

Wdrożone i zatwierdzone procedury wypożyczalni Bel Viaggio Cars

Wstęp

Wypożyczalnia Bel Viaggio Cars zobowiązuje się do zapewnienia bezpiecznych i sprawnych pojazdów dla wszystkich swoich klientów. W ramach naszych działań przygotowaliśmy szczegółowe procedury reagowania na awarie, które mogą wystąpić podczas użytkowania wynajmowanego pojazdu. Procedura ta dzieli awarie na dwie kategorie: awarie uniemożliwiające dalsze podróżowanie oraz awarie pozwalające na dalszą podróż. Celem jest zapewnienie szybkiej i skutecznej pomocy, minimalizując wpływ awarii na plany naszych klientów.

1. Cel procedur

Celem procedur jest zapewnienie efektywnego postępowania w przypadku wystąpienia awarii pojazdu, aby zagwarantować bezpieczeństwo i komfort naszych klientów oraz ochronę interesów wypożyczalni.

2. Zakres

Procedury obejmują działania podejmowane w przypadku zgłoszenia przez klienta, zarówno tych, które uniemożliwiają dalsze podróżowanie, jak i tych, które pozwalają na kontynuację podróży.

4. Aktualnie wdrożone procedury:

1. Procedura dotycząca konsekwencji naruszenia warunków umowy przez klienta
2. Procedura zgłaszania awarii
3. Postępowanie w przypadku nadmiernego zanieczyszczenia pojazdu
4. Postępowanie w przypadku opóźnienia w zwrocie pojazdu
5. Postępowanie w przypadku zmiany planów wynajmu przez klienta
6. Postępowanie w przypadku uszkodzenia wyposażenia dodatkowego pojazdu
7. Procedura dotycząca zgłaszania zgubienia kluczyków i organizacji ich zastępstwa
8. Postępowanie w przypadku złamania przepisów drogowych przez klienta
9. Postępowanie w przypadku pytań lub niejasności klienta dotyczących umowy wynajmu
10. Postępowanie w przypadku sytuacji, gdy klient nie może odebrać pojazdu w umówionym terminie
11. Procedura Postępowania w Przypadku Kradzieży Rzeczy Klientów Pozostawionych w Samochodzie Podczas Wynajmu
12. Procedura Postępowania w Przypadku Zdarzeń Losowych Podczas Wynajmu Samochodu
13. Procedura Reagowania na Szkody i Uwagi Zgłaszane przez Użytkowników w Wypożyczalni Samochodów
14. Procedura Reagowania na Zgłoszenia Klientów Dotyczące Uszkodzeń Pozwalających na Dalszą Podróż
15. Procedura Reagowania na Zgłoszenia Klientów Dotyczące Uszkodzeń Uniemożliwiających Podróżowanie
16. Postępowanie w przypadku sytuacji kryzysowych
17. Procedura wypożyczenia fotelika dla dziecka
18. Postępowanie w przypadku reklamacji klienta

Przestrzeganie procedur ma zapewnić szybkie i skuteczne reagowanie na zgłoszenia uszkodzeń, minimalizując nieprzyjemności dla klientów i dbając o ich bezpieczeństwo.

1. Procedura dotycząca konsekwencji naruszenia warunków umowy przez klienta

Cel:

Zapewnienie jasnego zrozumienia przez klienta konsekwencji naruszenia warunków umowy wynajmu pojazdu, w tym możliwych kar finansowych, oraz utrzymanie integralności umowy i ochrona interesów wypożyczalni Bel Viaggio.

Zakres:

Procedura obejmuje wyjaśnienie klientowi konsekwencji naruszenia warunków umowy wynajmu pojazdu oraz wskazanie możliwych kary finansowych, jakie mogą być nałożone.

Procedura:

1. **Komunikacja Warunków Umowy:**

- Przed podpisaniem umowy wynajmu, klient otrzymuje kompleksowe informacje na temat warunków umowy, w tym zasad użytkowania pojazdu, terminów płatności, obowiązków i zakazów.

2. **Wyjaśnienie Konsekwencji Naruszeń:**

- Klient jest szczegółowo informowany o konsekwencjach naruszenia warunków umowy, w tym możliwych kar finansowych, które mogą być nałożone w przypadku takich naruszeń.

3. **Przykładowe Naruszenia i Kar Finansowych:**

- Wyjaśniane są przykładowe przypadki naruszeń warunków umowy, takie jak:

- Opóźnienie w zwrocie pojazdu.
- Uszkodzenia pojazdu wynikające z niewłaściwego użytkowania.
- Palenie tytoniu wewnątrz pojazdu.
- Zaniedbanie w dbałości o czystość pojazdu.

- Dla każdego przypadku naruszenia określone są możliwe kary finansowe, które mogą zostać nałożone na klienta.

4. **Wyraźne Przekazanie Informacji:**

- Klientowi jest wyraźnie przekazywane, że naruszenia warunków umowy mogą skutkować dodatkowymi opłatami finansowymi, które zostaną doliczone do kosztów wynajmu pojazdu.

