

## 1. Introduzione

Il presente documento costituisce e regola la procedura operativa a cui la Ditta dovrà rigorosamente attenersi per la gestione dei Noleggi in Convenzione in cui il Cliente è SI24H SpA (c.d. Noleggi in Convenzione SI24H).

## 2. Gestione Noleggi in Convenzione SI24H

*noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione SI24H*

I Noleggi in Convenzione SI24H potranno essere effettuati esclusivamente a seguito di una richiesta di prenotazione da parte della Struttura Operativa SI24H 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 SI24H saranno effettuate con il Tipo di Business denominato 'SI24H'.

### 2.1 PRENOTAZIONE noleggio in convenzione SI24H

#### 2.1.1 Tipo Business SI24H

La Struttura Operativa SI24H contatterà telefonicamente il Centro per verificare l'effettiva disponibilità dei veicoli visualizzati a Sistema. La Struttura Operativa dovrà inoltre specificare il Tipo di Business "SI24H".

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 (SI24H)
- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- durata del noleggio
- gruppo veicolo
- numero di dossier SI24H – targa sostituita (veicolo in riparazione) \* facoltativo

**N.B.:** > la prenotazione ricevuta riporterà quindi automaticamente il Tipo di Business selezionato ed il listino concordato tra Sharbie e SI24H, che comparirà sempre come Cliente.

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

L'inserimento della prenotazione determinerà inoltre una notifica e-mail/sms al 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 SI24H provvederà ad informare telefonicamente il Centro e procederà all'annullamento della prenotazione attraverso il Sistema.

## 2.2 APERTURA noleggio in convenzione SI24H

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 SI24H ([centrale@si24h.it](mailto:centrale@si24h.it) – tel. 351 2177819) 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**

Per i noleggi in Convenzione SI24H, 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.

## 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 da SI24H. In particolare, qualora SI24H comunichi al Centro un'estensione del noleggio, il Centro provvederà ad aggiornare la data di previsto rientro nella maschera di noleggio.

### **2.3.1 Prolungamento dei noleggi a carico dei clienti di SI24H**

Qualora i Clienti di SI24H intendessero prolungare, oltre i giorni autorizzati, il noleggio iniziato a carico di SI24H, dovranno stipulare con il Centro **un nuovo contratto di noleggio** alle condizioni al momento vigenti per i **noleggi Diretti Autonostop**.

## 2.4 CHIUSURA noleggio in convenzione SI24H 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 sul 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/autorizzazione, se ricevuta dalla Centrale Operativa SI24H.

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 SI24H, per l'intero importo dei soli giorni di noleggio autorizzati.

## 2.5 gestione sinistri / addebiti extra e franchigie per noleggi in convenzione SI24H

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione SI24H, 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 incassare direttamente dal Conducente l'importo dei danni (entro il limite massimo delle franchigie indicate sulla lettera di noleggio) ed eventuali costi extra (ammanchi di carburante, giorni di noleggio non autorizzati, contravvenzioni) derivanti dal noleggio.

Per tutti i Noleggi in Convenzione SI24H gli importi delle franchigie sono i seguenti:

Franchigia RCA: Euro 350,00

Franchigia Danni: Euro 750,00

Franchigia Furto/Incendio: Euro 750,00.