nelle note prenotazione come seconda guida, nel qual caso sarà quest'ultimo ad essere anagrafato a Sistema come Conducente), sarà necessario contattare la Centrale Operativa MAPFRE e solo dopo la relativa autorizzazione sarà possibile proseguire nella consegna del veicolo al nuovo Conducente, che dovrà in ogni caso 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 (assieme alla eventuale seconda guida)

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. Se al momento dell'inserimento la prenotazione appare in stato 'no show', andare nella maschera di apertura nuovo movimento cartaceo e, dopo aver marcato il "flag" prenotazione, digitare il numero di prenotazione per agganciarla al noleggio da inserire.

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 dalla Centrale Operativa MAPFRE. In particolare, qualora la Centrale Operativa comunichi al Centro un'estensione dei giorni autorizzati (necessariamente via e-mail), quest'ultimo provvederà ad aggiornare il dato, nell'apposito campo 'gg autorizzati' della maschera del noleggio.

2.4 CHIUSURA noleggio in convenzione MAPFRE 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 movimento: il sistema rileverà automaticamente gli importi da addebitare al Conducente per eventuali giorni extra non autorizzati 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 Mapfre Asistencia o Mapfre Warranty, per il numero di giorni da essa autorizzati.

2.5 gestione sinistri e addebiti franchigie per noleggi in convenzione MAPFRE

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione MAPFRE, 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 MAPFRE gli importi delle franchigie (limitazioni di responsabilità), riportati anche sulla relativa lettera di noleggio emessa dal Sistema, sono i seguenti:

RCA: € 250,00.

Danni al veicolo noleggiato: € 700,00.

Furto/Incendio: € 700,00.