5. **Podpisanie Umowy z Pełnym Rozumieniem:**

- Przed podpisaniem umowy, klient potwierdza swoje zrozumienie konsekwencji naruszeń warunków umowy poprzez złożenie podpisu.

6. **Zapewnienie Klarowności Warunków:**

- Bel Viaggio zapewnia, że warunki umowy są sformułowane w sposób klarowny i zrozumiały, aby uniknąć nieporozumień i sporów z klientem.

Zalecenia dla Klientów:

- Klientom zaleca się dokładne zapoznanie się z warunkami umowy wynajmu przed podpisaniem, aby uniknąć nieprzyjemnych niespodzianek i dodatkowych kosztów.

2. Procedura zgłaszania awarii

1.1. Zgłoszenie awarii przez klienta

- Klient zobowiązany jest do natychmiastowego zgłoszenia awarii pojazdu.
- Zgłoszenie może być dokonane telefonicznie na numer infolinii wypożyczalni,
- ****Telefon****: +48 570 571 897
- ****Email****: cars@belviaggio.pl

- Klient powinien podać następujące informacje:
 - Numer rejestracyjny pojazdu.
 - Miejsce zdarzenia.
 - Opis awarii.
 - Dane kontaktowe.

2. Postępowanie w przypadku awarii

2.1. Awarie pozwalające na dalszą podróż

- Po zgłoszeniu awarii, pracownik wypożyczalni ocenia sytuację i klasyfikuje ją jako pozwalającą na dalszą podróż.
- Klient zostaje poinformowany o dalszych krokach oraz możliwych działaniach naprawczych.
- Pracownik wypożyczalni koordynuje naprawę w dogodnym terminie, zgodnie z [Procedurą Reagowania na Szkody i Uwagi Zgłaszane przez Użytkowników].
- Klient może kontynuować podróż, chyba że naprawa wymaga natychmiastowej interwencji, która może być wykonana na miejscu lub w najbliższym serwisie.

2.2. Awarie uniemożliwiające dalsze podróżowanie

- Po zgłoszeniu awarii, pracownik wypożyczalni ocenia sytuację i klasyfikuje ją jako uniemożliwiającą dalsze podróżowanie.
- Pracownik informuje klienta o konieczności kontaktu z assistance i koordynuje działania zgodnie z [Procedurą Reagowania na Uszkodzenia Uniemożliwiające Podróżowanie]
- Assistance organizuje pomoc na miejscu zdarzenia, która może obejmować:
 - Naprawę na miejscu (jeśli możliwe).
 - Holowanie pojazdu do najbliższego serwisu.

- Zapewnienie pojazdu zastępczego (jeśli przewidziane w umowie).

3. Dokumentacja i komunikacja

- Każde zgłoszenie awarii powinno być udokumentowane w systemie zarządzania wypożyczalnią.
- Klient zostaje poinformowany o podjętych działaniach i przewidywanym czasie ich realizacji.
- W przypadku awarii uniemożliwiających dalsze podróżowanie, szczegółowe raporty są przekazywane do działu technicznego.

4. Zasady postępowania

- Pracownicy wypożyczalni powinni być przeszkoleni w zakresie identyfikacji i klasyfikacji awarii oraz odpowiedniej komunikacji z klientami.
- Wszystkie działania powinny być podejmowane w sposób profesjonalny, z zachowaniem najwyższych standardów obsługi klienta.
- Wypożyczalnia nie ponosi odpowiedzialności za awarie wynikłe z winy klienta, o ile nie zostały one zgłoszone zgodnie z procedurą.

5. Postanowienia końcowe

- Procedura podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji w celu jej optymalizacji i dostosowania do zmieniających się warunków rynkowych.
- Wszystkie zmiany procedury powinny być komunikowane pracownikom oraz odpowiednio wdrażane w systemach zarządzania wypożyczalnią.

6. Kontakt w przypadku zgłoszeń

Klienci mogą zgłaszać awarie bezpośrednio do punktu obsługi klienta, telefonicznie lub mailowo, korzystając z poniższych danych kontaktowych:

- **Telefon**: +48 570 571 897
- **Email**: cars@belviaggio.pl

3. Postępowanie w przypadku nadmiernego zanieczyszczenia pojazdu

Cel:

Zapewnienie utrzymania pojazdu w odpowiednim stanie czystości oraz określenie procedury postępowania w przypadku nadmiernego zanieczyszczenia pojazdu po jego zwrocie, w celu zapewnienia zadowolenia klienta oraz ochrony interesów wypożyczalni Bel Viaggio Cars.

Zakres:

Procedura obejmuje ocenę stanu czystości pojazdu po jego zwrocie przez klienta oraz ewentualne dodatkowe opłaty za nadmierne zanieczyszczenie.

