

ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК ПІД ЧАС ОРЕНДИ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ

1. Загальні положення

В даній Інструкції щодо обслуговування платіжних карток під час оренди транспортних засобів (надалі по тексту Інструкція) викладені особливості надання Наймодавцем послуг з оренди транспортних засобів з оплатою таких послуг з використанням платіжних карток Наймачів.

Оплата послуг з оренди транспортних засобів може здійснюватися Наймачем як при фізичній наявності платіжної картки (далі – Картка), так і без фізичної наявності Картки. У випадку наявності Картки у Наймача, оплата оренди транспортного засобу проводиться відповідно до Інструкції з обслуговування карток платіжних систем (Додаток №1 до Договору).

В даній Інструкції використовуються такі терміни:

Транспортний засіб (далі – ТЗ) – пристрій, призначений для перевезення людей і (або) вантажу, а також встановлені на ньому спеціальне обладнання чи механізми.

Наймодавець - Торговець, у володінні або користуванні якої перебувають транспортні засоби, та яка за договором передає ТЗ в платне, тимчасове володіння та користування Наймачу.

Наймач – будь-яка особа, яка бере в оренду ТЗ у Наймодавця, та використовує свою Картку для оплати оренди ТЗ.

У таблиці 1 цієї Інструкції наведено перелік операцій та процедур, які можуть здійснюватися Наймодавцем при наданні послуг з оренди ТЗ.

Таблиця 1

Назва Операції, що здійснюється Наймодавцем	Перелік складових процедур та операцій, що здійснюються при проведенні Операції	Розділ Інструкції з описом процедури
1. Оплата послуг з оренди транспортних засобів при наявності у Наймача Картки	Стандартна процедура оплати послуг з оренди ТЗ при наявності у Наймача Картки	Інструкція з обслуговування карток платіжних систем (Додаток №1 до Договору)
2. Бронювання транспортного засобу (резервування)	Загальна процедура бронювання (резервування) ТЗ- Guaranteed Reservations service	3.1.
	Бронювання (резервування) ТЗ з попередньою оплатою – процедура Advance Deposit Service	3.2.
3. Сплата рахунків при неотриманні орендованого транспортного засобу	Сплата рахунків при неотриманні орендованого ТЗ протягом строку оренди – процедура No-Show	3.3.
4. Сплата рахунків після повернення орендованого транспортного засобу	Несплачені рахунки після повернення орендованого ТЗ – процедура Signature on File	3.4.
5. Період Peak Time та спеціалізовані транспортні засоби	Особливості надання в оренду транспортних засобів в період Peak Time	4.1.
	Особливості надання в оренду спеціалізованих транспортних засобів	4.2.

Всі операції та процедури, які можуть здійснюватися під час оренди транспортних засобів як при фізичній наявності у Держателя Картки, так і без фізичної наявності Картки, повинні бути детально викладені у власних затверджених Наймодавцем правилах обслуговування Наймачів по операціях з використанням Карток (далі – Правила).

2. Основні вимоги до операцій з Карткою

2.1. При отриманні Наймодавцем будь-яких замовлень від Наймачів з оренди ТЗ з наданням/використанням Картки, як гарантії оплати послуг з оренди ТЗ, Наймодавець повинен отримати від Наймача інформацію та повідомити Наймачу інформацію згідно з таблицею 2.

2.2. При отриманні будь-яких замовлень від Наймачів Наймодавець повинен зберегти інформацію, що зазначена в таблиці 2 з метою підтвердження того, що така інформація була отримана Наймодавцем від Наймача та надіслана Наймодавцем та отримана Наймачем.

