



Uputa za prihvatanje kartica u svrhu najma pokretnina





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 te smanjenja broja reklamacija korisnika kartica kao i smanjenja broja reklamacija korisnika kartica.

Autorizacija

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

Ako iznos ukupnog troška najma premašuje iznos autorizacije, za razliku između procijenjenoga i stvarnoga troška potrebno je zatražiti novu autorizaciju.

Predautorizacija – procjena očekivanoga troška najma

Postupak procjene očekivanoga 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.

Prije početka najma važno je korisnika kartice upoznati s uvjetima najma, popuniti Ugovor o najmu vozila te VCF obrazac (Vehicle Condition Form) na kojem je navedeno stanje vozila na početku i završetku najma (eventualna oštećenja na vozilu, količina goriva u vozilu kod izdavanja i kod povratka vozila i slično).

Procjena očekivanoga troška obračunava se na temelju:

- očekivanoga razdoblja najma (cijena najma vozila po danu, uključujući porez na dodanu vrijednost);
- svih troškova koje korisnik kartice/najmoprimac unaprijed najavi (ostavljanje vozila na drugoj lokaciji, dodatni vozač i slično).



U slučaju ručnoga unosa podataka s kartica, ugovorni partner preuzima rizik svih reklamacija utemeljenih na nedostatku fizičke prisutnosti kartice i korisnika kartice u trenutku iniciranja transakcije.

ECC zadržava pravo ne odobriti mogućnost ručnoga unosa kod povećanoga rizika od reklamacija.

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

Naplata predautorizacije obavlja se nakon povratka pokretnine na lokaciju najmodavca.

Prilikom vraćanja vozila, konačan iznos terećenja kartice ne smije biti veći od inicijalno predautoriziranog iznosa. Za svaki iznos redovnoga, naknadnoga ili izvanrednoga troška, potrebno je pribaviti odobrenje korisnika kartice kao i novu autorizaciju (odobrenje) te poštivati povratnu poruku na POS uređaju, odnosno djelatnika autorizacija.

Naplatu dohvatom predautorizacije treba napraviti najkasnije u roku od 30 dana.

Naplata izvan navedenoga, dopuštenoga roka bit će odbijena i neće se provesti!

Naplata dodatnih troškova

Naplata dodatnih troškova najma pokretnine vrši se po povratku pokretnine u agenciju. Svi dodatni troškovi ulaze u konačni obračun koje najmoprimac autentificira na sligu, VCF obrascu (Vehicle Condition Form) inspekcije vozila prije i nakon najma te Ugovoru o najmu pokretnine.



VAŽNO!

Za sve dodatne/naknadne troškove najmodavac mora provesti zasebnu transakciju naplate.

Dodatni/naknadni troškovi odnose se na:

- osiguranje (preporuka je da najmodavac ponudi osiguranje najmoprimcu prema uvjetima navedenim u Ugovoru o najmu pokretnina)
- gorivo
- parkirne kazne i prometne prekršaje
- štete na vozilu



Naknadna naplata dodatnih troškova

Agencija za iznajmljivanje pokretnina može i naknadno naplatiti dodatni trošak vezan uz najam, u slučaju kada je najmoprimac napustio agenciju, a nije prijavio, primjerice, trošak parkirne kazne ili prometnoga prekršaja, trošak goriva uvećan za usluge punjenja goriva ili je ostavio (oštećenu) pokretninu na nekoj lokaciji.

VAŽNO!

Za naplatu naknadnih troškova (osim kazni za nepropisno parkiranje i prometnih prekršaja), prodajno mjesto mora obvezno osigurati pismenu suglasnost korisnika kartice (poslanu e-mailom ili poštom na adresu prebivališta) o naplaćenom trošku uz popratnu dokumentaciju koja treba biti navedena uz svaki naknadni trošak.



5.1. GORIVO

Agencija ima pravo naplatiti trošak goriva uvećan za troškove usluge punjenja goriva ukoliko najmoprimac vrati pokretninu s manje goriva od preuzetoga, ali je u obavezi u pisanom obliku obavijestiti najmoprimca o naplati troška te isti valjano dokumentirati.

Ako najmodavac naplaćuje trošak goriva nakon povratka vozila kao dodatak na trošak najma, pismena suglasnost može biti dio Ugovora.

Ali ako taj trošak provodi naknadno, kao zasebnu transakciju, treba suglasnost korisnika kartice kao da naplaćuje štetu na vozilu.

Korisniku kartice u tu se svrhu dostavlja (poslano e-mailom ili poštom na adresu prebivališta):

- kopija Ugovora o najmu i VCF obrazac (Vehicle Condition Form) potpisana od strane korisnika kartice/najmoprimca na početku i završetku najma
- račun za gorivo



5.2. KAZNE ZA NEPROPISNO PARKIRANJE I PROMETNI PREKRSAJI

Za naplatu kazni za nepropisno parkiranje i prometnih prekršaja izdanih od nadležnih tijela države ili tvrtki registriranih za naplatu parkiranja, najmodavac smije naplatiti trošak korisniku kartice/najmoprimcu i ne mora zatražiti pismenu suglasnost korisnika kartice/najmoprimca.

