

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 ALL Assistance Srl (c.d. Noleggi in Convenzione ALL ASSISTANCE).

2. Gestione Noleggi in Convenzione ALL ASSISTANCE

noleggio dei veicoli al Cliente in Convenzione ALL ASSISTANCE

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

2.1 PRENOTAZIONE noleggio in convenzione ALL ASSISTANCE

2.1.1 Tipo Business ALL ASSISTANCE

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

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 (ALL ASSISTANCE)
- Nome e cognome del Conducente
- data/ora di ritiro del veicolo
- durata del noleggio
- gruppo veicolo
- numero di dossier ALL ASSISTANCE

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

> è previsto 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 ALL ASSISTANCE provvederà ad informare il Centro e procederà all'annullamento della prenotazione attraverso il Sistema.

2.2 APERTURA noleggio in convenzione ALL ASSISTANCE

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 ALL ASSISTANCE (info@all-assist.com – tel. 0298670061) 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 ALL ASSISTANCE, 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 nell'apposito campo dedicato presente sulla maschera del noleggio, inserendo importo deposito '€ xxx,00' e modalità di rilascio (contanti – carta di credito), in modo che compaia sulla stampa della lettera di noleggio.

STAMPA E SOTTOSCRIZIONE LETTERA DI NOLEGGIO

Dopo aver aperto il noleggio, il sistema elaborerà duplice copia della lettera di noleggio e il Centro la farà firmare al Conducente (firma cartacea o elettronica semplice), al quale sarà consegnata una copia controfirmata e una copia della 'Informativa privacy' Sharbie.

ALLEGATI

Il Centro procederà, solo in caso di stampa cartacea della lettera di noleggio, a scansionarne copia sottoscritta dal Conducente e ad allegarla nell'apposita sezione del Sistema, unitamente a copia del documento di riconoscimento del Conducente e eventuali autorizzazioni/prolungamenti al noleggio ricevuti.

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 da ALL ASSISTANCE. In particolare, qualora ALL ASSISTANCE 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 ALL ASSISTANCE

Qualora i Clienti di ALL ASSISTANCE intendessero prolungare, oltre i giorni autorizzati, il noleggio iniziato a carico di ALL ASSISTANCE, 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 ALL ASSISTANCE 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 lo stato d'uso del veicolo nel campo danni ed il livello carburante espresso in ottavi di serbatoio (ad es. 8/8= pieno, 4/8= metà).
- stampare duplice copia della lettera di noleggio di chiusura e farla firmare al Conducente (solo in caso di stampa cartacea della lettera di noleggio)
- allegare copia della lettera di noleggio di chiusura firmata dal Conducente (solo in caso di stampa cartacea della lettera di noleggio)
- allegare l'eventuale copia della documentazione cartacea riportante il numero di dossier/autorizzazione, se ricevuta dalla Centrale Operativa ALL ASSISTANCE.

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

2.5 gestione sinistri / addebiti extra e franchigie per noleggi in convenzione ALL ASSISTANCE

In caso di sinistro o danni occorsi durante il Noleggio in Convenzione ALL ASSISTANCE, 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) 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 ALL ASSISTANCE gli importi delle franchigie sono i seguenti:

Franchigia RCA: Euro 350,00

Franchigia Danni: Euro 750,00

Franchigia Furto/Incendio: Euro 750,00.