

Uputa za prihvatanje kartice u svrhu najma pokretnina

1. Uvod

Kartične institucije, propisale su procedure koje agencije za iznajmljivanje pokretnina moraju provoditi u svrhu naplate najma i ostalih troškova vezanih uz najam. Pod najmom pokretnina podrazumijeva se najam aviona, bicikala, brodica/brodova, motocikala, automobila, prikolica i kampera te najam opreme. Namjera ovih uputa je dodatna zaštita vas kao klijenta ECC-a, a s ciljem osiguranja najboljeg sredstva naplate vaših usluga.

2. Autorizacija

Autorizaciju troška najma je potrebno napraviti prije nego što korisnik (najmoprimac) kartice preuzme iznajmljenu pokretninu.

Važno!



Ukoliko je konačni iznos troška najma veći od iznosa prethodno dobivene autorizacije, agencija je dužna tražiti dodatnu autorizaciju.

3. Predautorizacija - procjena očekivanog troška najma

Postupak procjene očekivanog troška najma pokretnine omogućuje agenciji za iznajmljivanje rezervaciju sredstava po kartici najmoprimca unaprijed. Ovime se najmodavac ujedno štiti od mogućeg neplaćanja najma pokretnine. Međutim procjenu nije potrebno provoditi ako je najmoprimac već unaprijed platio iznajmljivanje pokretnine posredstvom korespondentne (partner) agencije.

Procjena očekivanog troška radi se na temelju:



- očekivanog perioda najma
- očekivanog broja prijeđenih kilometara
- cijene za model unajmljene pokretnine
- police osiguranja ako je prihvaćena od strane najmoprimca* (iznos uključuje moguću štetu, ali ne i totalnu štetu)
- ostalih troškova koje najmoprimac najavi (kao troškovi vraćanja pokretnine u agenciju)
- pripadajuće takse

*Uobičajeno je da agencija najmoprimcu ponudi osiguranje prema uvjetima navedenim u Ugovoru o najmu pokretnine. Važno je napomenuti da su osiguranje od automobilske odgovornosti dužne ugovoriti sve rent-a-car agencije prema važećem Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu (NN 151/05), koji je stupio na snagu 1. siječnja 2006. godine. Agencija je dužna upoznati najmoprimca s odgovornostima i obvezama kojima podliježe prema tom Zakonu.

Procijenjeni iznos ne smije se uvećati za iznos eventualnih šteta ili krađe pokretnine kao i za iznos police osiguranja. Iznos procijenjenog troška najma ne smije se rastavljati na više iznosa.

4. Naplata dodatnih troškova

Naplata dodatnih troškova najma pokretne vrši se po povratku pokretne u agenciju. Svi dodatni troškovi ulaze u konačni obračun koje najmoprimac autentificira na transakcijskom listiću, VCF obrascu (obrazac inspekcije pokretne prije i nakon najma), te Ugovoru o najmu pokretne odobrava. Za učinjenu štetu agencija smije naplatiti trošak popravka najmoprimcu samo uz njegovu osiguranu pisanu suglasnost. Pisanu suglasnost predstavlja autentificirana kopija transakcijskog listića od strane najmoprimca.



Ako najmoprimac osporava troškove najma, agencija je dužna osigurati sljedeću dokumentaciju:

- ugovor o najmu
- VCF obrazac sa stanjem vozila potpisan od strane najmoprimca prije i poslije najma
- kopiju transakcijskog listića autentificiranu PIN-om ili potpisom najmoprimca (autentificiran listić predautorizacije nije valjana osnova za naplatu troška)
- ugovor o sklopljenoj polici osiguranja s ugovorenim iznosom učešća (ovjerena od strane najmoprimca)
- kopiju izvještaja o eventualnoj prometnoj nezgodi izdanoj od strane službenih osoba (ako je zatraženo njihovo prisustvo)
- pisani dokaz da je korisnik kartice nakon popravka pokretne obaviješten o visini štete (potrebno je priložiti račun za odrađeni popravak) i pisana suglasnost korisnika kartice za naknadno terećenje

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

5. Naknadna naplata dodatnih troškova

Agencija za iznajmljivanje pokretne može i naknadno naplatiti dodatni trošak, vezan uz najam, u slučaju kada je najmoprimac napustio agenciju, a nije prijavio, primjerice trošak parkirne kazne (automobili), trošak goriva uvećan za usluge punjenja goriva ili je ostavio (oštećenu) pokretnu na nekoj lokaciji bez pratnje. U tom slučaju, agencija mora obavezno osigurati pisanu suglasnost najmoprimca za provedbu naplate.

Važno!



Vrlo je bitno da najmoprimac bude informiran o težini i visini štete na pokretni (nakon inspekcije), ukupnom trošku popravka te valuti u kojoj će se nastala šteta po štetnom događaju naplatiti. Autentificiran listić predautorizacije i Ugovor o najmu pokretne u slučaju štete nisu valjana osnova te je u tom smislu neprihvatljiv oblik naplate.

Pisana suglasnost mora biti u formi autentificirane kopije transakcijskog listića za dohvat sredstava. Naplata dodatnih troškova zahtijeva slanje obavijesti najmoprimcu pisanim putem (može biti odaslano elektroničkim putem ili poštom na adresu prebivališta) o prirodi naplaćenog troška uz popratnu dokumentaciju koja je navedena uz svaki dodatni trošak. Trgovac mora naplatiti dodatni trošak u roku od 30 dana prema Mastercard propisima, odnosno 90 dana po Visa propisima.