Procedura:

1. **Ocena Stanu Czystości Pojazdu:**

- Po zwrocie pojazdu przez klienta, pracownik Bel Viaggio dokonuje szczegółowej oceny stanu czystości pojazdu.
- Sprawdzane są różne elementy pojazdu, takie jak wnętrze, tapicerka, dywaniki, oraz zewnętrzna powierzchnia pojazdu.
- Oceny stanu pojazdu może dokonać również nowy wynajmujący, jeśli samochód nie był wewnętrznie użytkowany w Bel Viaggio Cars (potwierdzenie historii w systemie lokalizacji)

2. **Ocena Stopnia Zanieczyszczenia:**

- Pracownik lub nowy Klient ocenia stopień zanieczyszczenia pojazdu i porównuje go z normami czystości określonymi w umowie wynajmu oraz standardami czystości przyjętymi przez Bel Viaggio Cars

3. **Kryteria Oceny:**

- Kryteria oceny obejmują:
 - Brudność tapicerki i dywaników.
 - Nielakierowane powierzchnie zewnętrzne pojazdu.
 - Ogólny stan czystości wnętrza i zewnętrznej powierzchni pojazdu.

4. **Dodatkowe Opłaty:**

- W przypadku stwierdzenia nadmiernego zanieczyszczenia pojazdu, klient zostaje poinformowany o konieczności zapłacenia dodatkowej opłaty za czyszczenie.
- Opłata za nadmierne zanieczyszczenie ustalana jest na podstawie stopnia zabrudzenia oraz czasu i kosztów związanych z koniecznością przeprowadzenia gruntownego czyszczenia.

5. **Informowanie Klienta:**

- Klientowi jest udzielana informacja na temat stwierdzonego nadmiernego zanieczyszczenia oraz wysokości dodatkowej opłaty.

6. **Akceptacja Opłaty:**

- Klient akceptuje dodatkową opłatę za nadmierne zanieczyszczenie pojazdu poprzez złożenie odpowiedniego podpisu.

7. **Przyjęcie Opłaty:**

- Bel Viaggio Cars pobiera opłatę za nadmierne zanieczyszczenie od klienta w rozliczeniu kaucji.

8. **Dalsze Postępowanie:**

- Po uregulowaniu dodatkowej opłaty, pojazd zostaje poddany gruntownemu czyszczeniu, aby przywrócić go do stanu akceptowalnego dla kolejnych klientów.

Zalecenia dla Klientów:

- Klientom zaleca się dbanie o czystość pojazdu i unikanie nadmiernego zanieczyszczenia, aby uniknąć dodatkowych opłat.

4. Postępowanie w przypadku opóźnienia w zwrocie pojazdu

Cel:

Zapewnienie jasnego zrozumienia przez klienta konsekwencji opóźnienia w zwrocie pojazdu oraz ustalenie procedury postępowania w celu minimalizacji zakłóceń w harmonogramie wypożyczeń i zapewnienia sprawnej obsługi kolejnych klientów.

Zakres:

Procedura obejmuje wyjaśnienie klientowi konsekwencji opóźnienia w zwrocie pojazdu oraz ustalenie dodatkowych opłat związanych z tym opóźnieniem.

Procedura:

1. ****Komunikat o Opóźnieniu:****

- Klient, który przewiduje opóźnienie w zwrocie pojazdu, jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić wypożyczalnię Bel Viaggio Cars o planowanym opóźnieniu.

2. ****Określenie Czasu Opóźnienia:****

- Klient informuje pracownika Bel Viaggio Cars o planowanym czasie opóźnienia w zwrocie pojazdu.

3. ****Ocena Dostępności:****

- Pracownik Bel Viaggio Cars ocenia dostępność pojazdu na kolejne wypożyczenia oraz możliwość dostosowania harmonogramu, uwzględniając planowane opóźnienie.

4. ****Ustalenie Dodatkowej Opłaty:****

- Opóźnienie w zwrocie pojazdu może wiązać się z dodatkową opłatą, która zależy od czasu opóźnienia oraz aktualnej stawki dziennej za wynajem pojazdu.

5. ****Informacja o Dodatkowej Opłacie:****

- Klient zostaje poinformowany o wysokości dodatkowej opłaty za opóźnienie w zwrocie pojazdu.

6. ****Akceptacja Dodatkowej Opłaty:****

- Klient akceptuje dodatkową opłatę poprzez korespondencję email z adresu cars@belviaggio.pl

7. ****Przyjęcie Opłaty:****

- Po powrocie pojazdu, klientowi zostaje przedstawiona faktura zawierająca opłatę za opóźnienie, która musi zostać uregulowana przed zakończeniem wynajmu.

8. ****Dalsze Postępowanie:****

- Po uregulowaniu dodatkowej opłaty, pojazd zostaje poddany rutynowej kontroli i przygotowany do kolejnego wypożyczenia.

Zalecenia dla Klientów:

- Klientom zaleca się punktualne zwracanie pojazdu, aby uniknąć dodatkowych opłat

związanych z opóźnieniem.

5. Postępowanie w przypadku zmiany planów wynajmu przez klienta

Cel:

Zapewnienie jasnego zrozumienia przez klienta procedury dotyczącej zgłaszania zmian w planach wynajmu pojazdu oraz wyjaśnienie ewentualnych konsekwencji finansowych związanych z takimi zmianami.

Zakres:

Procedura obejmuje wyjaśnienie klientowi procesu zgłaszania zmian w planach wynajmu pojazdu oraz określenie ewentualnych konsekwencji finansowych, jakie mogą wynikać z tych zmian.

