

# Réservation d'une voiture de location par carte de crédit

## VOICI COMMENT PROCÉDER

Les directives suivantes valent lors de la réservation d'une voiture de location par carte de crédit Visa ou JCB. Pour réserver une voiture de location par carte de crédit Mastercard, Diners Club International ou Discover Card, seules les instructions mentionnées au verso de ce document doivent être observées.

Les titulaires d'une carte de crédit Visa ou JCB peuvent maintenir la disponibilité d'une voiture de location pendant une durée maximale de 24 heures en rapport avec l'heure convenue pour le retrait. En tant que loueur d'automobiles et/ou agent de réservation mandaté, vous êtes tenu(e) de respecter certains points importants mentionnés dans cette fiche explicative faisant partie intégrante du contrat. Assurez-vous que l'agent de réservation vous transmette immédiatement l'ensemble des informations concernant la réservation/l'annulation.

### VOICI COMMENT FONCTIONNE UNE RÉSERVATION

1. Lors de la réservation, veuillez à demander à votre client les informations suivantes :
  - le numéro de carte de crédit, la date d'échéance de celle-ci
  - le nom, le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone/ de fax et l'adresse e-mail du titulaire de la carte

Ces données et renseignements concernant votre client doivent être uniquement recueillis par téléphone ou par fax. Il est interdit de les communiquer par e-mail.

### RESPECTER LES DIRECTIVES PCI DSS

Si vous avez impérativement besoin de stocker des données de carte sur place, privilégiez l'enregistrement physique. Si vous souhaitez stocker des données de carte sous la forme électronique, vous devez posséder une certification PCI DSS plus étendue afin de garantir la sécurité des données concernées. Référez-vous à cet égard à nos « Directives pour la certification de sécurité PCI DSS des partenaires affiliés ». Conservez les données de carte sur papier (numéro et date d'échéance de la carte) dans un endroit sécurisé, dont l'accès est réservé à un nombre limité de personnes autorisées. Assurez-vous que les données de carte sont effacées ou détruites après le départ du client. Ne demandez et ne stockez pas les numéros de vérification des cartes (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

2. Au moment de la réservation, veuillez informer le client quant aux conditions et aux procédures à suivre pour une annulation. Prévenez également le client qu'il recevra une confirmation précisant l'état de la voiture s'il la rend pendant vos heures d'ouverture.
3. Faites parvenir à votre client une confirmation écrite par poste, fax ou e-mail en faisant mention des données suivantes :
  - le prix de location par jour de la catégorie du véhicule réservé et le total prévu de la facture (TVA inclus.)
  - la devise de la transaction
  - l'adresse exacte et les heures d'ouverture du lieu de retrait et de restitution de la voiture de location
  - le numéro de réservation
  - les informations et la déclaration de consentement concernant les conditions d'annulation ou de débit

### VOICI LES CONDITIONS EN CAS D'ANNULATION :

**D'une réservation faite à l'avance :** Par principe, vous êtes tenu(e) d'accepter toutes les annulations faites au moins 72 heures avant l'heure de retrait convenue. Vous disposez en outre de cinq jours ouvrables pour confirmer par écrit l'annulation au titulaire de carte. La confirmation doit contenir le numéro d'annulation ; elle est gratuite pour le titulaire de carte.

**D'une réservation de dernière minute :** Si la réservation a été faite moins de 72 heures avant l'heure de retrait convenue, vous êtes tenu(e) d'accepter toutes les annulations que vous recevez jusqu'à 18 h heure locale du jour convenu pour le retrait. Vous disposez en outre de cinq jours ouvrables pour confirmer par écrit l'annulation au titulaire de carte. La confirmation doit contenir le numéro d'annulation ; elle est gratuite pour le titulaire de carte.

**Suite à l'absence du client :** Si le client ne se présente pas dans les 24 heures qui suivent le moment convenu pour le retrait de la voiture sans pour autant avoir annulé sa réservation, vous pouvez, à l'aide de votre terminal (saisie manuelle des données de la carte), débiter le numéro de la carte laissé en guise de garantie, et ce du montant équivalent à une journée de location. Inscrivez sur la ligne de signature du justificatif du commerçant la mention « No show ». Si le titulaire de la carte a effectué la réservation de la voiture de location, vous n'avez pas droit à un remboursement.

## Les directives suivantes valent lors de la réservation d'une voiture de location par carte de crédit Visa, Mastercard, Diners Club International, Discover Card ou JCB.

### VOICI COMMENT VOUS Y PRENDRE POUR RETIRER LA VOITURE

Lorsque votre client arrive, demandez-lui sa carte de crédit. Par le biais de votre terminal, autorisez le montant prévu pour la location de la voiture et communiquez cette somme à votre client.

Veillez impérativement à lire la carte au moyen de votre terminal. Il n'y a qu'en cas de défaut de fonctionnement lié à un endommagement de la carte de crédit que vous êtes autorisé(e) à saisir manuellement les données de transaction dans le terminal (fonction « saisie manuelle des données de la carte »). Dans ce cas, vous devez justifier la présence du titulaire de carte en faisant une photocopie d'une pièce d'identité. Veillez également à tenir compte des conditions générales du contrat de Worldline relatives au paiement sans numéraire (CG).

### VOITURE DE REMPLACEMENT

Vous êtes tenu(e) de mettre à la disposition de votre client une voiture correspondant à la catégorie du véhicule réservée. Si vous n'êtes pas en mesure de la lui fournir, vous devez lui donner une voiture équivalente ou de catégorie supérieure sans que cela lui coûte des frais supplémentaires.

### VOICI COMMENT VOUS Y PRENDRE LORS DE LA RESTITUTION DE LA VOITURE

Lorsque votre client rend la voiture, vous devez lui confirmer par écrit les informations suivantes :

- l'état de la voiture ; si tout est en ordre, vous devez également le préciser
- le niveau d'essence de la voiture
- les frais de service pour faire le plein ; s'il n'y a pas de frais, cela doit également être précisé
- la date et l'heure de la restitution du véhicule
- les frais en cas de restitution tardive de la voiture ; s'il n'y a pas de frais, vous devez également le préciser

En cas de restitution de la voiture en dehors de vos heures d'ouverture, vous disposez de cinq jours ouvrables pour remettre la confirmation à votre client.

Si la voiture a subi des dommages perceptibles, vous avez 30 jours ouvrables à compter du jour de restitution de la voiture pour débiter le titulaire de carte. La facturation des frais de réparation doit être prélevée séparément. Vous disposez pour ce faire de 10 jours ouvrables afin d'informer par écrit votre client du débit supplémentaire opéré sur sa carte. Cet avis doit mentionner les points suivants :

- le devis des frais établi par une entreprise capable d'exécuter des réparations dignes de professionnels, comportant également la description des dommages subis
- le montant des dommages

- uniquement les quatre derniers chiffres du numéro de la carte à débiter (xxxx xxxx xxxx 6789)
- la devise dans laquelle les coûts des réparations doivent être débités

Le devis des frais est à signer par le client qui doit ensuite vous le retourner afin que Worldline puisse recouvrer votre créance.

En cas de contestation de la part du titulaire de carte, vous devez faire parvenir à Worldline les informations/documents suivants :

- la copie du contrat de location.
- le devis des frais établi par une entreprise capable d'exécuter des réparations dignes de professionnels.
- le rapport de l'accident si un tel document a été établi ou tout autre rapport attestant la faute du client.
- un justificatif de l'accord du client concernant le prélèvement ultérieur du montant des réparations des dommages. Le devis des frais doit comporter une signature du client juste à côté de la somme totale.
- la copie de la police d'assurance si votre client doit prendre une franchise en charge.

Dans les 10 jours ouvrables, le titulaire de carte a le droit de fournir un devis des frais de réparations, établi par lui-même et à ses propres frais. S'il est impossible de parvenir à un accord entre vous et le titulaire de carte concernant le montant des réparations, ce dernier est en mesure de contester un débit ultérieur. Vous devez au moins attendre 20 jours ouvrables à compter de l'envoi du devis pour procéder au débit ultérieur afin que le titulaire de carte ait assez de temps pour se procurer son propre devis.

Vous pouvez également procéder à un autre prélèvement ultérieur si le niveau d'essence n'est pas suffisant, ou pour d'autres frais de location ainsi qu'en cas d'amende suite à une infraction au code de la route. Veillez cependant à toujours facturer séparément les débits supplémentaires et à disposer de l'accord préalable écrit du titulaire de carte.

En cas de débit ultérieur pour cause d'amende suite à une infraction au code de la route, vous devez faire parvenir à Worldline les informations/documents suivants si le client conteste cet état de fait :

- le document officiel des autorités (police)
- le numéro d'immatriculation de la voiture
- la date, l'heure et le lieu de l'infraction
- la description de l'infraction
- le montant de l'amende dans la devise locale des autorités compétentes

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous : [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

