

redunicre
Inovação e Confiança

Av. António Augusto de Aguiar,
122 - 7º, 1050-019 - Lisboa
Tel.: 21 350 95 00 • Fax: 21 350 95 54
E-mail: redunicre.comercial@unicre.pt

www.redunicre.pt



GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Rent-a-Car



redunicre
Inovação e Confiança



ÍNDICE

- 05 Serviço de Garantia de Reservas (cartão não presente)
- 10 Procedimentos no Levantamento do Veículo
- 12 Procedimentos na Devolução do Veículo
- 14 Despesas Adicionais (Late Charge)
- 20 Procedimentos de Segurança para os Rent-a-Car (PCI DSS)



Introdução

Com este Guia, a Redunicre pretende dar a conhecer os procedimentos correctos a realizar pelos Rent-a-Car na operação de aceitação de cartões, prestando-lhes informação útil sobre as várias modalidades de serviço disponibilizadas.

Adicionalmente, lembramos que a segurança é um ponto fundamental no seu negócio. As transacções realizadas sem a presença do cartão apresentam um risco acrescido dado que podem ser mais facilmente reclamadas pelo titular do cartão. Assim sendo, no seu próprio interesse aconselhamos que, sempre que possível, as transacções sejam efectuadas na presença do cartão e validadas com assinatura ou PIN.

O Rent-a-Car é responsável por todas as reservas efectuadas pelos titulares de cartão bem como por todas as transacções seja com o cartão presente ou não presente, pelo que os procedimentos descritos neste Guia de Boas Práticas também se aplicam aos Agentes de Reservas que colaboram com o Rent-a-Car.



Serviço de Garantia de Reservas

(cartão não presente)

Serviço de Garantia de Reservas

(cartão não presente)

O Serviço de Garantia de Reservas permite-lhe garantir a cobrança do valor respeitante à reserva de veículos e também garantir a cobrança do valor referente ao primeiro dia de aluguer, caso o cliente não levante o veículo no prazo estipulado, situação vulgarmente designada de “no show”.

Para a correcta utilização deste serviço, é muito importante que siga os passos descritos neste capítulo. O não cumprimento destes procedimentos poderá resultar em reclamações por parte dos titulares de cartão, originando perdas desnecessárias para o seu negócio.

Para poder usufruir deste serviço deverá subscrever a modalidade de serviço da Redunicre – Transacções Presenciais Garantia de Reservas Rent-a-Car.

Como utilizar o Serviço de Garantia de Reservas?

1. Recolha de informação

Ao falar com o titular do cartão ou receber uma reserva, deve obter a seguinte informação:

- . O número do cartão;
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão tal como figura no cartão;
- . A morada, número de telefone e endereço electrónico do titular do cartão.

Lembramos que as transacções efectuadas sem a presença do cartão apresentam um risco acrescido para o seu negócio. Recomendamos que tome as precauções necessárias e peça o maior número de detalhes possíveis a fim de verificar a autenticidade do titular do cartão que não está presente. **Sugerimos igualmente que todas as comunicações entre o titular do cartão e o Rent-a-Car sejam efectuadas por escrito.**

2. Forneça por escrito a seguinte informação ao titular do cartão:

- . O preço do veículo reservado (com impostos incluídos);
- . A moeda da transacção;
- . Nome e morada do local onde será feito o levantamento do veículo.

* Falta de Comparência



Certifique-se que no momento da reserva o titular do cartão é informado que após a devolução do veículo se encontra disponível, dentro do horário de funcionamento do Rent-a-Car, um recibo com a confirmação do estado do veículo alugado por ocasião da sua devolução.

