

Reservatie van een huurwagen met een kredietkaart

De juiste procedures

De volgende richtlijnen zijn van toepassing voor reservaties van huurwagens met een kredietkaart van Visa of JCB. De regels op de keerzijde gelden voor reservaties van huurwagens met de kredietkaarten van MasterCard, Diner Club of Discover.

Voor houders van een kredietkaart van Visa of JCB moet een huurwagen gegarandeerd worden tot 24 uur na de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip van ophaling. Als autoverhuurbedrijf en/of toegewezen boekingsagent moet u verschillende belangrijke voorschriften naleven, die opgesomd worden in deze datasheet. Zorg dat de boekingsagent alle informatie over reservaties en annulaties onmiddellijk naar u doorstuurt.

De reservatieprocedure

1. Vraag tijdens de reservatie de volgende informatie aan uw klant:
 - kredietkaartnummer en vervaldatum van de kaart
 - de familienaam en voornaam, het adres, het telefoon/fax nummer en e-mailadres van de kaarthouder.

Deze gegevens en informatie over uw klant mag u alleen per telefoon of fax verkrijgen. Zij mogen niet per e-mail verzonden worden.

Naleving van de PCI-richtlijnen

Houd een fysieke versie van de kaartgegevens bij en bewaar ze niet in een computersysteem. Indien u de kaartgegevens elektronisch wilt opslaan, moet u PCI DSS-gecertificeerd zijn. Raadpleeg hiertoe onze "Instructies voor naleving van de PCI DSS-veiligheidsmaatregelen voor handelaars". Bewaar de manueel opgeslagen kaartgegevens (kaartnummer en vervaldatum) op een veilige plaats die alleen toegankelijk is voor personeelsleden met een essentiële functie. Deze kaartgegevens moeten vernietigd worden zodra alle rechten en verplichtingen van het huurcontract vervuld zijn. Kaartverificatiecodes voor de kaart (CVV2, CVC2, CID, CAV2) mogen nooit bewaard of opgeslagen worden.

2. Licht de klant in over de annulatievoorwaarden en de reservatieprocedure. Vertel de klant dat hij een bevestiging van de toestand van het voertuig krijgt wanneer dit binnen uw openingsuren wordt teruggebracht.
3. Stuur de klant een bevestiging per post, fax of e-mail met de volgende informatie:
 - huurprijs per dag voor de gereserveerde voertuigklasse en het verwachte eindtotaal van de factuur (inclusief btw)
 - de transactievaluta
 - het juiste adres en de openingsuren van de locatie waar hij zijn huurwagen kan ophalen en de locatie waar hij die moet terugbrengen
 - het reservatienummer
 - informatie over de voorwaarden voor annulatie en aanrekening van kosten:

Voorwaarden voor de annulatie van een reservatie op lange termijn:

U bent verplicht om alle annulaties te accepteren die u tot 72 uur voor de datum/het tijdstip van de geplande ophaling ontvangt. Daarnaast moet u de annulatie binnen de vijf werkdagen schriftelijk bevestigen aan de eigenaar van de kaart. De annulatiebevestiging moet een annulatienummer bevatten en de annulatie moet gratis zijn voor de eigenaar van de kaart.

Reservatie op korte termijn: Indien de datum/het tijdstip van reservatie minder dan 72 uur voor het afgesproken tijdstip van ophaling valt, bent u verplicht om alle annulaties te accepteren die u voor 18:00 uur plaatselijke tijd op de afgesproken datum van ophaling ontvangt. Daarnaast moet u de annulatie binnen de vijf werkdagen schriftelijk bevestigen aan de eigenaar van de kaart. De annulatiebevestiging moet een annulatienummer bevatten en de annulatie moet gratis zijn voor de eigenaar van de kaart.

Wanneer de klant niet opdaagt: Indien de klant niet opdaagt binnen de 24 uur na de afgesproken datum/tijdstip van ophaling en hij de reservatie niet geannuleerd heeft, mag u als garantie de opgegeven kaart via uw terminal debiteren voor de actuele waarde van één dag huur van de wagen (manuele invoering van kaartgegevens). In de plaats van de handtekening van de eigenaar van de kaart vult u met de hand in: "no show". Indien de eigenaar van de kaart betwist dat hij/zij de reservatie zelf gemaakt heeft, hebt u geen recht op terugbetaling.

De volgende richtlijnen zijn van toepassing voor reserveraties van huurwagens met een kredietkaart van MasterCard, Diners Club of JCB.

Hoe gaat u te werk op de dag van ophaling?

Vraag bij aankomst van de klant naar de kredietkaart, geef via uw terminal opdracht tot debitering met het verwachte verschuldigd bedrag op het einde van de huurperiode en informeer de klant over dit bedrag.