Procedura:

1. **Zgłoszenie Zmian:**

- Klient, który planuje zmianę planów wynajmu pojazdu, jest zobowiązany niezwłocznie poinformować wypożyczalnię Bel Viaggio Cars o zamierzonych zmianach.

2. **Rodzaje Zmian:**

- Zmiany mogą obejmować:
 - Zmianę daty rozpoczęcia lub zakończenia wynajmu.
 - Zmianę typu pojazdu lub dodanie/usunięcie dodatkowych usług.
 - Zmianę miejsca odbioru lub zwrotu pojazdu.

3. **Ocena Dostępności:**

- Pracownik Bel Viaggio Cars ocenia dostępność pojazdu na nowy termin lub warunki wynajmu, uwzględniając planowane zmiany.

4. **Ewentualne Konsekwencje Finansowe:**

- Zmiana planów wynajmu może wiązać się z dodatkowymi opłatami lub zwrotami, w zależności od warunków umowy oraz dostępności pojazdu.

5. **Informacja o Konsekwencjach:**

- Klient zostaje poinformowany o ewentualnych konsekwencjach finansowych związanych ze zmianą planów wynajmu.

6. **Akceptacja Konsekwencji:**

- Klient akceptuje ewentualne konsekwencje finansowe poprzez wiadomość i korespondencję z adresu cars@belviaggio.pl

7. **Aktualizacja Umowy:**

- Umowa wynajmu zostaje zaktualizowana z uwzględnieniem nowych warunków wynajmu.

8. **Przyjęcie Opłat:**

- Jeśli wymagane, klient musi uregulować dodatkowe opłaty lub otrzymać zwrot nadpłaconych kwot zgodnie z nowymi warunkami wynajmu.

Zalecenia dla Klientów:

- Klientom zaleca się wcześniejsze zgłaszanie zmian w planach wynajmu, aby uniknąć ewentualnych nieprzyjemności związanych z dostępnością pojazdu.

6. Postępowanie w przypadku uszkodzenia wyposażenia dodatkowego pojazdu

Cel:

Zapewnienie jasnego postępowania w sytuacji, gdy dodatkowe wyposażenie pojazdu ulegnie uszkodzeniu, aby zabezpieczyć interesy wypożyczalni Bel Viaggio Cars i zapewnić sprawiedliwe rozwiązanie dla klientów.

Zakres:

Procedura obejmuje określenie sposobu postępowania w przypadku uszkodzenia dodatkowego wyposażenia pojazdu, takiego jak foteliki dziecięce

Procedura:

1. **Natychmiastowe Powiadomienie:**

- Klient, który zauważy uszkodzenie dodatkowego wyposażenia pojazdu, jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić wypożyczalnię Bel Viaggio Cars o zaistniałej sytuacji.

2. **Dokładna Ocena Uszkodzenia:**

- Pracownik Bel Viaggio Cars wszelkimi możliwymi sposobami przekazu zdalnego (rozmowa wideo, zdjęcia, filmy) dokonuje dokładnej oceny uszkodzenia dodatkowego

3. **Ocena Przyczyn Uszkodzenia:**

- Pracownik ustala przyczyny uszkodzenia i sprawdza, czy klient wywiązał się z obowiązku korzystania z dodatkowego wyposażenia zgodnie z zasadami i instrukcjami użytkowania.

4. **Weryfikacja Ubezpieczenia:**

- Sprawdzane są warunki ubezpieczenia, aby określić zakres pokrycia uszkodzeń dodatkowego wyposażenia.

5. **Ocena Odpowiedzialności:**

- Na podstawie oceny przyczyn uszkodzenia i warunków ubezpieczenia, określone jest, czy klient ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie dodatkowego wyposażenia.

6. **Konsekwencje Finansowe:**

- W przypadku, gdy klient jest odpowiedzialny za uszkodzenie, zostaje określona wysokość dodatkowej opłaty za naprawę lub wymianę uszkodzonego wyposażenia.

7. **Akceptacja Dodatkowej Opłaty:**

- Klient akceptuje dodatkową opłatę poprzez zaakceptowanie wiadomości i korespondencji z adresu cars@belviaggio.pl, który stanowi oficjalny kontakt z wypożyczalnią.

8. **Przyjęcie Opłaty:**

- Bel Viaggio Cars pobiera opłatę od klienta zgodnie z ustaloną procedurą płatności.

9. **Naprawa lub Wymiana Wyposażenia:**

- Uszkodzone dodatkowe wyposażenie jest naprawiane lub wymieniane przez Bel Viaggio Cars.

10. **Aktualizacja Umowy:**

- Umowa wynajmu zostaje zaktualizowana z uwzględnieniem dodatkowej opłaty oraz ewentualnych zmian w warunkach wynajmu.

Zalecenia dla Klientów:

- Klientom zaleca się ostrożne i odpowiedzialne korzystanie z dodatkowego wyposażenia pojazdu, aby uniknąć niepotrzebnych kosztów i utraty zadowolenia z usługi.