3. Explique a política de cancelamento do Rent-a-Car

Informe o titular do cartão sobre a política de reservas do Rent-a-Car:

- Duração máxima da reserva – Ex: “Os veículos ficam reservados até 24 horas após a data prevista de início do aluguer”.
- Data e hora limite para o cancelamento da reserva – Ex “A hora limite para o cancelamento da reserva são as 18h00 (hora local) do dia de previsto de aluguer”;
- Informar o titular do cartão que ser-lhe-á debitada uma Transação de «no show» por um valor máximo de um dia de aluguer à tarifa de aluguer do veículo reservado no caso de o titular do cartão não:
 - Levantar o veículo no prazo de 24 horas após a hora designada para a levantamento;
 - Cancelar devidamente a reserva em conformidade com a política de cancelamento comunicada pelo Rent-a-Car.

Deverá também confirmar por escrito ao titular do cartão qual o valor e a moeda da penalização que será debitada por não reclamação do veículo ou cancelamento tardio. Não deverá exigir ao titular do cartão notificação do cancelamento da reserva do veículo, com mais de 72 horas de antecedência da data de levantamento prevista.

Se a reserva tiver sido efectuada 72 horas antes da data prevista de levantamento do veículo, a hora limite para cancelamento da reserva poderá ser diferente das 18h00 do dia de chegada. Se a hora limite para o cancelamento de reservas for anterior às 18h00 (hora local) do dia de início do aluguer previsto, deverá informar o titular do cartão qual a data e hora limite do Rent-a-Car e enviar por correio a política de cancelamento.

O Rent-a-Car poderá efectuar um pedido de autorização* por um valor equivalente a um dia de aluguer no momento em que é efectuada a reserva e guardar o código de autorização em arquivo, informando o titular do cartão do valor para o qual foi obtida a autorização. Caso o pedido de autorização seja recusado, deverá ser solicitado ao titular do cartão que disponibilize outro meio de pagamento.

No entanto, esclarecemos que a autorização não garante o pagamento, apenas permitindo saber se à data da transacção o cartão se encontra válido, tem fundos suficientes e se não se foi cancelado por roubo, perda ou extravio.

*Nos Cartões Maestro esta operação não se encontra disponível

4. Envie ao titular do cartão uma confirmação por escrito

A confirmação da reserva deve incluir:

- O número do cartão utilizado para a reserva do aluguer (o número deverá ser truncado, indicando apenas os quatro últimos dígitos);
- A data de validade do cartão;
- O nome do titular do cartão tal como figura no cartão;
- O preço de um dia de aluguer (impostos incluídos), assim como outros detalhes relativos ao veículo;
- Valor e moeda da transacção “no show”
- Morada exacta onde será feito o levantamento do veículo;
- Horário de funcionamento das agências de levantamento e devolução do veículo;
- O código de confirmação da reserva;
- Os direitos e responsabilidades do titular do cartão nos termos do Serviço de Garantia de Reservas;
- A data e hora em que expiram os direitos de cancelamento;
- Confirmação da decisão do titular do cartão quanto à solicitação de um recibo de confirmação como parte da confirmação da reserva.

Deverão ser adoptados os mesmos procedimentos para todas as reservas, independentemente de serem efectuadas via fax ou Internet. Tenha especial atenção sobre a veracidade dos dados que lhe estão a ser comunicados e, em caso de dúvida, contacte o titular do cartão por telefone solicitando-lhe mais detalhes. Muitas vezes, as tentativas de fraude são efectuadas através deste método para testar se o cartão está válido e se tem saldo disponível.

De acordo com os critérios definidos pela Redunivre, a funcionalidade Key Enter poderá estar sujeita a uma limitação por dia e por transacção. Caso o limite que se encontra definido para o seu estabelecimento seja excedido, deverá contactar os nossos serviços através do T. 21 313 29 29.

Cancelamentos das Reservas

Caso o titular do cartão cancele a reserva no âmbito do Serviço de Garantia de Reservas, o Rent-a-Car deverá enviar-lhe uma confirmação por escrito, no prazo de cinco⁽⁵⁾ dias úteis a contar da data de cancelamento, onde conste a seguinte informação:

- Código de cancelamento (aconselhando o titular do cartão a conservá-lo para utilização em caso de disputa);
- Número do Cartão utilizado para a reserva (o número deverá ser truncado, indicando apenas os quatro últimos dígitos);,
- Data de validade;
- Nome do titular do cartão.





