

Rezerwacja wynajmu samochodu za pomocą karty kredytowej

PROCEDURA POSTĘPOWANIA

Poniższe wytyczne obowiązują przy rezerwacji wynajmu samochodu za pomocą karty kredytowej Visa lub JCB. Przy rezerwacji wynajmu pojazdu za pomocą kart kredytowych Mastercard, Diners Club International lub Discover Card obowiązują wytyczne na odwrócie.

Posiadacze kart kredytowych Visa lub JCB muszą mieć zagwarantowaną dostępność wynajętego samochodu do maksymalnie 24 godzin po uzgodnionym terminie odbioru. Jako firma wynajmująca pojazd i/lub jako upoważniony agent musisz przestrzegać kilku ważnych zasad, które zostały zawarte w instrukcji, stanowiącej integralną część umowy. Dopilnuj, by agent niezwłocznie przesłał Ci wszystkie informacje związane z rezerwacją/anulowaniem rezerwacji.

PROCEDURA REZERWACJI

1. Podczas rezerwacji poproś klienta o następujące informacje:
 - numer karty kredytowej i data ważności
 - i mię i nazwisko posiadacza karty, jego adres, numer telefonu/faksu oraz adres e-mail

Powyższe informacje można pozyskać od klienta wyłącznie przez telefon lub faks. Przesyłanie tych danych za pomocą e-mail jest zabronione.

2. W trakcie rezerwacji poinformuj klienta o warunkach anulowania rezerwacji. Poinformuj klienta, że w przypadku zwrotu samochodu potwierdzenie stanu samochodu może być wydane jedynie w godzinach otwarcia biura.
3. Prześlij klientowi pocztą, faksem lub e-mail pisemne potwierdzenie z następującymi informacjami:
 - cena wynajmu za dobę w wybranej klasie pojazdu oraz przewidywana całkowita kwota rachunku (z VAT)
 - waluta transakcji
 - dokładny adres i godziny otwarcia biura w miejscu odbioru i miejscu zwrotu samochodu
 - numer rezerwacji
 - i informacje na temat warunków anulowania rezerwacji lub warunków obciążenia

WARUNKI ANULOWANIA REZERWACJI

Rezerwacja długoterminowa: Masz obowiązek przyjąć wszystkie anulacje rezerwacji, które wpłyną do 72 godzin przed uzgodnionym terminem odbioru samochodu. Dodatkowo, musisz potwierdzić anulowanie posiadaczowi karty anulację na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych. Potwierdzenie musi zawierać numer anulacji i jest dla posiadacza karty bezpłatne.

Rezerwacje krótkoterminowe: jeżeli termin rezerwacji przypada na mniej niż 72 godziny przed uzgodnionym terminem odbioru, masz obowiązek przyjąć wszystkie anulacje, które wpłyną do Ciebie przed godziną 18:00 czasu lokalnego w uzgodnionym dniu odbioru pojazdu. Dodatkowo musisz potwierdzić posiadaczowi karty anulację na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych. Potwierdzenie musi zawierać numer anulacji i jest dla posiadacza karty bezpłatne.

Nieprzybycie klienta: jeżeli klient nie przybędzie do punktu odbioru w ciągu 24 godzin od uzgodnionego terminu odbioru i jednocześnie nie anulował rezerwacji, możesz obciążyć za pomocą terminalu (ręczne wprowadzanie danych karty) przedstawioną jako gwarancję kartę kredytową równowartością kwoty należnej za jeden dzień wynajmu. W polu podpisu dowodu wynajmu wpisz ręcznie uwagę «No show» [klient nie stawił się]. Jeżeli właściciel karty zaprzeczy, że osobiście dokonał rezerwacji, nie przysługuje Ci z tego tytułu wynagrodzenie.

PRZESTRZĘGANIE ZASAD BEZPIECZEŃSTWA PCI DSS

Przechowuj dane kart w formie fizycznej i zrezygnuj z zapisywania ich w systemie komputerowym. Jeżeli chcesz zapisywać dane kart kredytowych elektronicznie, musisz uzyskać certyfikat PCI DSS. Zapoznaj się w tym celu z naszymi «Instrukcjami w sprawie przestrzegania przepisów bezpieczeństwa PCI DSS». Zapisane ręcznie dane kart (numer karty i data ważności) przechowuj w bezpiecznym miejscu, do którego dostęp ma ograniczona liczba osób. Po wykonaniu wszystkich praw i obowiązków z umowy wynajmu dane kart należy koniecznie zniszczyć. Nigdy nie wolno zapisywać kodów bezpieczeństwa kart (CVV2, CVC2, CID, CAV2)!

Poniższe wytyczne obowiązują dla rezerwacji samochodów za pomocą kart Visa, Mastercard, Diners Club International, Discover Card lub JCB.