7. Procedura dotycząca zgłaszania zgubienia kluczyków lub dokumentów i organizacji ich zastępstwa

Cel:

Zapewnienie szybkiego i efektywnego postępowania w przypadku zgubienia kluczyków / dokumentów pojazdu przez klienta, minimalizując zakłócenia w wynajmie oraz zapewniając bezpieczeństwo i komfort użytkowania pojazdu.

Zakres:

Procedura obejmuje kroki, które należy podjąć w przypadku zgubienia kluczyków / dokumentów samochodowych wypożyczanego pojazdu oraz organizację ich

zastępstwa.

Procedura:

1. **Natychmiastowe Powiadomienie:**

- Klient, który zgubił kluczyki / dokumenty pojazdu, natychmiast powiadamia pracownika Bel Viaggio cars o zaistniałej sytuacji, dzwoniąc pod numer alarmowy +48 570 571 897

2. **Zgłoszenie Informacji:**

- Klient przekazuje pracownikowi Bel Viaggio Cars wszystkie istotne informacje na temat zgubionych kluczyków / dokumentów, w tym:

- Dokładne miejsce, w którym mogą zostać zgubione klucze.
- Czas, kiedy klient ostatnio widział kluczyki / dokumenty.
- Opis kluczyków (np. kolor, kształt, ewentualne oznaczenia).
- Numer rejestracyjny pojazdu, którego dotyczy zgubienie kluczyków / dokumentów

3. **Weryfikacja Zgłoszenia:**

- Pracownik Bel Viaggio Cars weryfikuje zgłoszenie oraz sprawdza, czy kluczyki nie zostały przypadkiem znalezione w pojeździe lub w jego pobliżu.

4. **Organizacja Zastępstwa:**

- Jeśli zgubione kluczyki nie zostaną odnalezione, Bel Viaggio Cars organizuje zastępcze klucze lub kluczyk awaryjny dla klienta (dokumenty - wysyłka zdjęcia)
- W przypadku kluczyków z elektronicznym systemem zabezpieczeń (np. immobilizerem), Bel Viaggio Cars może zorganizować również programowanie nowych kluczyków do pojazdu.

5. **Informowanie Klienta o Kosztach:**

- Klient zostaje poinformowany o ewentualnych kosztach związanych z zastępczymi kluczykami, jeśli takie wystąpią.

6. **Odbiór Zastępczych Kluczyków:**

- Klient odbiera zastępcze klucze lub kluczyk awaryjny w dogodnym dla siebie miejscu i czasie, ustalonym z pracownikiem Bel Viaggio Cars.

7. **Zwrot Zastępczych Kluczyków:**

- Po odnalezieniu zgubionych kluczyków lub zakończeniu wynajmu pojazdu, klient zwraca zastępcze klucze lub kluczyk awaryjny pracownikowi Bel Viaggio Cars.

Zalecenia dla Klientów:

- Klientom zaleca się zachowanie szczególnej ostrożności w przypadku kluczyków pojazdu oraz unikanie pozostawiania ich w miejscach łatwo dostępnych dla osób trzecich.
- W razie zgubienia kluczyków, klient powinien niezwłocznie skontaktować się z Bel Viaggio Cars, aby zapobiec ewentualnym zagrożeniom wynikającym z utraty kluczyków.

8. Postępowanie w przypadku złamania przepisów drogowych przez klienta

Cel:

Zapewnienie jasnych wytycznych dotyczących konsekwencji złamania przepisów drogowych przez klienta podczas korzystania z wynajętego pojazdu.

Zakres:

Procedura obejmuje sposoby postępowania w przypadku stwierdzenia, że klient naruszył przepisy drogowe w trakcie korzystania z pojazdu wypożyczonego od wypożyczalni Bel Viaggio Cars.

Procedura:

1. **Stwierdzenie Naruszenia:**

- Stwierdzenie naruszenia przepisów drogowych może wynikać z różnych sygnałów, takich jak:
 - Powiadomienie od organów ścigania.
 - Informacja od innych uczestników ruchu.
 - Obserwacje pracownika wypożyczalni.

2. **Zgłoszenie Klientowi:**

- W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów drogowych, wypożyczalnia Bel Viaggio Cars informuje klienta o zaistniałej sytuacji.

3. **Przestrzeganie Postanowień Umowy:**

- W przypadku naruszenia przepisów drogowych, klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień umowy najmu, która może zawierać klauzule dotyczące konsekwencji naruszenia przepisów drogowych.

4. **Odpowiedzialność Klienta:**

- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie naruszenia przepisów drogowych popełnione podczas korzystania z wynajętego pojazdu.
- Klient może być obciążony karą finansową lub innymi sankcjami zgodnie z postanowieniami umowy najmu.

5. **Działania Wypożyczalni:**

- Wypożyczalnia Bel Viaggio Cars podejmuje działania w celu weryfikacji informacji dotyczących naruszenia przepisów drogowych oraz podejmuje odpowiednie kroki w celu egzekwowania postanowień umowy.

6. **Informowanie Organów Ścigania:**

- W przypadku poważnych naruszeń przepisów drogowych, wypożyczalnia Bel Viaggio Cars może zdecydować się na przekazanie informacji o zaistniałym zdarzeniu organom ścigania.

7. **Edukacja i Świadomość:**

- Wypożyczalnia może podjąć dodatkowe działania edukacyjne w celu zwiększenia świadomości klientów na temat przestrzegania przepisów drogowych i konsekwencji ich naruszania.

Zalecenia dla Klientów:

- Klienci wypożyczający pojazd powinni zawsze przestrzegać przepisów drogowych i zachować ostrożność podczas jazdy.
- W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów drogowych, należy podjąć odpowiednie kroki w celu rozwiązania sprawy zgodnie z postanowieniami umowy najmu.

9. Postępowanie w przypadku pytań lub niejasności klienta dotyczących umowy wynajmu

Cel:

Zapewnienie klientom jasnych i zrozumiałych odpowiedzi na pytania oraz rozwiązanie ewentualnych niejasności dotyczących warunków umowy wynajmu pojazdu.

Zakres:

Procedura obejmuje sposób udzielania klientom odpowiedzi na ich pytania oraz rozwiązywania wszelkich niejasności związanych z umową wynajmu pojazdu.

Procedura:

1. **Dostępność Informacji:**

- Klient ma prawo zgłaszać pytania lub niejasności dotyczące umowy wynajmu wypożyczalni Bel Viaggio Cars w dowolnym momencie korzystania z usług wypożyczalni.

2. **Kontakt z Obsługą Klienta:**

- Klient może skontaktować się z obsługą klienta wypożyczalni Bel Viaggio Cars za pomocą dostępnych kanałów komunikacji, takich jak telefon, e-mail lub osobiście.

3. **Udzielanie Klientowi Odpowiedzi:**

- Pracownicy wypożyczalni są zobowiązani do udzielenia klientowi klarownych, zrozumiałych i kompletnych odpowiedzi na wszystkie pytania dotyczące umowy wynajmu oraz innych zagadnień związanych z wynajmem pojazdu.

4. **Konsultacja Dokumentacji:**

- W przypadku potrzeby, pracownicy wypożyczalni udostępniają klientowi niezbędną dokumentację, w tym umowę wynajmu oraz regulamin, w celu rozwiązania wszelkich niejasności.

5. **Rozwiązanie Niejasności:**

- Jeśli klient zgłosi jakiegokolwiek niejasności dotyczące warunków umowy wynajmu, pracownicy wypożyczalni dokładają wszelkich starań, aby wyjaśnić sytuację i rozwiązać ewentualne wątpliwości.

6. **Zachowanie Profesjonalizmu:**

- Pracownicy wypożyczalni zachowują profesjonalizm oraz dbają o pozytywne doświadczenie klienta, zapewniając mu wsparcie i pomoc w przypadku pytań lub niejasności.

Zalecenia dla Klientów:

- Klienci wypożyczający pojazd powinni śmiało zgłaszać wszelkie pytania lub niejasności dotyczące umowy wynajmu, aby uzyskać klarowne wyjaśnienia.

Kontakt:

- ****Telefon****: +48 570 571 897

- ****Email****: cars@belviaggio.pl

10. Postępowanie w przypadku sytuacji, gdy klient nie może odebrać pojazdu w umówionym terminie

Cel:

Zapewnienie jasnych wytycznych dotyczących zgłaszania opóźnień w odbiorze pojazdu przez klienta oraz skutecznego zarządzania sytuacją przez wypożyczalnię Bel Viaggio Cars.

Zakres:

Procedura obejmuje sposoby zgłaszania opóźnień w odbiorze pojazdu przez klienta oraz ewentualne konsekwencje wynikające z tego opóźnienia.

Procedura:

1. **Zgłoszenie Opóźnienia:**

- Klient zobowiązany jest do zgłoszenia opóźnienia w odbiorze pojazdu wypożyczonego od Bel Viaggio Cars przed planowanym terminem odbioru.

2. **Forma Zgłoszenia:**

- Opóźnienie może być zgłoszone za pomocą różnych kanałów komunikacji, takich jak telefon, e-mail.

3. **Powiadomienie Wypożyczalni:**

- Klient informuje pracowników wypożyczalni Bel Viaggio Cars o przyczynach opóźnienia oraz proponowanym nowym terminie odbioru pojazdu.

4. **Analiza Sytuacji:**

- Pracownicy wypożyczalni dokonują analizy przyczyn opóźnienia i oceniają możliwość dostępności pojazdu w nowym, proponowanym terminie.

5. **Ewentualne Konsekwencje:**

- W zależności od okoliczności, opóźnienie w odbiorze pojazdu może wiązać się z dodatkowymi kosztami lub innymi konsekwencjami wynikającymi z naruszenia warunków umowy najmu.

6. **Komunikacja z Klientem:**

- Pracownicy wypożyczalni informują klienta o ewentualnych konsekwencjach opóźnienia oraz podejmują decyzje dotyczące dalszego postępowania.

7. **Przeniesienie Rezerwacji:**

- W przypadku braku dostępności pojazdu w nowym, proponowanym terminie, klient może podjąć decyzję o przeniesieniu rezerwacji na inny termin, jeśli to możliwe.

8. **Zapewnienie Klientowi Dostępu do Informacji:**

- Klient jest regularnie informowany o postępie procedury oraz podejmowanych działaniach przez pracowników wypożyczalni w celu rozwiązania sytuacji.

Zalecenia dla Klientów:

- Klienci powinni zgłaszać wszelkie opóźnienia w odbiorze pojazdu możliwie jak najszybciej, aby umożliwić wypożyczalni Bel Viaggio Cars odpowiednie zarządzanie sytuacją.

Kontakt:

- **Telefon**: +48 570 571 897

- **Email**: cars@belviaggio.pl

11. Procedura Postępowania w Przypadku Kradzieży Rzeczy Klientów Pozostawionych w Samochodzie Podczas Wynajmu

Cel:

Zapewnienie klarownej procedury postępowania w przypadku zgłoszenia kradzieży rzeczy osobistych klientów pozostawionych w wynajmowanym samochodzie oraz zwolnienie wypożyczalni Bel Viaggio Cars z odpowiedzialności za takie incydenty.

Zakres:

Procedura obejmuje kroki podejmowane przez Bel Viaggio Cars oraz klienta w przypadku zgłoszenia kradzieży rzeczy osobistych pozostawionych w wynajmowanym

pojeździe.

Procedura:

1. **Zgłoszenie Kradzieży**

- Klient zgłasza kradzież rzeczy osobistych z samochodu Bel Viaggio podczas wynajmu:

- **Telefon**: +48 570 571 897

- **Email**: cars@belviaggio.pl

2. **Weryfikacja Zgłoszenia**

- Pracownik Bel Viaggio Cars przeprowadza wstępną weryfikację zgłoszenia, zbierając następujące informacje:

- Opis skradzionych przedmiotów.
- Okoliczności, w których doszło do kradzieży.
- Miejsce i czas zdarzenia.

3. **Dokumentacja Zgłoszenia**

- Klient jest zobowiązany do dostarczenia następujących dokumentów:

- Kopii zgłoszenia kradzieży na policję.
- Listy skradzionych przedmiotów wraz z ich wartością.
- Zdjęć lub innych dowodów potwierdzających posiadanie skradzionych przedmiotów w pojeździe.

4. **Informowanie Klienta**

- Pracownik Bel Viaggio Cars informuje klienta o następujących kwestiach:

- Wypożyczalnia Bel Viaggio Cars nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione w pojeździe.
- Klient powinien niezwłocznie zgłosić kradzież na policję i dostarczyć kopię zgłoszenia do Bel Viaggio Cars.
- Bel Viaggio Cars może pomóc w dostarczeniu policji informacji dotyczących lokalizacji pojazdu (GPS) oraz danych wynajmu, jeśli będzie to wymagane.

5. **Wsparcie Logistyczne**

- Bel Viaggio Cars, w miarę możliwości, udzieli klientowi wsparcia logistycznego, np. informacji o najbliższym posterunku policji.

6. **Zwolnienie z Odpowiedzialności**

- Bel Viaggio Cars nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione w pojeździe.

- Klient akceptuje, że Bel Viaggio Cars nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z kradzieży rzeczy osobistych pozostawionych w pojeździe podczas wynajmu.

7. **Zakończenie Postępowania**

- Po otrzymaniu wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, Bel Viaggio Cars dokumentuje incydent w systemie wewnętrznym.

- W przypadku potrzeby, Bel Viaggio Cars może dostarczyć klientowi kopię zgłoszenia incydentu oraz potwierdzenie, że zdarzenie zostało zarejestrowane.

8. **Zalecenia dla Klientów**

- Bel Viaggio Cars zaleca klientom:

- Nie pozostawianie wartościowych przedmiotów w wynajmowanym pojeździe.
- Korzystanie z bagażników i schowków w celu zabezpieczenia rzeczy osobistych.
- Zawsze zamykanie pojazdu na klucz oraz aktywowanie systemów alarmowych, jeśli są dostępne.

12. Procedura Postępowania w Przypadku Zdarzeń Losowych Podczas Wynajmu Samochodu

Cel:

Zapewnienie odpowiednich działań w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych podczas wynajmu pojazdu, chroniąc interesy wypożyczalni Bel Viaggio Cars oraz zapewniając bezpieczeństwo i komfort klienta.

Zakres:

Procedura obejmuje postępowanie w przypadkach zdarzeń losowych takich jak wypadki drogowe, klęski żywiołowe, akty wandalizmu, nagłe awarie mechaniczne itp.

Procedura:

1. **Natychmiastowa Reakcja Klienta**

- Klient jest zobowiązany do natychmiastowego zgłoszenia zdarzenia losowego, dzwoniąc pod numer: +48 570 571 897
- W przypadku wypadku drogowego lub innych poważnych zdarzeń, klient powinien natychmiast wezwać odpowiednie służby ratunkowe (policja, straż pożarna, pogotowie ratunkowe) oraz zabezpieczyć miejsce zdarzenia.

