



Vademecum Operativo Procedura Debit

*NOLEGGI CON CARTE DEBIT,
ELECTRON, PREPAGATE E
PAGOBANCOMAT*

(versione 1.0)



Premessa

Presso gli uffici della Joyrent srl è possibile noleggiare un autoveicolo anche se non si è in possesso di una carta finanziaria ma, solo, di una carta debit, electron, prepagata, o di un Pagobancomat.

Le carte debit, electron, prepagate e Pagobancomat, sono state concepite per tutelare maggiormente il titolare, da possibili transazioni non autorizzate.

Purtroppo, la maggiore tutela del titolare implica, talvolta, una difficoltà operativa per l' esercente. In sostanza, non sempre si riescono ad effettuare le transazioni necessarie.

Per la motivazione di cui sopra, su alcune carte non si può operare in "digitazione manuale" (per esempio sulle carte che espongono "electronic use only"), né si possono effettuare transazioni web (per esempio con i Pagobancomat).

Quindi, si ha la possibilità di noleggiare con carta debit, electron, prepagata ed i Pagobancomat se :

- si procede con un incasso a titolo di deposito cauzionale (non sarà effettuata una preautorizzazione, come per i noleggi con le comuni carte di credito finanziarie),
- sono soddisfatte le caratteristiche riportate nel seguente capitolo.

In merito all'ammontare da incassare, questo sarà la somma di alcuni elementi: il costo nolo, le coperture obbligatorie e un deposito cauzionale distinto per gruppo tariffario.



Caratteristiche e requisiti del servizio

Per i noleggi con carte debit, electron, prepagate e Pagobancomat, si devono rispettare alcuni requisiti:

- dette carte di pagamento devono avere uno dei loghi riconducibili a carte debit, electron, prepagate e Pagobancomat. Per i loghi, verificare e riscontrare se coincidono con quanto riportato nel successivo capitolo "Riconoscimento delle carte";
- le carte devono avere plafond sufficiente per la prima transazione di addebito;
- per le sole carte debit, electron e prepagate, queste devono esporre il nominativo del titolare e questo deve coincidere con il conducente principale;
- le carte debit, electron e prepagate devono essere "spendibili" sull'e-commerce;
- le carte di pagamento devono esporre il PAN carta (ovviamente, ad eccezione del Pagobancomat)
- se il noleggio avviene con Pagobancomat (carta emessa solo in Italia), il cliente deve essere munito del PIN da digitare in fase di transazione;
- se il noleggio avviene con Pagobancomat (carta emessa solo in Italia), il cliente deve fornire ai dipendenti Joyrent
 - l'IBAN da accreditare,
 - in nominativo del titolare dell'IBAN (anche se fosse una società);
- i protocolli di sicurezza Verified by Visa e Secur Code by Master Card, attivi sulle carte, possono richiedere, al cliente, la digitazione di OTP, o di password varie;
- i clienti che vogliono pagare con Procedura Debit devono mostrare al personale Joyrent il biglietto di ritorno;
- la durata massima dei noleggi con carta debit, electron, prepagate e Pagobancomat, non può superare i 25 (venticinque) giorni. Decorso detto periodo si dovrà chiudere obbligatoriamente il contratto di noleggio ed emetterne un altro;
- i deposito cauzionale può essere trattenuto in tutto, o in parte, da Joyrent:
 - se l'autoveicolo non è restituito nelle medesime condizioni di inizio noleggio
 - se il noleggio eccede la durata prevista
 - per ogni altra condizione non prevista nel contratto di noleggio;
- i noleggi con Procedura Debit possono essere prenotati anche sul sito Joyrent;
- la Procedura Debit è valevole per le autovetture. Sono escluse da detta procedura i furgoni;
- in nessun caso il deposito iniziale potrà essere considerato quale limite della responsabilità a carico dei clienti;
- il personale Joyrent si avvale di strumenti informatici e siti web per la verifica della tipologia di carta di pagamento (carta di credito, carta di debito, prepagata, etc). In caso di discordanze tra i dati apposti sulle carte di pagamento (loghi, ologrammi, etc) e le risultanze degli strumenti per la verifica delle carte di pagamento, ad insindacabile giudizio dell'impiegato di banco, questo può decidere se accettare, o meno, detto mezzo di pagamento, per il contratto di noleggio;
- sull'accettazione finale di una carta con Procedura Debit, vige la discrezionalità dell'impiegato di banco, presente in loco, ad inizio nolo. Questo, a suo insindacabile giudizio e per motivazioni legate alla tutela di Joyrent, se riscontra altri fattori ostativi, o di rischio al noleggio, può decidere di non applicare detta Procedura Debit.
- Le carte Debit e Bancomat devono avere un circuito internazionale di appartenenza collegato (es. Visa, Mastercard) e devono poter essere spendibili per pagamenti internet.



Riconoscimento delle carte debit, electron e prepagate

Ai fini del riconoscimento delle carte di pagamento, se cioè, queste rientrano tra le comuni carte finanziarie, le carte debit, le carte electron, le carte prepagate e Pagobancomat, il personale Joyrent si avvale:

- di strumenti informatici
- di prontuari ricevuti dalle società che forniscono i servizi di Monetica (per esempio: il manuale "Modalità di accettazione delle carte").

Dette prontuari distinguono le carte basandosi sui loghi dei circuiti finanziari, gli ologrammi, la titolarità dello strumento di pagamento, etc..

In base alle differenti tipologie di carte, cambiano anche alcune Modalità di accettazione. Si distingue, per esempio, se la transazione deve essere perfezionata da un pos "fisico" (un hardware), o da un pos web.