Таблиця 2

Дані, які необхідно отримати Наймодавцю від Наймача для оформлення замовлення/бронювання	Дані, що мають міститися у підтвердженні прийняття Наймодавцем замовлення Наймача (що направляється Наймачу)	Дані, що мають міститися у повідомленні Наймодавця, адресованому Наймачу про відміну замовлення (у випадку неможливості надання послуг)
<ul style="list-style-type: none"> ● номер та строк дії Картки; ● прізвище та ім'я Наймача; ● поштову адресу (адресу для отримання рахунків – billing address) <u>та електронну адресу</u> Наймача; ● контактні телефони Наймача; ● заплановану дату отримання та повернення ТЗ; ● інші деталі, необхідні для замовлення послуг. 	<ul style="list-style-type: none"> ● номер Картки та строк дії Картки; ● прізвище та ім'я Наймача; ● точна назва та фактична адреса Наймодавця; ● марка ТЗ; ● вартість оренди ТЗ за одну добу; ● код підтвердження замовлення послуг (confirmation number) з рекомендацією зберігати такий код на випадок непорозумінь; ● вартість замовлення послуг (якщо передбачено Наймодавцем); ● <u>ясні та зрозумілі умови повернення коштів та/або відміни замовлених послуг (cancellation/refund policy)</u>, в т.ч. дата та час, не пізніше якого Наймач має право анулювати бронювання (без втрати коштів); ● інформація про <u>можливість списання коштів у сумі вартості оренди за 1 добу</u> у випадку, якщо Наймач не скористається своїм замовленням та належним чином не відмінить його. 	<ul style="list-style-type: none"> ● номер Картки та строк дії Картки; ● прізвище та ім'я Наймача; ● код відміни (cancellation/ refund number) з рекомендацією зберігати такий код на випадок непорозумінь; ● інші деталі відміни, що мають важливе значення для Наймодавця.

Збереження зазначеної вище в цьому пункті інформації може відбуватися як у електронному вигляді (email-листування, копії екранів з відмітками про згоду Наймача з наведеними умовами, записи телефонних розмов, тощо), так і в паперовому вигляді (факсові копії, журнал реєстрації вхідних замовлень, в т.ч. і телефонних замовлень з детальним описом таких розмов та акцентом на ознайомленні Наймача з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання, тощо). Порядок збереження такої інформації повинен бути описаний у Правилах Наймодавця. Необхідно зазначити, що дана інформація відноситься до персональних даних та повинна зберігатися у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних».

2.3. З метою уникнення непорозумінь або спірних моментів при попередньому бронюванні Наймачем ТЗ та при використанні ТЗ, Наймач має бути обов'язково ознайомлений (proper disclosure) та погодитися з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy) до підтвердження бронювання та здійснення оплати.

Підтвердженням такого ознайомлення та згоди Наймача на проведення операцій без фізичної наявності Картки, здійснених шляхом введення працівником Наймодавця реквізитів Картки у ручному режимі, має бути:

- 1) для замовлень Наймачів щодо бронювання, отриманих Наймодавцем за телефоном (ТО - Telephone Order/телефонне замовлення) - запис телефонної розмови, що підтверджує ознайомлення Наймача з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy). Такий запис може зберігатися в електронному вигляді або в паперовому вигляді (у журналі реєстрації вхідних телефонних замовлень з детальним описом таких розмов та акцентом на ознайомленні Наймача з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання);
- 2) для замовлень Наймачів щодо бронювання, отриманих Наймодавцем поштою (МО - Mail Order/поштове замовлення) - копії датованого рекомендованого листа, факсимільного повідомлення або електронного повідомлення, що направлено на адресу, вказану Наймачем у замовленні, та містить інформацію про умови оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy);
- 3) для замовлень Наймачів щодо бронювання, здійснених через мережу інтернет (Electronic Commerce) на сайті Наймодавця або на сайті третьої сторони (агенції-посередника) – послідовність копій екранів (screenshots) щодо замовлення бронювання ТЗ з інформацією про Наймача Картки, деталі умов оплати, повернення коштів і відміни бронювання (cancellation/refund policy) та копії екрана перед підтвердженням (замовлення з/без оплати) з остаточною сумою до оплати та обов'язковою відміткою про згоду Наймача з наведеними умовами (наприклад: Я згоден з умовами оплати/відміни/повернення - I agree with payment/cancellation/refund policy).

2.4. У разі, коли бронювання здійснено Наймачем більш ніж за 72 години до часу отримання замовленого ТЗ, Наймодавець повинен направити Наймачу письмове підтвердження бронювання, що містить всі дані відповідно до Таблиці 2.

У разі, коли бронювання здійснено Наймачем менш ніж за 72 години до часу отримання замовленого ТЗ, Наймодавець повинен направити Наймачу письмове підтвердження бронювання тільки у разі додаткового запиту Наймача.

2.5. Вимоги п.2.1.-2.4. повинні виконуватися як Наймодавцем, так і третьою стороною (агенцією-посередником), яка діє від імені Наймодавця.

3. Процедури, що використовуються при оренді транспортного засобу

3.1. Загальна процедура бронювання ТЗ – процедура **Guaranteed Reservations service**

Оренда ТЗ передбачає можливість попереднього замовлення послуг оренди ТЗ, тобто бронювання (резервування) послуг заздалегідь.