2. **Zgłoszenie Zdarzenia**

- Klient przekazuje pracownikowi Bel Viaggio Cars szczegółowe informacje na temat zdarzenia, w tym:
 - Opis zdarzenia.
 - Miejsce i czas zdarzenia.
 - Stan pojazdu i wszelkie widoczne uszkodzenia.
 - Dane kontaktowe świadków zdarzenia (jeśli są dostępne).
 - Zdjęcia lub filmy dokumentujące miejsce zdarzenia i uszkodzenia pojazdu (jeśli to możliwe).

3. **Weryfikacja i Dokumentacja**

- Pracownik Bel Viaggio Cars rejestruje zgłoszenie w systemie wewnętrznym oraz weryfikuje przekazane informacje.
- Klient jest zobowiązany do dostarczenia kopii raportu policyjnego (jeśli dotyczy) oraz innych dokumentów potwierdzających zdarzenie.

4. **Ocena Sytuacji**

- Pracownik Bel Viaggio Cars ocenia sytuację, w tym stopień uszkodzeń pojazdu i ewentualne zagrożenie dla dalszej podróży.
- W przypadku, gdy pojazd nie nadaje się do dalszej jazdy, zastosowanie mają

procedury dotyczące zdarzeń uniemożliwiających podróżowanie.

5. **Pomoc i Wsparcie**

- Bel Viaggio Cars organizuje pomoc drogową i inne niezbędne wsparcie zgodnie z warunkami umowy wynajmu i ubezpieczenia.
- W razie potrzeby, Bel Viaggio Cars zapewni klientowi pojazd zastępczy (jeśli jest to możliwe) lub pomoże w zorganizowaniu alternatywnego środka transportu.

6. **Odpowiedzialność i Koszty**

- W przypadku zdarzeń losowych, które nie są wynikiem zaniedbania klienta, Bel Viaggio Cars pokrywa koszty związane z naprawą pojazdu zgodnie z warunkami ubezpieczenia.
- Jeśli zdarzenie losowe jest wynikiem niewłaściwego użytkowania pojazdu przez klienta lub naruszenia warunków umowy, klient ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. Koszty naprawy mogą zostać potrącone z kaucji lub obciążą klienta dodatkowo, zgodnie z umową.
- Klient jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów, które nie są objęte ubezpieczeniem, takich jak mandaty, opłaty za holowanie itp.

7. **Monitorowanie i Finalizacja**

- Bel Viaggio Cars monitoruje przebieg naprawy pojazdu oraz sytuację klienta, aby zapewnić sprawne rozwiązanie problemu.
- Po zakończeniu wynajmu, stan pojazdu zostaje dokładnie sprawdzony, a wszelkie dodatkowe uszkodzenia zostają udokumentowane i ocenione pod kątem odpowiedzialności klienta.

13. Procedura Reagowania na Szkody i Uwagi Zgłaszane przez Użytkowników w Wypożyczalni Samochodów

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie sprawnego i skutecznego reagowania na szkody oraz uwagi zgłaszane przez klientów, w sposób zabezpieczający interesy wypożyczalni i zapewniający bezpieczeństwo oraz satysfakcję klienta.

2. Zakres

Procedura obejmuje działania podejmowane w przypadku zgłoszenia szkód i uwag dotyczących wynajmowanych pojazdów, zarówno podczas wynajmu, jak i po jego zakończeniu.

3. Definicje

- ****Szkoda****: Uszkodzenie pojazdu, które może wpływać na jego funkcjonalność lub wygląd.
- ****Uwaga****: Zgłoszenie klienta dotyczące zauważonych problemów, które nie muszą koniecznie być związane z uszkodzeniem.

4. Klasyfikacja szkód

Szkody zostają podzielone na dwie kategorie:

1. ****Niskiego priorytetu****: Nie wpływają na bezpieczeństwo i możliwość podróżowania (np. drobne uszkodzenia karoserii, usterki wyposażenia wnętrza).
2. ****Wysokiego priorytetu****: Wpływają na bezpieczeństwo i możliwość podróżowania (np. awarie układu hamulcowego, uszkodzenia opon, problemy z silnikiem).

5. Procedura zgłaszania szkód i uwag

5.1. Podczas wynajmu

- ****Niskiego priorytetu****:
 - Zgłoszenie przez klienta podczas wynajmu.
 - Ocena przez pracownika wypożyczalni przy zwrocie lub po zwrocie pojazdu.
 - Ewentualne odnotowanie w protokole zwrotu i informacja dla działu technicznego.
- ****Wysokiego priorytetu****:
 - Natychmiastowe zgłoszenie przez klienta do assistance zgodnie z procedurą ubezpieczeniową.
 - W przypadku braku możliwości oceny na miejscu, klient zostaje poinformowany o konieczności dalszej diagnostyki.

5.2. Po zakończeniu wynajmu

- ****Niskiego priorytetu****:
 - Przegląd techniczny pojazdu po zwrocie.
 - Ocena przez dział techniczny.
 - Naprawa uszkodzeń zgodnie z harmonogramem serwisowym.
- ****Wysokiego priorytetu****:
 - Natychmiastowa ocena przez dział techniczny.
 - