

# UPUTE ZA PRIHVAĆANJE KARTICA NA RENT A CAR PRODAJNIM MJESTIMA

## Koraci za prihvaćanje kartica na Rent a Car prodajnim mjestima:

1. Popuniti ugovor o najmu vozila.
2. Upoznati korisnika kartice s uvjetima najma. Korisnik kartice treba potpisati ugovor o najmu na svim predviđenim mjestima.
3. Popuniti obrazac na kojem je navedeno stanje vozila na početku i na kraju najma (oštećenja, količina goriva i sl.) koji korisnik kartice treba potpisati na početku i na kraju najma.

## Prije početka najma, korištenjem POS uređaja zatražiti predodobrenje za procijenjeni iznos ukupnih troškova najma koji se sastoje od:

- cijene za unajmljeni model vozila
- pripadajućih poreza
- ostalih troškova koje korisnik najavi (npr. troškovi vraćanja vozila u agenciju).

## Procijenjeni iznos najma ne smije se uvećati za iznos eventualnih šteta ili krađe vozila kao ni za iznos police osiguranja.

4. POS odobrenje/evidenciju utroška dati korisniku na potpis (iznos procijenjenog troška najma ne smije se rastavljati na više iznosa).

## POSTUPAK NAPLATE ZA IZVRŠENE USLUGE NAJMA

Prilikom vraćanja vozila provjeriti konačan iznos najma te ako je veći za 15% od procijenjenog i odobrenog iznosa, a plaćanje se vrši American Express ili Visa karticom, za takav iznos potrebno je zatražiti novo odobrenje. Kod plaćanja Mastercard / Maestro karticom, za svaki iznos koji je veći od predautoriziranog treba zatražiti novi broj odobrenja.

## ŠTETA NA VOZILU

### U slučaju štete na vozilu, za naplatu je potrebno provesti zasebnu transakciju i posjedovati sljedeću dokumentaciju:

1. Ugovor o najmu (s općim uvjetima najma)
2. potpisani slip predautorizacije dobivene korištenjem POS uređaja
3. dokument sa stanjem vozila koje je korisnik potpisao prije i poslije najma
4. izjavu o odgovornosti korisnika (*Acknowledgement of Responsibility*) koja mora sadržavati broj kartice, ime i prezime korisnika kartice, registarsku oznaku vozila, model vozila, razdoblje najma, maksimalni iznos procijenjene štete na vozilu te suglasnost korisnika da se njegova kartica tereti za iznos specificirane štete najviše do naznačenog maksimalnog iznosa štete. Izjava mora biti potpisana od strane korisnika kartice nakon povratka vozila, uz naznačen datum i mjesto potpisa
5. slip naplate s novim brojem autorizacije dobiven korištenjem POS uređaja (SOF)
6. kopiju izvještaja o prometnoj nezgodi izdanoj od strane službenih tijela
7. račun za popravak vozila od ovlaštenog servisa

Ako je šteta ustanovljena bez prisustva korisnika kartice, treba mu dostaviti izjavu o odgovornosti (*Acknowledgement of Responsibility*), pisanim putem, najkasnije 10 dana od prestanka Ugovora o najmu te na taj način zatražiti suglasnost korisnika kartice za terećenje njegove kartice.

Naplatu štete za korisnike koji imaju osiguranje putem American Express kartice, po obavijesti PBZ Carda, trebat će izvršiti u direktnom kontaktu s Car Rental Loss and Damage Insurance.




## KAZNA ZA PROMETNI PREKRŠAJ

**Za naplatu kazne za prometni prekršaj** (pogrešno parkiranje, prebrza vožnja i sl.) **i ostalih naknadnih troškova treba provesti zasebnu transakciju uz prethodnu pisanu suglasnost korisnika kartice i posjedovati sljedeću dokumentaciju:**

1. Ugovor o najmu (s općim uvjetima najma)
2. potpisani slip predautorizacije dobivene korištenjem POS uređaja
3. kaznu za prometni prekršaj izdanu od nadležnog tijela s podacima o vozilu i vremenu nastanka prekršaja kao dokaz da je isti nastao dok je vozilo bilo u najmu korisnika kartice
4. slip naplate s novim brojem autorizacije dobiven korištenjem POS uređaja (SOF)
5. račun za kaznu koju ispostavlja rent a car
6. pisanu obavijest korisniku kartice o dodatnom terećenju za troškove prometnog prekršaja.

**Napomena:** korisnik kartice mora dati pisanu suglasnost da pristaje da se njegova kartica tereti za trošak prometnog prekršaja što može biti navedeno kao dio Ugovora o najmu ili drugom odgovarajućem dokumentu koji potpisuje na početku najma.

**Naknadno terećenje koje se odnosi na prometni prekršaj s novim brojem odobrenja mora biti poslano na naplatu najkasnije u sljedećim rokovima:**

	30 dana od dana primitka obavijesti ovlaštene službe o nastalom prometnom prekršaju
	90 dana od završetka najma
	180 dana od završetka najma

Uputa sadrži proceduru i popis dokumenata za ispravno prihvaćanje kartica prilikom plaćanja najma vozila. Ugovorni partner obvezuje se osigurati i svaku drugu dokumentaciju koja nije obuhvaćena ovom Uputom, a koja može dodatno potvrditi ispravnost utroška/transakcije.

Važno je napomenuti da je za svaki utrošak/transakciju potrebno osigurati autorizaciju putem POS uređaja te pribaviti i suglasnost korisnika kartice.

## KONTAKTI

### Autorizacije transakcija:

tel.: +385 1 612 44 00 (American Express)  
+385 1 489 13 33 (Mastercard/VISA)  
e-mail: [autorizacije@pbzcard.hr](mailto:autorizacije@pbzcard.hr)

### Podrška prodajnim mjestima:

tel.: +385 1 612 44 33  
e-mail: [info.prodajnamjesta@pbzcard.hr](mailto:info.prodajnamjesta@pbzcard.hr)

### Poslovni uvjeti i ugovaranje prihvaćanja:

tel.: +385 1 612 44 99  
e-mail: [prodaja@pbzcard.hr](mailto:prodaja@pbzcard.hr)

### Praćenje transakcija i prevencija zloupotreba:

tel.: +385 1 612 42 42  
e-mail: [monitoring@pbzcard.hr](mailto:monitoring@pbzcard.hr)