

## Prihvata kartica na rent-a-car prodajnim mjestima

### Uputa

#### Uputa za prihvata kartica na rent-a-car prodajnim mjestima

Uputa se odnosi na pravilno provođenje transakcija plaćanja najma vozila i eventualnih dodatnih terećenja te navodi za to potrebnu dokumentaciju.

Prilikom ugovaranja najma vozila slijedite nekoliko jednostavnih koraka:

- popunite ugovor o najmu vozila i upoznajte korisnika kartice s uvjetima najma
- pazite da korisnik potpiše ugovor na svim predviđenim mjestima
- popunite VCF obrazac (Vehicle Condition Form) i imajte na umu da korisnik obrazac potpiše prilikom preuzimanja i vraćanja vozila (Check In i Check Out)
- provucite karticu kroz POS uređaj i zatražite predodobrenje za procijenjeni iznos ukupnih troškova najma koji se sastoje od:
  - ugovorenih dana najma
  - cijene za unajmljeni model vozila
  - pripadajuće takse
  - police osiguranja (ako je korisnik prihvati i ovjeri potpisom)\*
  - kilometraže
  - ostalih troškova koje korisnik najavi (npr. troškovi vraćanja vozila u agenciju)\*\*

Napomena: Procijenjeni iznos najma ne smije se uvećati za iznos eventualnih šteta ili krađe vozila kao i za iznos police osiguranja i ne smije se **rastavljati na više iznosa**.

- prilikom vraćanja vozila provjerite konačan iznos najma.

**Imajte na umu! Za svaki utrošak odnosno transakciju potrebno je osigurati odobrenje korisnika kartice njegovim vlastoručnim potpisom ili PIN-om.**

\*iznos uključuje moguću štetu na vozilu, ali ne i totalnu štetu na vozilu

\*\*za trošak koji se podmiruje MasterCard ili Visa karticom provodi se zasebna transakcija

## Dodatna terećenja

Za naplatu **troškova štete na vozilu** potrebno je provesti zasebnu transakciju i posjedovati slijedeću dokumentaciju:

- ugovor o najmu vozila s uvjetima najma
- VCF sa stanjem vozila koje je korisnik potpisao prije i poslije najma
- obrazac Acknowledgement of Responsibility koji mora sadržavati datum, potpis korisnika kartice, procjenu štete, izjavu kojom preuzima odgovornost za nastalu štetu te da želi trošak štete platiti karticom
- listić potvrde plaćanja putem POS uređaja (slip)
- kopiju izvještaja o prometnoj nezgodi izdanoj od strane službenih osoba (npr. MUP), ako je zatraženo njihovo prisustvo
- **pisani dokaz da je korisnik kartice nakon popravka vozila obaviješten o visini štete ( potrebno je priložiti račun za odrađeni popravak) i pisana suglasnost korisnike kartice za naknadno terećenje.**

Ako je šteta ustanovljena bez prisustva korisnika kartice, treba ga obavijestiti pismenim putem, najkasnije u roku od 10 dana od zatvaranja Ugovora o najmu i u obavijesti navesti iznos, valutu i opis štete te zatražiti suglasnost s terećenjem njegovog broja kartice.

U određenim slučajevima naplata štete se treba izvršiti u direktnom kontaktu s Car Rental Loss and Damage Insurance (korisnici American Express kartice).

Za naplatu **troškova parkirne kazne, prometnog prekršaja i ostalih naknadnih troškova** trebate provesti zasebnu transakciju uz prethodnu pisanu suglasnost korisnika kartice i posjedovati slijedeću dokumentaciju:

- Ugovor o najmu
- kazna za parkiranje ili prometni prekršaj nadležne službe s podacima o vozilu i vremenu nastanka prekršaja kao dokaz da je isti nastao dok je vozilo bilo u najmu
- listić potvrde plaćanja putem POS uređaja (slip - SOF)
- račun za kaznu koju ispostavlja rent-a-car
- pisana obavijest korisniku o dodatnom terećenju

Napomena: Korisnik kartice mora dati potpisanu suglasnost da se njegov broj kartice tereti za prometne prekršaje što može biti navedeno kao dio ugovora o najmu ili VFC obrasca koje potpisuje na početku najma.

Svako dodatno terećenje kartice s novim brojem odobrenja mora biti provedeno najkasnije u slijedećem roku:

- MasterCard - 30 dana od dana završetka najma
- Visa - 90 dana od završetka najma
- American Express - 180 dana od završetka najma

Ako je to nužno za potvrdu ispravnosti utroška odnosno transakcije, može se od vas tražiti da osigurate i dodatnu dokumentaciju koja nije obuhvaćena ovom Uputom.