Qualquer reembolso deverá ser sempre efectuado para o cartão que foi utilizado para garantir o valor da reserva do cliente. Por questões de segurança, sugerimos que não efectue reembolsos por transferência bancária ou em numerário.

Transacções “no show”

Se o titular do cartão não cancelar uma reserva de aluguer nos termos da política de cancelamento do Rent-a-Car ou não reclamar o veículo, o Rent-a-Car pode proceder ao débito do cartão relativamente a um dia de aluguer (incluindo os impostos aplicáveis).

Para tal deverá realizar uma transacção de compra sem o cartão presente no valor de um dia de aluguer no TPA com acordo Redunicre, através da introdução manual de dados.

Deve ser enviada para a morada do titular do cartão uma cópia do recibo da transacção acompanhada dos Termos e Condições da reserva. No lugar da assinatura do cliente deverá estar escrito “no show”.

Esta transacção poderá vir a ser mais tarde reclamada se o titular do cartão alegar não ter efectuado qualquer reserva. Nestas circunstâncias a Redunicre será obrigada a devolver o montante em causa ao cliente e, conseqüentemente, a debitar o Rent-a-Car.

“Overbooking*” no Serviço de Garantia de Reservas

Caso o veículo garantido pelo Serviço de Garantia de Reservas não esteja disponível à chegada do cliente, o Rent-a-Car terá que entregar, a seu próprio encargo, um veículo de classe semelhante ou superior ao reservado inicialmente.

Agentes de Reservas

Se uma reserva for feita por um agente, o Rent-a-Car é responsável por todas as reservas efectuadas pelo mesmo.

A reserva pode ser cancelada directamente através do Rent-a-Car ou através desse agente. O Rent-a-Car é responsável por assegurar que todos os cancelamentos feitos pelo agente são enviados para o Rent-a-Car.

O Rent-a-Car deverá certificar-se que o agente comunicou ao titular do cartão os Termos e Condições da reserva. Todas as reservas efectuadas por agentes terceiros devem ser confirmadas por escrito.

*Aluguer Indisponível



A circular image on the left side of the page shows a woman with long brown hair, wearing a black top, smiling. A hand in a light-colored shirt is holding a black car key and offering it to her. The background is a blurred outdoor setting with a blue car.

Procedimentos no levantamento do veículo

Procedimentos no levantamento do veículo

Ao registar-se no Rent-a-Car, o titular do cartão tem de assinar um acordo para pagamento de despesas adicionais registadas após devolução do veículo, conforme definido nos termos e condições do Rent-a-Car, o qual deverá constar na mesma página de assinatura do contrato com o Rent-a-Car. Para oferecer este serviço ao titular do cartão é necessário:

- . Registrar o número do cartão, a data de validade e o nome do titular do cartão;
- . Informar o titular do cartão da política do Rent-a-Car relativa a despesas verificadas após a devolução do veículo.

O Rent-a-Car poderá estimar o valor total da estadia e solicitar uma autorização no montante máximo correspondente a esse valor. A estimativa deverá ser efectuada com base nos seguintes elementos:

- . Prazo previsto de aluguer do veículo;
- . Tarifa de Aluguer;
- . Imposto aplicável e/ou Taxas de quilometragem.

Os valores estimados não poderão incluir montantes destinados à cobertura de danos potenciais no veículo, franquia do seguro automóvel ou quaisquer outros encargos.

1. Obtenha a assinatura do titular do cartão no contrato de aluguer do Rent-a-Car

Uma vez aprovado o pedido de autorização, é preciso obter a assinatura do titular do cartão para os termos e condições do Rent-a-Car para despesas adicionais registadas após devolução do veículo. Quando o titular do cartão devolver o acordo, deverá verificar:

- . Se está assinado;
- . Se inclui a morada do cliente;
- . Se o número do cartão indicado no contrato de aluguer condiz com o número do cartão utilizado para o pedido de autorização do valor estimado.

2. Guarde o recibo do terminal

Anexe o recibo do terminal da Redunice ao contrato do cliente com o Rent-a-Car.



Revisão das Autorizações Estimadas

Periodicamente pode ser necessário rever a estimativa da despesa do titular do cartão caso esta exceda em 15% o valor da autorização original. Esta revisão é designada top up.

Se for necessário um top up*, este deverá ser processado electronicamente através do TPA com acordo Redunivre. Deverá obter-se nova autorização pela diferença entre a nova estimativa e a autorização original.

Se a autorização for recusada deverá solicitar ao cliente outra forma de pagamento.

Guarde o recibo do terminal e agrafe-o ao contrato do cliente com o Rent-a-Car.

É permitido que o valor da transacção final exceda até 15% o valor da autorização original. Caso o valor da transacção final exceda em 15% o valor da autorização original, deverá solicitar uma nova autorização.

Procedimentos na devolução do veículo

Na data de devolução do veículo alugado, e nos casos em tenha sido obtida uma Autorização prévia pelo Valor da Transacção estimado, se o valor da transacção final exceder em 15% ou mais, a soma dos valores para os quais foi obtida a Autorização, o Rent-a-Car deve obter uma Autorização adicional e incluir a data, valor e Código de Autorização no Recibo da Transacção.

Aquando a devolução do veículo, o Rent-a-Car deve fornecer ao titular do cartão uma confirmação por escrito dos com os seguintes elementos:

- . O estado do veículo alugado após devolução – se não existir qualquer dano visível, tal deverá estar expresso e não poderá processar qualquer transacção por despesas adicionais associadas a danos no veículo;
- . O nível do depósito do veículo alugado após devolução – se não existir qualquer encargo adicional de combustível, tal deverá estar expresso e não poderá processar qualquer transacção por despesas adicionais associadas a combustível;
- . O dia e hora da devolução do veículo – se não existir qualquer encargo adicional associado à extensão do período de aluguer, tal deverá estar expresso e não poderá processar qualquer transacção por dias de aluguer adicionais.
- . O estado dos danos visíveis do veículo alugado no momento da devolução (Este facto deve ser claramente indicado na confirmação escrita e o Rent-a-Car não deve então processar uma Transacção Diferida ou com Alteração de Valores para quaisquer danos visíveis);
- . O nível de combustível do veículo alugado no momento da devolução. No caso

* Reforço

de não existirem encargos extra com combustível, este facto deve ser claramente indicado na confirmação escrita e a Empresa de Rent-a-Car não deve então processar uma Transacção Diferida ou com Alteração de Valores para combustível extra.

Se o titular do cartão devolver o veículo através de um local de entrega expresso, o recibo de confirmação escrita deve ser enviado ao titular do cartão no prazo de cinco dias úteis a contar da data de devolução do veículo alugado. Aconselhe sempre o titular do cartão a conservar o recibo de confirmação para utilização em caso de disputa.

Caso se registem danos visíveis no veículo no momento da sua devolução, devem ser seguidos os procedimentos descritos no capítulo - Despesas Adicionais.



Despesas Adicionais

(Late Charge)

Despesas Adicionais (Late Charge)

O Rent-a-Car só poderá processar uma transacção sem a presença do titular do cartão caso tenha obtido previamente, por escrito, autorização expressa para o débito de despesas adicionais e respeitantes unicamente aos seguintes serviços: combustível, seguros, tarifas de aluguer, danos em veículos alugados e multas de estacionamento ou transgressão automóvel.

Qualquer transacção sobre despesas adicionais deverá ser realizada dentro de 90 dias desde a transacção original que lhe deu origem.

Para poder usufruir deste serviço deverá subscrever a modalidade de serviço da Redunire – Transacções Presenciais Garantia de Reservas Rent-a-Car.

Lembramos que se o titular do cartão não for notificado das despesas adicionais, a transacção poderá ser reclamada, sendo o Rent-a-Car responsável pela mesma.

