

# Prenotazione dell'auto a noleggio tramite carta di credito

## ECCO COME FARE

Le seguenti direttive valgono per le prenotazioni di auto a noleggio tramite carta di credito Visa o JCB. Per le prenotazioni di auto a noleggio tramite carta di credito Mastercard, Diners Club International oppure Discover Card valgono soltanto le disposizioni sul retro.

I titolari di una carta di credito Visa o JCB possono farsi garantire la disponibilità di un'auto a noleggio fino a 24 ore dopo il momento concordato per il ritiro. In qualità di noleggiatori di auto e/o agenti incaricati della prenotazione dovete tenere conto di alcuni importanti punti riportati in questa scheda integrativa del contratto. Assicuratevi che l'agente addetto alla prenotazione vi inoltri immediatamente tutte le informazioni in merito a prenotazione/annullamento.

### ECCO COME FUNZIONA UNA PRENOTAZIONE

1. Al momento della prenotazione richiedete ai vostri clienti le seguenti informazioni:
  - numero della carta di credito, data di scadenza;
  - cognome e nome, indirizzo, numero di telefono/fax e indirizzo e-mail del titolare della carta.

Questi dati e informazioni del vostro cliente possono essere rilevati esclusivamente al telefono oppure per fax. Non è consentito trasmetterli per e-mail.

2. Al momento della prenotazione informate il cliente in merito alle condizioni e ai processi di annullamento. Fate notare al cliente che alla restituzione del veicolo effettuata durante i vostri orari di apertura riceverà una conferma delle condizioni del veicolo.
3. Spedite al cliente una conferma per posta, fax oppure e-mail con i seguenti dati:
  - prezzo giornaliero del noleggio relativo alla classe di veicoli prenotata e totale previsto della fattura (IVA incl.);
  - valuta della transazione;
  - Indirizzo preciso e orari di apertura dei punti di prelievo e di restituzione del veicolo noleggiato;
  - numero di prenotazione;
  - informazione e dichiarazione di consenso in merito alle condizioni di annullamento e di addebit.

### CONDIZIONI PER L'ANNULLAMENTO DI UNA

**Prenotazione a lungo termine:** fondamentalmente siete tenuti ad accettare tutti gli annullamenti che ricevete fino a 72 ore prima del momento concordato per il ritiro. Inoltre, dovete confermare per iscritto l'annullamento al titolare della carta entro cinque giorni lavorativi. La conferma, gratuita per il titolare della carta, deve contenere il numero di annullamento.

**Prenotazione a breve termine:** se la prenotazione avviene meno di 72 ore prima del momento concordato per il ritiro, allora siete tenuti ad accettare tutti gli annullamenti che ricevete entro le ore 18.00, ora locale, del giorno concordato per il ritiro. Inoltre, dovete confermare per iscritto l'annullamento al titolare della carta entro cinque giorni lavorativi. La conferma, gratuita per il titolare della carta, deve contenere il numero di annullamento.

**Mancata presentazione del cliente:** se il cliente non si presenta entro 24 ore dal momento concordato per il ritiro e non ha revocato la prenotazione, per motivi di garanzia avete facoltà di addebitare tramite il vostro terminale sulla carta di credito presentata (inserimento manuale dei dati della carta) il controvalore di un noleggio giornaliero. Riportate a mano l'annotazione «No show» nella riga riservata alla firma della ricevuta del commerciante. Se il titolare della carta dovesse contestare il fatto di avere fatto in prima persona la prenotazione dell'auto a noleggio, allora non vi spetta alcun diritto a un'indennità.

### RISPETTO DELLE DIRETTIVE PCI DSS

Se dovete obbligatoriamente conservare i dati della carta in loco, è meglio preferire l'archiviazione in forma fisica. In caso di una memorizzazione elettronica è necessaria una certificazione PCI DSS estesa per garantire la sicurezza dei dati della carta. Consultate a questo proposito le nostre «Istruzioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per i partner contrattuali». Conservate i dati della carta registrati su supporto cartaceo (numero e data di scadenza della carta) in un luogo sicuro e accessibile solo a una ristretta cerchia di persone autorizzate. Assicuratevi che i dati della carta vengano cancellati/distrutti al termine del soggiorno del cliente. I codici di verifica delle carte (CVV2, CVC2, CID, CAV2) non devono essere mai consultati e memorizzati.

## Le seguenti direttive valgono per le prenotazioni di auto a noleggio tramite carta di credito Visa, Mastercard, Diners Club International, Discover Card oppure JCB.

### ECCO COME FARE IL GIORNO DEL RITIRO

Nel giorno in cui si presenta, pretendete dal vostro cliente la carta di credito, autorizzate l'importo prevedibilmente dovuto alla fine del periodo di noleggio tramite il vostro terminale e comunicate al cliente questo importo.

Passate assolutamente la carta al terminale. Soltanto in caso di guasto al funzionamento del sistema a causa di un difetto della carta di credito avete il diritto di immettere manualmente nel terminale i dati relativi alla transazione (funzione «registrazione manuale dei dati della carta»). In questo caso dovete documentare la presenza del titolare della carta con una fotocopia di una carta d'identità. A tale proposito rispettate le Condizioni generali per il pagamento senza contanti di Worldline.

### AUTO SOSTITUTIVA

Siete tenuti a mettere a disposizione del vostro cliente un veicolo corrispondente alla classe correttamente prenotata. Nel caso in cui questo non fosse possibile, siete tenuti a mettere a sua disposizione una macchina di valore uguale o maggiore senza costi aggiuntivi.

### ECCO COME FARE IL GIORNO DELLA RESTITUZIONE

Al momento della restituzione della macchina siete tenuti a confermare per iscritto al cliente quanto segue:

- Condizioni della macchina: indicare se non evidenzia danni.
- Stato di riempimento del serbatoio della macchina.
- Provvigioni di servizio per il rifornimento di carburante: segnalare se non spettano provvigioni.
- Data e ora della restituzione del veicolo.
- Provvigioni a causa della restituzione tardiva del veicolo: segnalare se non spettano provvigioni

In caso di restituzione del veicolo al di fuori degli orari di apertura dovete notificare la consegna entro cinque giorni lavorativi.

Nel caso in cui il veicolo evidenzi danni evidenti, potete effettuare un ulteriore addebito nei confronti del titolare della carta entro 30 giorni dalla restituzione. Il conteggio delle spese per le riparazioni deve essere contabilizzato separatamente. In tale contesto siete tenuti ad avvisare per iscritto entro 10 giorni il cliente in merito all'ulteriore addebito della sua carta. La comunicazione deve contenere i seguenti punti:

- preventivo dei costi di un'impresa che possa eseguire riparazioni tecniche di veicoli, compresa la descrizione del danno;
- importo del danno;

- soltanto le ultime quattro cifre della carta da addebitare (xxxx xxxx xxxx 6789);
- valuta nella quale vengono addebitati i costi per le riparazioni.

Il preventivo delle spese deve essere sottoscritto dal cliente, che deve provvedere a consegnarlo, altrimenti Worldline non può eseguire il vostro credito.

In caso di contestazione da parte del titolare della carta, siete tenuti a notificare a Worldline le seguenti informazioni/documentazioni:

- copia del contratto di noleggio;
- preventivo delle spese di un'impresa che possa eseguire riparazioni tecniche di veicoli;
- rapporto dell'incidente, se ne è stato redatto uno, oppure altro documento che attesti la colpa del vostro cliente;
- prova del consenso del vostro cliente all'ulteriore addebito dei costi per l'eliminazione del danno tramite sottoscrizione da parte del cliente direttamente sul preventivo delle spese, accanto all'importo complessivo;
- copia della polizza assicurativa nel caso in cui il vostro cliente debba provvedere a una franchigia.

Il titolare della carta ha il diritto di presentare entro 10 giorni lavorativi un preventivo dei costi per le riparazioni richiesto personalmente a proprie spese. Nel caso in cui non si raggiunga un accordo tra voi e il titolare della carta in merito all'importo delle spese di riparazione, il titolare della carta ha facoltà di impugnare l'ulteriore addebito comunque eseguito. Potete provvedere all'ulteriore addebito non prima di 20 giorni lavorativi dalla spedizione del preventivo delle spese, in modo tale che il titolare della carta abbia abbastanza tempo a disposizione per la richiesta di un preventivo proprio.

Potete addebitare ulteriormente anche provvigioni per il servizio di rifornimento carburante del veicolo a noleggio, oltre a tasse spettanti per noleggio e multe. In tale contesto fate attenzione che tutti gli ulteriori addebiti devono essere contabilizzati separatamente e che il titolare della carta deve avere preventivamente dato il proprio consenso scritto.

In caso di contestazione, per l'ulteriore addebito di una multa dovete notificare a Worldline sulla relativa richiesta le seguenti informazioni/documentazioni:

- documento ufficiale delle autorità (polizia)
- targa;
- data, orario e luogo dell'infrazione;
- descrizione dell'infrazione;
- importo della multa in valuta locale dell'autorità competente.

L'interlocutore locale è indicato su: [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