- Troškovi nestanka, krađe, gubitka ili uništenja pokretne ne naplaćuju se putem kartice!
- Potrebno je naglasiti da za sve dodatne troškove, trgovac mora provesti zasebnu transakciju (autorizaciju).



Dodatni troškovi se odnose na sljedeće:

- otkup odgovornosti za štetu,
- gorivo,
- parkirne i prometne kazne,
- štetu,
- dodatni troškovi najma.

5.1. Otkup odgovornosti za štetu (franšiza)

Franšiza je učešće osiguranika (najmoprimca) u šteti. Ugovaranje franšize podrazumijeva da osiguranik (najmoprimac) na vlastiti teret snosi jedan dio štete i da se naknada iz osiguranja umanjuje za ugovoreni iznos franšize. Ako je pokretnina (bilo koji njen dio ili dio dodatne opreme) oštećena za vrijeme najma, otkup odgovornosti za štetu obavezuje najmoprimca da podmiri iznos nastale štete, najviše do iznosa franšize. Ako je iznos štete veći od ugovorene franšize, od ukupnog iznosa štete se odbije iznos franšize te ako je najmoprimac suglasan s iznosom za naplatu, agencija obavezno provodi zasebnu autorizaciju. **Autorizacija (a zatim i terećenje) se provodi tek po danoj suglasnosti najmoprimca (opisano u točki 4. ove Upute).**

5.2. Gorivo

Agencija ima pravo naplatiti trošak goriva uvećan za troškove usluge punjenja goriva ukoliko najmoprimac vrati pokretninu s manje goriva od preuzetog, ali je u obavezi obavijestiti najmoprimca pisanim putem o naplati troška, te isti valjano dokumentirati. Pisana suglasnost može biti dio Ugovora o najmu pokretnine, VCF obrasca i transakcijskog listića.

Važno!



Najmoprimac mora dati pisanu suglasnost agenciji da pristaje platiti trošak goriva.

Naplata troška se vrši prema sljedećim kriterijima:



- najmoprimac odobrava naplatu troška,
- provodi se zasebna autorizacija,
- na liniji za potpis transakcijskog listića potrebno je upisati "SOF" (Signature On File).

Najmoprimcu se u tu svrhu dostavlja (može biti odaslano elektroničkim putem ili poštom na adresu prebivališta):

- kopija Ugovora o najmu i VCF obrazac (potpisani od strane najmoprimca na početku i kraju najma),
- kopiju transakcijskog listića (SOF),
- ostala relevantna dokumentacija.

5.3. Parkirni i prometni troškovi

Agencija može naplatiti trošak parkirne kazne ili prometnog prekršaja najmoprimcu, ali je u obavezi obavijestiti najmoprimca pisanim putem o naplati troška te isti valjano dokumentirati. Najmoprimac mora dati pisanu suglasnost agenciji da pristaje platiti parkirnu kaznu ili prometni prekršaj o svom trošku. Pisana suglasnost može biti dio Ugovora o najmu pokretnine, VCF obrasca i transakcijskog listića.

Naplata troška se vrši prema sljedećim uvjetima:



- najmoprimac odobrava naplatu troška,
- provodi se zasebna autorizacija,
- na liniji za potpis transakcijskog listića potrebno je upisati "SOF" (Signature On File).



Najmoprimcu se u tu svrhu dostavlja (može biti odaslano elektroničkim putem ili poštom na adresu prebivališta)

- kopija Ugovora o najmu i VCF obrazac, potpisani od strane najmoprimca na početku i kraju najma,
- kopija transakcijskog listića (SOF),
- dokumentacija o prekršaju od odgovarajućih službi,
- vrijeme i mjesto prekršaja,
- broj šasije i registracije pokretne,
- opisani statut ili zakon koji je prekršen,
- iznos kazne naplaćen u lokalnoj (domicilnoj) valuti.

5.4. Šteta

Vrlo je bitno da najmoprimac bude informiran o težini i visini štete na pokretnini (nakon inspekcije) na licu mjesta, ukupnom trošku popravka te valuti u kojoj će se nastala šteta po štetnom događaju naplatiti. Pisana suglasnost mora biti u formi transakcijskog listića autenticiranog PIN-om ili potpisom korisnika kartice. Autenticirani listić preautorizacije od strane korisnika kartice u slučaju štete na vozilu nije valjana osnova za naplatu troška. U slučaju da najmoprimac uloži reklamaciju potrebno je dostaviti svu dokumentaciju navedenu u točki 4. ove Upute.



Naplata se vrši pod sljedećim uvjetima:

- najmoprimac dodatno odobrava naplatu troška,
- provodi se zasebna autorizacija,
- najmoprimac autenticira naplatu potpisom ili PIN-om.

5.5. Dodatni troškovi najma

Agencija ima pravo naplatiti dodatni trošak najma ukoliko najmoprimac vrati vozilo van očekivanog perioda najma.



Dodatni troškovi najma:

- cijena najma pokretne po danu (uključujući porez na dodanu vrijednost),
- broj prijeđenih kilometara (cijena se izračunava prema broju prijeđenih kilometara).

Isto je potrebno naglasiti najmoprimcu prilikom preuzimanja pokretne.