A titolo di esempio, si riportano di seguito, le principali distinzioni per tipologia di carta.

Su ciascun strumento di pagamento, è stato evidenziato il dato che identifica in modo caratteristico, la tipologia di carta.

Carte debit







Carte electron





Prepagate e ricaricabili



Bancomat (Pagobancomat available only in Italy)





Modalità operativa

Per le carte debit, electron e le prepagate, il personale Joyrent si avvale di un servizio web, che propone un pagamento da perfezionare ad inizio noleggio.

Detto servizio web:

- verifica se detta carta è idonea a questa tipologia di transazione
- richiede l'autorizzazione alla spesa
- permette l'incasso in varie modalità (anche inviando un link di pagamento al cliente).

Sia l'impiegato di banco, che il cliente, hanno l'immediata percezione dell'idoneità della carta e del buon fine della transazione.

L'impiegato di banco, dell'ufficio di inizio noleggio, procederà all'incasso di un ammontare quantificato, come nel capitolo "Tariffe Procedura Debit".

A fine noleggio, l'ufficio operativo di rientro, quantificherà il costo nolo e stabilirà il saldo da rimborsare.

L'ufficio operativo di rientro darà una segnalazione alla sede amministrativa della Joyrent. Questa sede è l'unica che possa restituire l'ammontare dovuto al cliente.

Nel momento in cui l'amministrazione controlla il contratto e il saldo dovuto, procede al rimborso proposto, o ne modifica l'ammontare.

Detto refund è perfezionato dalla sede Joyrent, entro 6 giorni lavorativi dalla chiusura del contratto di noleggio.

NB (1): detta modalità di incasso su carte debit, electron e prepagate è valevole per le carte dove è presente il logo di un circuito finanziario Visa e Master Card (non è applicabile per American Express, Diners, JCB e CUP).

NB (2): Sono richiesti due requisiti "tecnici":

- la spendibilità della carta su internet. Questa spendibilità non è esclusività delle carte di credito finanziarie ma anche della maggior parte delle carte electron, debit e prepagate,
- il cellulare del cliente deve essere uno smartphone, per poter gestire correttamente il link di pagamento, che dovesse inviare l'impiegato della Joyrent.

Per i Pagobancomat, quindi per i clienti con conto corrente aperto presso un istituto bancario italiano, la procedura di deposito, solo per ciò che concerne l'ammontare del deposito e l'ufficio di refund, rimane la stessa di quella per le carte debit, electron e prepagate,

Le tre differenze principali riguardano

- la richiesta dell'IBAN da rimborsare. Questo deve essere comunicato al personale del banco, nel corso del noleggio, specificando il corretto intestatario dell'IBAN
- lo strumento per l'effettuazione della transazione di deposito. In caso di Pagobancomat, questa sarà perfezionata sul pos (hardware) del punto vendita



- il cliente dovrà corrispondere un diritto amministrativo dovuto per l'effettuazione del bonifico (€ 3,00)

A fine noleggio, l'ufficio operativo di rientro quantifica il saldo e propone il rimborso, alla sede amministrativa della Joyrent.

Questa sede è l'unica che possa restituire l'ammontare dovuto al cliente. La sede amministrativa perfeziona il rimborso con bonifico bancario, sull'IBAN precedentemente ottenuto dal cliente. Detto bonifico è perfezionato, entro 6 giorni lavorativi dalla chiusura del contratto di noleggio.

Tariffe Procedura Debit

Per i clienti che optano per detta di Procedura Debit, l'ammontare del deposito dovuto ad inizio nolo, è composto generalmente, dalla somma di alcuni elementi:

- Costo nolo
- Coperture Super Cover Protection (SCP) + Pai
- Cauzione (in base alla tipologia di veicolo)

Questi elementi possono variare in base ad alcuni fattori:

- Se il cliente proveniente da Tour Operator, o se è un Walk-In,
- Il gruppo dell'autoveicolo,
- Eventuale diritto amministrativo per il bonifico,
- Etc.

Per i clienti provenienti da tour operator, oltre a quanto anticipato dal cliente al T.O., si dovrà corrispondere un deposito che preveda

- Coperture Super Cover Protection (SCP) + Pai
- un deposito cauzionale distinto per gruppo
 - A, AC, B, C, D, MA, N, NA, O € 300,00
 - L € 500,00

Per i clienti walk-in, l'ammontare del deposito sarà la somma di

- il costo del noleggio (walk-in 1, walk-in 2, walk-in 3)
- Coperture Super Cover Protection (SCP) + Pai
- l'eventuale diritto amministrativo dovuto per il rimborso con bonifico (solo per i clienti in possesso di Pagobancomat € 3,00)
- un deposito cauzionale distinto per gruppo
 - A, AC, B, C, D, MA, N, NA, O € 300,00
 - L € 500,00

Documentazione del rimborso del deposito cauzionale

I clienti possono fare richiesta della documentazione comprovante il rimborso del deposito cauzionale.

Detta documentazione può essere emessa dopo l'effettuazione del rimborso.



Solo la sede amministrativa della Joyrent perfeziona i rimborsi e li effettua entro 6 giorni lavorativi dalla fine del noleggio.

La documentazione può essere richiesta ad un qualsiasi ufficio operativo della Joyrent, o all'ufficio Customer, a mezzo email. Con la stessa modalità sarà inviata copia del refund ai clienti.

Per i rimborsi dei depositi effettuati:

- su carte debit, electron e prepagate, sarà fornita una esportazione della transazione, di refund, perfezionata a mezzo web,
- a mezzo Pagobancomat (con transazione pos), sarà fornita una copia del bonifico bancario sull'IBAN comunicato dal cliente.