SPÓSÓB POSTĘPOWANIA W DNIU ODBIORU SAMOCHODU

poproś klienta w chwili jego przybycia o kartę kredytową, autoryzuj za pomocą terminala przewidywaną kwotę należności na koniec okresu wynajmu i poinformuj klienta o wysokości tej kwoty.

Koniecznym jest wczytać kartę w terminalu (transakcja za pomocą paska magnetycznego lub chip). Tylko w razie fizycznego uszkodzenia karty kredytowej masz prawo do ręcznego wprowadzenia danych transakcji do terminala (funkcja «ręczne wprowadzanie danych karty»). W takim przypadku musisz udokumentować nieobecność właściciela karty za pomocą fotokopii dokumentu tożsamości. Przestrzegaj przy tym Ogólnych Warunków Handlowych (OWH) w sprawie płatności bezgotówkowych Worldline.

SAMOCHÓD ZASTĘPCZY

Masz obowiązek udostępnić klientowi samochód w ramach zarezerwowanej klasy samochodu. Jeżeli nie jest to możliwe, masz obowiązek udostępnić samochód wyższej klasy bez dodatkowych kosztów dla klienta.

SPÓSÓB POSTĘPOWANIA W DNIU ZWROTU SAMOCHODU

Przy zwrocie samochodu masz obowiązek potwierdzić klientowi na piśmie:

- stan samochodu; jeżeli samochód nie jest uszkodzony, należy to zaznaczyć
- poziom paliwa w zbiorniku samochodu
- opłatę za tankowanie; jeżeli takie opłaty nie występują, należy to zaznaczyć
- datę i czas zwrotu pojazdu
- opłatę za opóźniony zwrot samochodu; jeżeli takie opłaty nie występują, należy to zaznaczyć

W przypadku zwrotu pojazdu poza godzinami otwarcia biura potwierdzenie należy dostarczyć klientowi w ciągu pięciu dni roboczych.

Jeżeli samochód jest zwrócony z nową szkodą, możesz obciążyć kartę w ciągu 90 dni kalendarzowych od dnia zwrotu samochodu. Rozliczenie kosztów naprawy musi być dokonane za pomocą oddzielnej transakcji i nie może być włączone do ogólnego kosztu wynajmu. Musisz przy tym poinformować klienta na piśmie o dodatkowym obciążeniu karty w ciągu 10 dni roboczych. Powiadomienie musi zawierać następujące punkty:

- oszacowanie kosztów przez specjalistyczną firmę napraw pojazdów, łącznie z opisem szkody
- wysokość szkody
- tylko cztery ostatnie cyfry numeru karty kredytowej, która zostanie obciążona (xxxx xxxx xxxx 6789)
- waluta, w której nastąpi obciążenie kosztami naprawy

Klient musi podpisać szacunkową wycenę kosztów i zwrócić Ci ją; w przeciwnym razie Worldline nie może zrealizować Twojego roszczenia.

W razie reklamacji posiadacza karty musisz dostarczyć Worldline następujące informacje/dokumenty:

- kopia umowy wynajmu
- oszacowanie kosztów przez specjalistyczną firmę napraw pojazdów
- raport z wypadku, o ile taki został sporządzony lub inną dokumentację, która dowodzi winy klienta
- dowód zgody klienta na obciążenie go kosztami usunięcia szkody; musi to mieć postać podpisu klienta bezpośrednio obok kwoty całkowitej na dokumencie oszacowania kosztów.
- kopię polisy ubezpieczeniowej, o ile klient jest zobowiązany do pokrycia udziału własnego

Posiadacz karty ma prawo do złożenia w ciągu 10 dni roboczych własnego kosztorysu naprawy, sporządzonego we własnym zakresie i na jego koszt. Jeżeli między Tobą a klientem nie dojdzie do porozumienia w sprawie wysokości szkody, posiadacz karty może kwestionować dokonane mimo to dodatkowe obciążenie karty. Dodatkowe obciążenie karty możesz wykonać najwcześniej po upływie 20 dni roboczych od wysłania oszacowania kosztów naprawy, by właściciel karty miał dość czasu na dostarczenie własnego kosztorysu naprawy.

Możesz także obciążać z tytułu opłat za usługi, takich jak tankowanie wynajętego samochodu, dodatkowe opłaty z tytułu wynajmu oraz mandaty za wykroczenia drogowe. Należy przy tym pamiętać, że wszystkie dodatkowe obciążenia muszą być dokonane za pomocą oddzielnych transakcji, a posiadacz karty musi na to wcześniej udzielić pisemnej zgody.

W przypadku dodatkowego obciążenia z tytułu wykroczenia drogowego i w razie reklamacji klienta musisz na żądanie Worldline dostarczyć następujące informacje/dokumenty:

- numer rejestracyjny samochodu
- data, godzina i miejsce popełnienia wykroczenia
- opis wykroczenia drogowego
- wysokość mandatu karnego w walucie lokalnej odpowiednich władz

Osobę do kontaktu w Państwa kraju znaleźć można pod adresem: worldline.com/merchant-services/contacts