Prije terećenja, najmodavac **OBAVEZNO mora u pisanom obliku obavijestiti najmoprimca o naplati** te najmoprimcu dostaviti (e-mailom ili poštom na adresu prebivališta):

- kopiju Ugovora o najmu iz kojeg se vidi da je korisnik kartice/najmoprimac bio u posjedu pokretnine kada je nastao prometni prekršaj ili izrečena kazna za nepropisno parkiranje, potpisana od strane korisnika kartica /najmoprimca;
- kopiju zaprimljene kazne za nepropisno parkiranje ili prometnoga prekršaja izdanoga od nadležnog tijela na kojima je vidljivo vrijeme i mjesto nastanka prekršaja/kazne, registarsku oznaku vozila/plovila i iznos u domicilnoj valuti;
- kopiju računa za predmetni prekršaj/kaznu koji ispostavlja najmodavac
- slip naplate (SOF)

Prema pravilima kartičnih kuća, za naplatu kazne za nepropisno parkiranje/prometni prekršaj potrebno je provesti zasebnu transakciju unutar **30 dana** (Mastercard) **od datuma zaprimanja obavijesti** nadležnih tijela države ili tvrtki registriranih za naplatu parkiranja, **90 dana** (Visa) ili **180 dana** (AmEx) od završetka razdoblja najma.

5.3. ŠTETA

Vrlo je bitno da najmoprimac bude informiran o težini i visini štete na pokretnini (nakon inspekcije) na licu mjesta, ukupnom trošku popravka te valutu u kojoj će se nastala šteta po štetnom događaju naplatiti.

Za pričinjenu štetu na vozilu/plovilu, najmodavac smije naplatiti trošak popravka korisniku kartice/najmoprimcu **samo uz njegovu osiguranu pismenu suglasnost**.

Potpis korisnika kartice na slipu predautorizacije ili na nekom internom dokumentu u slučaju štete na vozilu/plovilu nije valjana osnova za naplatu troška.



VAŽNO!

Da bi se ispravno obradio dodatni trošak počinjene štete, najmodavac mora dostaviti ponudu ovlaštenoga servisa zajedno s ostalom dokumentacijom unutar 10 dana od završetka najma.

Pismenu suglasnost daje isključivo korisnik kartice u slobodnoj formi u pismenom obliku.

OBAVEZNA DOKUMENTACIJA:

- Ugovor o najmu
- VCF sa stanjem vozila koje je korisnik potpisao prije i poslije najma
- uvjeti 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
- slip naplate troška
- kopiju službenog policijskog izvještaja, ako je zatraženo njihovo prisustvo
- pisani dokaz da je korisnik kartice nakon popravka vozila obaviješten o visini štete (potrebno je priložiti račun za održeni popravak) i pisana suglasnost korisnika kartice za naknadno terećenje
- predračun/račun od strane ovlaštenoga servisa koji mora imati isti datum kao i naplata štete
- potvrda od agencije da osiguranje ne pokriva štetu na vozilu
- Ugovor o sklopljenoj polici osiguranja s ugovorenim iznosom sudjelovanja u šteti (franšize)



Ako **korisnik kartice** nije dao suglasnost za naplatu po kartici, a transakcija je naplaćena od strane najmodavca, transakcija nije realizirana u skladu s propisima kartičnih kuća te će u slučaju reklamacije najmodavac biti finansijski oštećen.

NAPLATA SE VRŠI POD SLJEDEĆIM UVJETIMA:

- najmoprimac dodatno odobrava naplatu troška
- provodi se zasebna autorizacija

5.4. DODATNI TROŠKOVI NAJMA

Agencija ima pravo naplatiti dodatni trošak najma ukoliko najmoprimac vrati vozilo izvan očekivanoga razdoblja najma.

DODATNI TROŠKOVI NAJMA:

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

Isto je potrebno naglasiti najmoprimcu prilikom preuzimanja pokretnine.

Reklamacije

Najmodavac se obvezuje da će u slučaju reklamacije a na zahtjev ECC-a, dostaviti svu dokumentaciju na osnovi koje će se utvrditi valjanost transakcije kojom će ECC pokušati osporiti reklamaciju, i to:

- Ugovor o najmu vozila/plovila sa svim dodacima potpisani od strane korisnika kartice na početku i po završetku najma
- Opće uvjete poslovanja s valjanim tarifama račun sa specifikacijom iskorištenih usluga po kojem je terećena kartica slip o odobrenoj transakciji predautorizacije ovjeren od strane korisnika kartice

Najmoprimac se obvezuje osigurati i svaku drugu dokumentaciju koja nije obuhvaćena ovom Uputom, a koja može dodatno potvrditi ispravnost utroška/transakcije.



Važno je napomenuti da je potrebno za svaki utrošak/transakciju osigurati odobrenje od strane korisnika kartice vlastoručnim potpisom ili PIN-om.



Erste Card Club d.o.o.
Ulica Frana Folnegovića 6
10000 Zagreb

erstecardclub.hr