Multas de estacionamento e por infracções ao código de estrada

Poderá cobrar, ao titular do cartão, despesas por infracções de estacionamento ou outras ao código de estrada, desde que estas tenham ocorrido enquanto o titular do cartão era responsável pelo veículo e se verificarem as seguintes condições:

- O titular do cartão autorizou por escrito pagar as referidas despesas com o cartão;
- A autorização faz parte do contrato de aluguer;
- As implicações e custos de eventuais despesas adicionais foram devidamente transmitidos e explicados ao titular do cartão;
- O titular rubricou todas as páginas e assinou no final o contrato de aluguer;
- O débito é apresentado no prazo de 90 dias de calendário da data da transacção original;
- O débito é apresentado como uma transacção separada com a expressão "Assinatura na Ficha" inscrita no talão do terminal;
- O Rent-a-Car obteve do titular uma autorização para proceder aos débitos.

Em caso de litígio com o titular, terá de apresentar à Redunire:

- Documentação da infracção das autoridades civis competentes;
- A matrícula do veículo alugado;
- Hora e local da transgressão;
- A regra aplicável à transgressão e o valor da multa na moeda local dessa autoridade civil.



Franquia do seguro do Rent-a-Car

Poderá debitar, ao titular do cartão, as quantias relativas às franquias de seguro de indemnização por colisão/protecção contra qualquer perda ou dano no veículo, no caso em que ocorra numa situação em que o titular do cartão fosse o responsável pelo veículo e caso se verifiquem as seguintes condições:

- . O titular do cartão autorizou por escrito pagar essas despesas com o cartão;
- . A autorização faz parte do contrato de aluguer;
- . As implicações e custos de eventuais despesas foram devidamente transmitidos e explicados ao titular do cartão;
- . O titular rubricou todas as páginas e assinou no final o contrato de aluguer;
- . O débito é apresentado no prazo de 90 dias de calendário da data da transacção original;
- . O débito é apresentado como uma transacção separada, com as palavras "Assinatura na Ficha" inscrita no talão do terminal;
- . O Rent-a-Car obteve do titular autorização para proceder aos débitos.

Em caso de litígio com o titular, terá de apresentar à Redunivre:

- . Uma cópia da secção relevante da apólice do seguro, a indicar o montante da franquia do titular do cartão;
- . Uma factura discriminada da reparação ou um orçamento do custo dos danos emitida por uma organização com legítima competência para prestar os referidos serviços.
- . Documentação comprovativa do consentimento do titular do cartão em cobrir as despesas relativas à franquia de seguros, o qual deverá estar expresso:
- . Pela assinatura do titular na mesma página e o mais próximo da descrição das despesas que podem ser cobertas por uma transacção de despesas adicionais;
- . Pela assinatura do titular no acordo, o qual deverá ter todas as páginas rubricadas pelo mesmo, se a assinatura não se encontrar na mesma página da descrição das despesas que podem ser cobertas por uma transacção de despesas adicionais.

Danos

Todas as transacções referentes a perda, roubo ou danos devem ser realizadas na presença do titular do cartão e processadas através da realização de uma nova transacção, distinta da transacção subjacente ao aluguer.

Caso a nova transacção se destine a cobrir danos no veículo, o Rent-a-Car deverá obrigatoriamente apresentar uma estimativa razoável do custo da reparação e obter previamente o acordo do titular de Cartão. O valor final da transacção não poderá exceder em mais do que 15% o valor estimado. Caso o custo da reparação venha a ser inferior ao valor estimado, o Rent-a-Car deverá creditar a diferença através de um reembolso ao titular do cartão, no prazo máximo de 30 dias;

Em alternativa, o Rent-a-Car poderá enviar por escrito ao titular do cartão, no prazo de 10 dias a contar da data da devolução do veículo alugado, informação onde conste uma descrição dos danos e respectivos valores estimados de reparação, e onde seja também indicada a moeda na qual o valor dos danos será debitado.

O titular do cartão terá 10 dias, a contar da recepção da comunicação escrita, para propor um orçamento alternativo, caso opte por fazê-lo. Caso não exista acordo entre o Rent-a-Car e o titular do cartão relativamente ao valor da reparação e o Rent-a-Car processe a transacção, o titular do cartão poderá contestar o débito, ficando nesse caso o Rent-a-Car obrigado a efectuar a devolução integral do valor debitado. O Rent-a-Car só poderá realizar transacções referentes a despesas adicionais 20 dias úteis após a emissão do recibo de confirmação.

No seu próprio interesse, deve obter o acordo do titular do cartão antes de processar transacções referentes a danos. Preferencialmente, devem ser efectuadas na presença do cartão e validadas pelo titular com assinatura ou PIN. Nos casos em que seja enviado por correio o orçamento da reparação dos danos e não for conseguido acordo com o titular sobre o valor a debitar, o Rent-a-Car é responsável pelo valor.

O valor final da Transacção relativo à reparação não pode exceder o valor estimado pelo Rent-a-Car em mais de 15 por cento. No caso de o custo real de reparação ser inferior ao valor estimado, o Rent-a-Car deve creditar a diferença através do processamento de uma Transacção de reembolso para o titular do cartão, para a mesma conta Cartão, no prazo de 30 dias.

Em caso de litígio, o Rent-a-Car tem de apresentar à Redunivre:

- . Uma cópia do contrato de aluguer;
- . Estimativa do custo dos danos apresentada por uma empresa legalmente capacitada para levar a cabo a reparação;
- . Uma cópia do relatório do acidente da autoridade civil responsável (se for exigido um relatório do acidente pela autoridade civil e caso aplicável);
- . Uma factura discriminada da reparação de uma organização que pode prestar com legitimidade os referidos serviços de reparação;
- . Documentação comprovativa do consentimento do titular do cartão por escrito em cobrir as despesas de danos, o qual deverá estar expresso:
 - . Pela assinatura do titular na mesma página e o mais próximo da descrição das despesas que podem ser cobertas por uma transacção de despesas adicionais;
 - . Pela assinatura do titular no acordo, o qual deverá ter todas as páginas rubricadas pelo mesmo, se a assinatura não se encontrar na mesma página da descrição das despesas que podem ser cobertas por uma transacção de despesas adicionais;
- . Documentação adicional que comprove a responsabilidade do titular do cartão pelos danos.



- Uma cópia da apólice de seguro da Empresa de Rent-a-Car, no caso de a Rent-a-Car exigir que o titular do cartão pague uma franquia por danos, e uma cópia do contrato de Rent-a-Car onde conste que o titular do cartão assente em ser responsável pela franquia do seguro.

Diversos

No caso de serem apuradas outras despesas legítimas (gasolina, taxas adicionais de aluguer e seguros) após devolução do veículo pelo titular do cartão, o Rent-a-Car terá de apresentá-las como uma transacção separada, incluindo as palavras "Assinatura na Ficha" no talão da transacção emitido pelo terminal.

1. Quando o cliente faz o levantamento do veículo

Deve ser explicada ao Cliente a política do Rent-a-Car relativa a despesas adicionais após a devolução do veículo.

2. Depois de o cliente ter devolvido o veículo

Deve ser emitida uma factura relativa às despesas em atraso com a expressão "Assinatura na Ficha" no campo de assinatura para encargos com multas de estacionamento e infracções ao código da estrada, franquias de seguro do Rent-a-Car, danos e outros encargos diversos (desde que o titular do cartão tenha acordado, por escrito, em se responsabilizar por essas despesas à data do levantamento do veículo).

3. Débito da conta-cartão

Para efectuar o débito de despesas adicionais deverá realizar uma transacção de compra, no TPA com acordo Redunice, através da introdução manual de dados. Se a transacção for aprovada o código de autorização será impresso no recibo do terminal, se for recusada contacte o titular do cartão para solicitar outra forma de pagamento.

4. Guardar o recibo do terminal

Deve agrafar o recibo do terminal ao contrato do cliente com o Rent-a-Car.

5. Envio ao titular do cartão, por correio, da informação sobre eventuais despesas adicionais:

Deve enviar ao titular do cartão a seguinte informação:

- O talão do terminal relativo ao débito das despesas com a expressão "Assinatura na Ficha" na linha de assinatura;
- Uma cópia da factura do Rent-a-Car com uma explicação detalhada das despesas adicionais.

A não inclusão da factura poderá resultar em eventuais queixas ou contestação da transacção por parte do titular do cartão.





Procedimentos de Segurança para os Rent-a-Car (PCI DSS)

Procedimentos de Segurança para os Rent-a-Car (PCI DSS)*

Todos os Rent-a-Car que aceitem cartões de pagamento deverão seguir os procedimentos de segurança recomendados pelos sistemas internacionais de pagamento.

Estes procedimentos existem para proteger o Rent-a-Car contra possíveis tentativas de fraude e que podem significar perdas para o seu negócio.

Neste capítulo encontrará um conjunto de recomendações que deverão ser adoptadas pelos Rent-a-car na operação de aceitação de cartões.

Toda a informação sobre os dados de pagamento dos seus clientes deverá ser manuseada de forma segura. O Rent-a-Car deverá garantir que os seus colaboradores tratam desta informação de forma restrita.

O CW / CVC (3 algarismos constantes do verso do Cartão), é uma informação muito importante na aceitação de pagamentos com cartões pelo que não deverá ficar registada em nenhum documento pertencente ao Rent-a-Car.

Os terminais de pagamento estão preparados para assegurar que os dados de pagamento não são guardados. Se um cliente enviar os dados do cartão por e-mail ou fax certifique-se que os mesmos são apagados de forma segura. O e-mail e/ou fax não são formas seguras de transmitir os dados de pagamento pelo que não é uma prática aconselhável.

No caso de receber pedidos de reservas por e-mail e/ou fax, certifique-se que os dados são guardados de forma segura e encriptada e de acesso restrito. Em nenhuma circunstância deverá solicitar fotocópias com frente e verso do cartão de pagamento.

Aceitar Reservas

Dados que deverá solicitar ao titular de cartão:

- . O número do cartão;
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . A morada, número de telefone e endereço electrónico do titular do cartão.

O CW/CVC não é requerido para reservas.

*Payment Card Industry Data Security Standards



Transacções «no show»

Se o titular do cartão não cancelar uma reserva de aluguer nos termos da política de cancelamento do Rent-a-Car ou não reclamar o veículo, o Rent-a-Car pode proceder ao débito do cartão relativamente a um dia de aluguer (incluindo os impostos aplicáveis).

No lugar da assinatura do titular de cartão deverá estar escrito “no show”. Para o processamento desta transacção terá os dados iniciais da reserva. Estes dados devem ser de acesso restrito e mantidos em segurança.

Aluguer Indisponível

No caso de aluguer indisponível, deverá certificar-se que toda a informação requerida no momento da reserva é apagada e/ou destruída de forma segura.

Cancelamento de Reservas

No caso em que o cliente tenha direito a um reembolso, o mesmo deverá ser sempre efectuado para o cartão que foi utilizado para garantir o valor da reserva.

Despesas Adicionais

O Rent-a-Car só poderá processar uma transacção sem a presença do titular do cartão caso tenha obtido previamente, por escrito, autorização expressa para o débito de despesas adicionais e respeitantes unicamente aos seguintes serviços: combustível, seguros, tarifas de aluguer, danos em veículos alugados e multas de estacionamento ou transgressão automóvel.

O CW/CVC não é requerido para o débito de despesas adicionais.

É da responsabilidade do Rent-a-Car desenvolver mecanismos de segurança que permitam o armazenamento correcto dos dados necessários ao processamento de transacções. Esses dados devem ser de acesso restrito e armazenados de forma segura.