3.1.1. При надходженні замовлення на бронювання ТЗ рекомендується здійснювати тестову авторизацію на 1,00 долар США або еквівалентну суму і тільки при успішному отриманні коду авторизації завершувати резервування ТЗ.

3.1.2. При бронюванні/відміні бронювання ТЗ Наймодавець повинен отримати від Наймача інформацію та повідомити Наймачу інформацію згідно з таблицею 2.

3.1.3. У випадку бронювання ТЗ в строк, що перевищує 72 години до часу отримання ТЗ в користування, Наймодавець повинен приймати усі анулювання броні до визначеної заздалегідь дати отримання ТЗ (згідно з табл.2) та не повинен вимагати повідомлення про відмову від бронювання раніше ніж за 72 години до часу отримання в користування ТЗ.

3.1.4. Оформлення операцій без наявності Картки здійснюється Наймодавцем шляхом введення реквізитів Картки у ручному режимі засобами ПОС-терміналу згідно з Порядком Порядок оформлення платіжних операцій за допомогою ПОС-терміналу, що викладений в Додатку № 2 до Договору .

3.1.5. У випадку бронювання ТЗ на протязі 72 годин до часу отримання в користування ТЗ Наймодавець не повинен вимагати від Наймача повідомлення про відмову від бронювання раніше ніж за 8 годин до часу отримання в користування ТЗ.

3.1.6. Підтвердження/відміна бронювання (у випадку неможливості надання послуг з оренди ТЗ) із необхідною інформацією повинно бути направлено¹ Наймодавцем на адресу Наймача та одночасно занесене у відповідний бланк резервування, який використовується Наймодавцем.

3.1.7. Шляхи вирішення спорів при неможливості надання Наймачу зарезервованого ТЗ (повернення коштів, надання аналогічного ТЗ, оплата додаткових витрат, тощо) повинні бути описані у Правилах Наймодавця, з якими Наймач повинен бути ознайомлений до підписання договору оренди.

3.2. Процедура бронювання транспортного засобу з попередньою оплатою – **Advance Deposit Service**

3.2.1. Процедура резервування з попередньою оплатою **Advance Deposit Service** - процедура резервування, при якій для гарантування резервування Наймачу необхідно сплатити частину вартості послуг за оренду транспортного засобу наперед при здійсненні бронювання більше ніж за 30 днів до часу отримання в користування ТЗ. Така процедура може використовуватися тільки за письмовим погодженням² Наймача.

Для Карток American Express процедура **Advance Deposit Service** може використовуватися тільки для тих Наймачів, адреси для отримання рахунків (billing address) яких зареєстровані в США, Канаді, Пуерто-Ріко або на Виргінських островах США³.

Сума операції визначається залежно від строку запланованого Наймачем користування ТЗ (але не повинна перевищувати вартості оренди за 14 діб).

Якщо операція з бронювання оформлюється за процедурою **Advance Deposit Service** та оплата є **безповоротною (non-refundable)**, така інформація повинна бути обов'язково направлена¹ Держателю та отримане відповідне підтвердження Держателя щодо отримання такої інформації .

3.2.2. Після отримання/направлення інформації, зазначеної в таблиці 2 та отриманням письмової згоди² Наймача на бронювання ТЗ, Наймодавець здійснює оформлення операції із зазначенням обов'язкових реквізитів на чеку/сліпі відповідно до таблиці 3.

3.2.3. Наймодавець для здійснення передплати послуг з оренди ТЗ, повинен визначити її суму, але не більше загальної вартості оренди за строк користування ТЗ, що не має перевищувати 14 діб. Сума передплати повинна бути включена до загального рахунку.

3.2.4. Наймодавець повинен довести до відома Наймача інформацію про те, що вся сума авансу, або обумовлена правилами Наймодавця її частина, не буде повернута на картковий рахунок Наймача у випадку, якщо:

- Наймач не скористався послугою оренди до кінця останнього дня строку оренди;
- Наймач не відмінив замовлення протягом визначеного строку.

3.2.5. У випадку відсутності в Наймодавця ТЗ, який було заброньовано по передплаті, Наймодавець повинен безкоштовно надати наступні послуги:

- здійснити платіж на користь Наймача для відшкодування всієї суми передплати;
- надати в користування рівноцінний ТЗ на строк, наведений в замовленні, але не більше 14 діб, або до моменту появи замовленого ТЗ в залежності від того, яка подія відбудеться раніше.

3.2.6. Наймодавець, що надає в оренду ТЗ з використання послуги **Advance Deposit Service**, повинен акцептувати (приймати) Картки відповідно до договору, укладеного між Наймодавцем та Банком.

Таблиця 3

Дані, які необхідно зазначити при оформленні розрахункового документа при оренді ТЗ за процедурою Advance Deposit Service	Дані, які необхідно зазначити при Оформлення кредитового платежу при відміні бронювання ТЗ за процедурою Advance Deposit Service
<ul style="list-style-type: none"> ● сума коштів, яку Наймач сплачує наперед; ● номер та строк дії Картки; ● код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; ● дата операції (дата здійснення авторизації); ● прізвище та ім'я Наймача; ● позначка “Advance Deposit” на смузї чека, призначеній для підпису Наймача (записати від руки); ● у відповідному або в будь-якому вільному місці чека записати: <ul style="list-style-type: none"> - код підтвердження бронювання; - телефон Наймача та його поштову адресу; - заплановану дату отримання в користування ТЗ ; - дату та час, до яких Наймач може анулювати бронювання без втрати наперед внесених коштів. 	<ul style="list-style-type: none"> ● сума коштів (сплачені наперед кошти); ● номер Картки; ● строк дії Картки; ● дата операції (по поверненню коштів); ● прізвище та ім'я Наймача; ● позначка “Advance Deposit Cancellation/ refund” на смузї чека, призначеній для підпису (записати від руки); ● у відповідному або в будь-якому вільному місці чека записати код анулювання, телефон Наймача та його поштову адресу.
Особливості формування та відправлення оформлених документів за процедурою Advance Deposit Service	
<p>Якщо при оформленні операції бронювання Наймодавець <u>не отримує відповідний код авторизації</u>, він повідомляє про це Наймача та, відповідно, не продовжує оформлення операції, яка передбачала резервування.</p> <p>Якщо ж <u>авторизація по Картці отримана</u>, Наймодавець повідомляє Наймачу код підтвердження резервування, оформлює операцію та протягом 3-х днів повинен надіслати¹ Наймачу копію чека, а оформлений чек передати до Банку для оплати відповідно до стандартної процедури обробки чеків.</p>	<p>Кредитовий платіж оформлюється у випадку рішення Наймодавця про повернення коштів Наймачу. При оформленні кредитового платежу <u>авторизація не проводиться</u>.</p> <p>Після оформлення кредитового чека/сліпа Наймодавець повинен протягом 3-х днів направити¹ поштою копію чека Наймачу передати до Банку чек для повернення коштів Наймачу відповідно до процедури обробки чеків.</p>

3.3. Стандартна процедура оплати послуг при оренді транспортного засобу з фізичною присутністю Картки

У випадку, коли бронювання здійснюється менш ніж за 30 днів до початку строку оренди ТЗ, процедура резервування здійснюється за стандартною процедурою, відповідно до Інструкції з обслуговування карток платіжних систем.

На картковому рахунку Наймача проводиться блокування коштів (пре-авторизація) на суму, що дорівнює вартості 1 доби оренди ТЗ.

Під час підписання договору оренди ТЗ між Наймодавцем і Наймачем проводиться авторизація на всю суму, яка вказана в такому договорі, відповідно до Інструкції з обслуговування карток платіжних систем.

3.4. Сплата послуг при неотриманні Наймачем орендованого транспортного засобу протягом строку оренди - операції No-show

Процедура **No-Show** - процедура, згідно з якою з Наймача можуть утримуватися кошти у сумі вартості оренди за одну добу оренди ТЗ у випадку неотримання орендованого ТЗ протягом строку оренди.

Таблиця 4

Опис процедури No-show	Оформлення розрахункового документа за процедурою No-Show
<p>Утримання коштів за процедурою No-show може здійснюватися тільки у випадку, коли Наймач не прибув до Наймодавця та не відмінив бронювання у встановлений Наймодавцем строк відповідно до свого замовлення.</p> <p>Сума рахунку No-show не повинна перевищувати вартості оренди ТЗ за одну добу.</p>	<p>Наймодавець здійснює оформлення операції із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● вартість оренди (за одну добу); ● номер Картки; ● строк дії Картки; ● дата операції; ● код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; ● прізвище та ім'я Наймача (записати від руки); ● позначка No-show у місці для підпису Наймача (записати від руки).
Особливості стягнення комісії процедурою No-show для спеціалізованого ТЗ	

При неотриманні в оренду спеціалізованого ТЗ та не відміні його бронювання належним чином (у визначений Наймодавцем строк) Наймодавець має можливість стягнення комісії **No-show**, розмір якої не повинен перевищувати вартості оренди ТЗ за дві доби.

3.5. Сплата рахунків після повернення орендованого транспортного засобу - рахунки Signature on File (SOF)

3.5.1. Процедура **Signature on File (SOF)** - процедура, за якою можуть утримуватися кошти після повернення ТЗ Наймачем за додаткові витрати, що пов'язані з використанням ТЗ.

Додатковими витратами є штрафи за порушення правил дорожнього руху, за порушення правил паркування, а також витрати, пов'язані з витратами на ремонт у випадку пошкодження ТЗ під час користування нею Наймачем.

Такі утримання повинні бути здійснені не пізніше 30 днів від дати здійснення порушення або виявлення пошкодження Наймачем. В окремих випадках, вищезазначений в цьому абзаці строк не повинен перевищувати 90 днів (відповідно до правил платіжних систем).

3.5.2. У разі, якщо додаткові витрати, пов'язані з відшкодуванням витрат Наймодавця на оплату штрафів за порушення правил паркування або дорожнього руху під час користування ТЗ Наймачем, Наймодавець має надати Наймачу документацію, отриману від державних структур, яка включає реєстраційний номер орендованого ТЗ, час та місце порушення, опис порушення та суму штрафу в місцевій валюті.

3.5.3. У разі, якщо додаткові витрати Наймодавця, пов'язані із ремонтом пошкодженого ТЗ під час користування ним Наймачем, Наймодавець має надати Наймачу письмову інформацію щодо видимих пошкоджень ТЗ під час його повернення Наймодавцю. У разі, якщо такі пошкодження не виявлені, Наймодавець має надати письмове підтвердження цього Наймачу, та в подальшому Наймодавець не має права виставляти рахунки Наймачу щодо виявлених скритих пошкоджень ТЗ.

3.5.4. У разі, коли Наймач залишає ТЗ за межами пункту його отримання, Наймодавець має направити Наймачу оформлений акт огляду ТЗ на протязі 5 робочих днів від дати повернення ТЗ. Наймодавець має рекомендувати Наймачу зберігати даний акт на випадок непорозумінь.

3.5.5. У випадку виникнення претензії Наймача, Наймодавець має надати Банку(ПАТ «СБЕРБАНК», який надає послуги еквайрингу), на його вимогу наступні документи:

- копію договору оренди ТЗ;
- оцінку вартості пошкоджень, що надається організацією, яка офіційно займається ремонтом ТЗ;
- відповідний акт щодо даного випадку від державного офіційного органу;
- документ, який підтверджує попередню згоду Наймача сплатити вартість ремонту таких пошкоджень за допомогою Картки, для покриття збитків Наймодавця. Дана згода має підтверджуватися:

- або підписом Наймача на листі з переліком пошкоджень, вартість ремонту яких має бути відшкодована;
- або підписом Наймача на договорі та на кожній сторінці договору, в тому випадку якщо підпис Наймача відсутній на листі з переліком пошкоджень, вартість ремонту яких має бути відшкодована Наймачем;
- будь-який інший документ, що демонструє відповідальність Наймача за пошкодження;
- копію страхового полісу Наймодавця, якщо Наймодавець встановив страхову франшизу для Наймача;
- копію договору оренди, в якому вказується відповідальність Наймача по страховій франшизі;

При пошкодженні ТЗ, Наймодавець має надати документацію, в якій вказується згода Наймача відшкодувати збитки, завдані орендованому ТЗ із використанням Наймодавцем Картки (її реквізитів).

3.5.6. Для покриття збитків, пов'язаних з пошкодженням ТЗ, Наймодавець на протязі 10 робочих днів з дати повернення ТЗ, має надати Наймачу письмову інформацію, що містить:

- деталі та опис пошкоджень ТЗ;
- вартість ремонту у місцевій валюті;

З метою покриття збитків, про які було повідомлено Наймача Наймодавцем, Наймач може пред'явити альтернативну оцінку збитків на протязі 10 робочих днів, з моменту отримання письмового повідомлення від Наймодавця про вартість ремонту пошкоджень ТЗ.

Наймодавець та Наймач мають дійти згоди щодо вартості ремонту пошкоджень ТЗ, до моменту списання вартості ремонту з Картки. Якщо такої згоди не буде досягнуто, але Наймодавець списав вартість ремонту з карткового рахунку Наймача, Наймач має право на оскарження такого списання грошових коштів (вартості ремонту) з карткового рахунку Наймача.

Наймодавець повинен очікувати 20 робочих днів з моменту відправки документів Наймачу перед списанням вартості ремонту пошкоджень ТЗ з карткового рахунку Наймача.

Таблиця 5

Описання процедури Signature on File (SOF)	Оформлення розрахункового документа за процедурою Signature on File (SOF)
Наймач має бути заздалегідь ознайомлений під розпис з переліком витрат, які можуть бути списані з його карткового рахунку, що виникли в результаті	Для отримання відшкодування по витратах Наймодавець повинен здійснити авторизацію на повну суму його зобов'язань та оформити чек із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на чеку/сліпі: <ul style="list-style-type: none"> ● сума операції;

<p>користування ним ТЗ. Зокрема до таких послуг можуть бути віднесені:</p> <ul style="list-style-type: none"> - штрафи за порушення правил дорожнього руху, - штрафи за порушення правил паркування, - витрати, пов'язані з ремонтом пошкоджень ТЗ під час користування нею Наймачем. 	<ul style="list-style-type: none"> ● номер та строк дії Картки; ● код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; ● дата операції (дата здійснення авторизації); ● прізвище та ім'я Наймача (записуються від руки); ● позначка "Signature on File" ("SOF") на смужці чека, призначеній для підпису Наймача (записати від руки); ● у відповідному або в будь-якому вільному місці чека записати: дату виникнення та стислий опис витрат, за які утримуються кошти.
Відправлення документів	
<p>Протягом 3-х днів від дати оформлення чека Наймодавець повинен передати до Банку чек/сліп для оплати відповідно до стандартної процедури обробки чеків та направити¹ поштою Наймачу копії чека/сліпа та рахунків з детальним описанням послуг, які підтверджують коректність виставленої до оплати суми.</p>	

4. Особливості надання в оренду транспортних засобів в період Peak Time та спеціалізованих транспортних засобів.

4.1. **Peak Time** – це проміжок часу, встановлений Наймодавцем, на протязі якого Наймач може забронювати ТЗ зі спеціальними умовами, використовуючи Картку для розрахунків. Умови **Peak Time** можна використовувати на період:

- офіційних державних свят, включаючи тривалі вихідні та/або святкові та/або неробочі дні;
- проведення міжнародно-значуваних заходів, що мають на меті збільшення уваги відвідувачів з інших міст та держав;
- оренда машин на курортах під час періоду, що користується високим попитом.

Якщо Наймач замовляє ТЗ в період **Peak Time**, Наймодавець повинен довести до його відома, що його замовлення:

- співпало з періодом **Peak Time** та пояснити що саме це означає;
- бронювання може бути анульовано без застосування будь-яких штрафних санкцій в будь-який час, але не пізніше, ніж за 8 годин до початку строку оренди ТЗ.

Якщо Наймач орендує ТЗ у пункті, що розташований в аеропорту, то у випадку відміни рейсу або закриття аеропорту він може відмінити замовлення **Peak Time** без застосування будь-яких штрафних санкцій за 1 годину до початку строку оренди ТЗ.

Наймодавець, що надає в оренду ТЗ в період **Peak Time**, повинен довести до відома Наймача про можливість стягнення з нього комісії (no-show) якщо:

- ТЗ не отримано Наймачем в оренду протягом запланованого строку резервування;
- замовлення не було анульоване Наймачем у визначений Наймодавцем строк.

Розмір комісії „no-show” не повинен перевищувати вартості однієї доби оренди з урахуванням податків.

У випадку відсутності в Наймодавця ТЗ, який було заброньовано по процедурі **Peak Time**, Наймодавець повинен забезпечити Наймача відповідним ТЗ не пізніше ніж за 1 час до початку строку оренди ТЗ.

У випадку, якщо ТЗ не може бути наданий на протязі 1 часу до початку строку оренди ТЗ, Наймодавець має надати Наймачу наступні послуги безкоштовно:

- надати послуги з перевезення Наймача до місця його призначення;
- доставити в пункт призначення Наймача рівноцінний ТЗ на протязі 8 годин з початку строку оренди;

У випадку відсутності в Наймодавця спеціалізованого ТЗ, який було заброньовано Наймачем по процедурі **Peak Time**, Наймодавець повинен безкоштовно надати Наймачу наступні послуги:

- надати в користування Наймачу рівноцінний ТЗ іншої транспортної компанії;
- надати послуги з перевезення Наймача до іншої транспортної компанії.

4.2. **Спеціалізований транспорт** – це особливий клас ТЗ, які не входять в основний автопарк Наймодавця (тобто: міні-вени, ТЗ з повним приводом на 4 колеса, спортивні моделі, розкішні та ретро ТЗ), які складають не більш ніж 5% від загальної кількості транспортних засобів в автопарку Наймодавця.

Якщо Наймач замовляє в оренду спеціалізований ТЗ, Наймодавець повинен довести до його відома, що замовлення (бронювання):

- буде зберігатися за Наймачем на протязі всього строку оренди ТЗ, до відміни бронювання;
- якщо замовлення щодо бронювання ТЗ здійснене Наймачем менш ніж за 72 години до початку строку оренди ТЗ, то таке замовлення може бути відмінено без застосування будь-яких штрафних санкцій за 8 годин до початку строку оренди ТЗ.

Наймодавець повинен довести до відома Наймача про можливість стягнення комісії через неприбуття Наймача при замовленні спеціалізованого ТЗ у випадках, якщо Наймач:

- не отримав в оренду спеціалізований ТЗ до кінця передбачуваного строку оренди ТЗ;
- не відмінив замовлення належним чином.

Розмір комісії не повинен перевищувати вартості оренди спеціалізованого ТЗ за дві доби.

4.3. Всі інші процедури щодо надання в оренду ТЗ в період Peak Time та спеціалізованих ТЗ, які не зазначені в п.4.1. та п.4.2., мають виконуватися відповідно до інших положень даної Інструкції.

5. Особливі умови та рекомендації

5.1. Рекомендації по мінімізації ризиків несплати послуг Наймодавцю.

З метою мінімізації ризиків несплати послуг Наймодавцю Наймачем рекомендуємо застосовувати наступні заходи:

5.1.1. При наявності сумнівів, що послуги замовляються дійсно Наймачем, рекомендуємо отримати копію зображення лицьової сторони Картки за умови згоди Наймача (у випадку незгоди - уточнити у Наймача та записати назву банка-емітента).

5.1.2. При закінченні строку можливого анулювання резервування (за 1-3 доби до запланованої дати отримання ТЗ в залежності від політики Наймодавця) – рекомендується провести авторизацію на суму вартості оренди ТЗ за одну добу і здійснити спробу контакту з Наймачем для уточнення інформації.

5.1.3. При попередньому бронюванні ТЗ, після прибуття Наймача до Наймодавця працівники Наймодавця повинні впевнитися в наявності Картки і звірити реквізити Картки з даними, що були надані Наймачем при замовленні (бронюванні) ТЗ, та з паспортними даними Наймача Картки.

5.1.4. При проведенні операції новим Наймачем чи "ненадійним Наймачем", який може не розрахуватися з Наймодавцем, в обов'язковому порядку проводити з Наймачем попередній розрахунок за оренду ТЗ протягом першої доби оренди ТЗ.

5.1.5. При продовженні строку оренди ТЗ "новим Наймачем" завершити оплату за попередній строку оренди ТЗ і здійснити авторизацію на новий строк оренди ТЗ.

5.1.6. Оскільки відповідно до правил платіжних систем не передбачена процедура пре-авторизації для операцій, які пов'язані з орендою ТЗ, рекомендуємо під час здійснення операції з фізичною присутністю Картки, проводити операцію з оплати послуг оренди на суму, що дорівнює вартості оренди ТЗ та страхового депозиту. У разі повернення ТЗ без будь-яких видимих ушкоджень або при наявності витрат, що не перевищують суму страхового депозиту, провести кредитову операцію на повну/часткову суму страхового депозиту з метою повернення коштів Наймачу.

5.1.7. У випадку неможливості здійснити остаточний розрахунок за послуги Наймодавця перед поверненням ТЗ за допомогою Картки (у випадку відсутності зв'язку з банком, неуспішності здійснення трансакції з технічних причин) запропонувати Наймачу розрахуватися:

- готівкою;
- іншою Карткою (звіривши реквізити Картки з даними паспорта Наймача);
- за наявності чека про успішну пре-авторизацію - заповнити форму **Authorization Form** (за формою, що викладена в додатку №1 до цієї Інструкції) з переліком несплачених Наймачем послуг та згодою Наймача на утримання коштів з карткового рахунку після усунення технічних проблем (відновлення зв'язку, заміна обладнання, тощо).

5.1.8. У випадку оплати послуг Наймодавця з оренди ТЗ одним Наймачем за іншого з вагомих причин заповнити форму **Authorization Form** (за формою, що викладена в додатку №1 до цієї Інструкції). В **Authorization Form** зазначається детальний опис послуг, що були не оплачені Наймачем (що скористався послугами з оренди ТЗ) та дані (інформація) (ПІБ, номери Карток та підписи) обох Наймачів (того, який скористався послугами з оренди ТЗ та не оплатив їх та того Наймача, який оплатив послуги).

5.2. Прикінцеві рекомендації Наймодавцеві

5.2.1. Чітко дотримуватися правил здійснення/оформлення процедур, обирати процедури відповідно до ступеня довіри Наймодавця Наймачу та при здійсненні оплати послуг дотримуватися зокрема, але не виключно даної Інструкції та Інструкції з обслуговування карток платіжних систем та Порядку оформлення платіжних операцій за допомогою ПОС-терміналу, щоб уникнути необґрунтованих фінансових втрат.

5.2.2. Розмістити окремо на інформаційному стенді витяг із затвердженими Наймодавцем Правилами обслуговування Наймачів по операціях з використанням Карток, зокрема, умов відміни послуг Наймодавця та повернення відповідних коштів на картковий рахунок Наймача.

5.2.3. Проводити ідентифікацію Наймача та його Картки, тестові авторизації, періодичну оплату послуг і т.і., як для нових Наймачів, так і вже для ненадійних, надійних Наймачів, незважаючи на громадянство та наявну інформацію про Наймача.

5.2.4. Розробити механізми по збереженню на протязі не менше 180 днів підтвердження, ознайомлення, згоди Наймача із замовленням/резервуванням ТЗ та умовами оплати, повернення коштів і відміни бронювання (cancellation/refund policy).

5.2.5. Перекладати більшу відповідальність за пошкодження ТЗ на страхові компанії, зменшуючи розмір франшизи.

5.2.6. Для зменшення фінансових збитків Наймодавців при відмові Наймача відшкодувати витрати за пошкодження ТЗ встановити заставу/депозит, наприклад у розмірі страхової франшизи.

5.2.7. Ввести в договір оренди повну фінансову відповідальність Наймача за пошкодження ТЗ, а також у випадку порушення Наймачем правил користування ТЗ/правил дорожнього руху (ПДР), що унеможлиблює покриття збитків Наймодавця страховою компанією.

5.2.8. У випадку відмови Наймача покрити витрати, що пов'язані з використанням ТЗ (зокрема, але не виключно: пов'язані з пошкодженням ТЗ, штрафи за порушення ПДР/паркування), звертатися до правоохоронних органів з метою стягнення коштів з Наймача у судовому порядку.

5.2.9. Призначити відповідальних осіб та затвердити перелік заходів, що можуть застосовуватись в тих чи інших ситуаціях при обслуговуванні Наймачів з використанням Карток.

5.2.10. У випадку виникнення сумнівів щодо вибору процедури здійснення операції з використанням Картки або реквізитів Картки, оформлення розрахункових документів, ідентифікації Наймача або Картки та інше, звертатися за консультаціями до працівників Банку.

¹ - направлення повідомлення на адресу Наймача Картки може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання ТЗ у спірних питаннях.

² - письмове погодження може бути отримане Наймодавцем рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку або у сканованому вигляді з підписом Наймача електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволить підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання ТЗ у спірних питаннях.

³ - Інформація про можливі зміни у переліку країн будуть направлятися Наймодавцю окремим листом Банку.

Name, address,
phone number

AUTHORIZATION FORM

I _____ (the representative of _____),
Cardholder's name Company name

hereby authorize the _____ to charge my credit card _____
merchant name card type

_____ for the following services without my
card number expiry date

additional instructions:

Other _____

provided to Mr/Ms _____ during his/her rent time _____
clientname merchant name

_____ from _____ to _____.

Cardholder's signature: _____

Date: _____