De kaart moet elektronisch gelezen worden (ofwel door de chip in de terminal te steken ofwel door de magneetstrip van de kaart erdoor te trekken). Alleen wanneer een beschadigde kredietkaart tot een fout leidt, mag u de transactiegegevens manueel in de terminal invoeren (functie "manuele invoering van kaartgegevens"). In dat geval moet u bewijzen dat de eigenaar van de kaart hierbij aanwezig was door een fotokopie te nemen van een officieel identificatiebewijs. Raadpleeg hiervoor de Algemene handelsvoorwaarden voor contant betalen van SIX Payment Services (AHV).

Vervangwagen

U moet uw klant een voertuig geven in de categorie die hij geboekt heeft. Indien u dat niet kunt, moet u de klant een voertuig van een hoge categorie geven zonder bijkomende kosten voor hem.

Procedure op de dag van teruggave

Op de dag waarop hij het voertuig moet terugbrengen, moet u schriftelijk de volgende zaken aan de klant bevestigen:

- de toestand van het voertuig; indien er geen zichtbare schade is, moet dit aan de klant gemeld worden
- het brandstofniveau van het voertuig
- eventuele servicekosten voor het tanken; indien geen vergoeding verschuldigd is, moet dit genoteerd worden
- datum en tijdstip van teruggave van het voertuig
- vergoeding voor laattijdige teruggave van het voertuig; indien geen vergoeding betaalbaar is, moet dit genoteerd worden.

Indien voertuigen worden teruggebracht buiten uw openingsuren, moet de klant de bevestiging binnen de vijf werkdagen ontvangen.

Indien het voertuig met nieuwe schade wordt teruggebracht, mag u de kredietkaart van de eigenaar van de kaart binnen de 90 dagen na terugbrenging van het voertuig debiteren (deze belasting moet gebeuren als een bijkomende kaarttransactie en mag geen deel uitmaken van de totale aanvankelijke belasting van de kredietkaart voor de huur). U moet de klant binnen de 10 dagen schriftelijk op de hoogte brengen van de latere debiteren van zijn/haar kaart. Deze kennisgeving moet de volgende informatie bevatten:

- kostenraming door een bedrijf dat technisch in staat is om de herstelling van het voertuig uit te voeren,

- met een omschrijving van de schade
- bedrag van de schadevergoeding
- alleen de laatste vier cijfers van het kaartnummer van de te belasten kaart (xxxx xxxx xxxx 6789)
- de valuta waarin de herstellingskosten zullen worden gedebiteerd.

De kostenraming moet ondertekend door de klant naar u teruggestuurd worden, anders kan SIX Payment Services uw vordering niet afdwingen.

In geval van een betwisting door de klant moet u de volgende informatie/documenten naar SIX Payment Services sturen:

- kopie van het huurcontract
- kostenraming door een bedrijf dat technisch in staat is om de herstelling van het voertuig uit te voeren
- verslag van het ongeval, indien dat is opgemaakt, of een ander document dat bewijst dat de klant in fout is
- bewijs dat de klant ermee instemt dat u hem/haar later de herstelling van de schade mag aanrekenen. Op dit bewijs moet de handtekening van de klant staan onmiddellijk naast het geraamde bedrag van de totale kosten
- kopie van de verzekeringspolis, indien uw klant een franchise moet betalen.

De eigenaar van de kaart heeft het recht om op eigen kosten binnen de 10 werkdagen zelf een kostenraming voor de herstelling te laten opstellen. Indien u geen akkoord bereikt met de eigenaar van de kaart over het bedrag van de herstellingskosten, kan de eigenaar van de kaart een latere belasting van de kaart betwisten. U kunt de latere belasting ten vroegste 20 werkdagen na verzending van de kostenraming uitvoeren om de eigenaar van de kaart voldoende tijd te geven om zelf een kostenraming te laten opstellen.

Latere belastingen kunnen ook servicevergoedingen bevatten voor het opnieuw voltanken van de huurauto, naast bijkomend betaalbare huurkosten en verkeersboetes. Opgelet: alle latere belastingen moeten afzonderlijk geboekt worden en de eigenaar van de kaart moet vooraf toestemming gegeven hebben voor dergelijke belastingen.

Mocht de latere belasting van een verkeersboete betwist worden, dan moet u SIX Payment Services op verzoek de volgende informatie/documenten geven:

- nummerplaat van het voertuig
- datum, tijdstip en locatie van de wettelijke overtreding
- beschrijving van de wettelijke overtreding (met kopie van het proces-verbaal)
- bedrag van de boete in de lokale munt van de bevoegde instanties.

Uw contactpersoon: www.six-payment-services.com/contact

SIX Payment Services Ltd
Hardturmstrasse 201
8005 Zürich
Zwitserland

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburg

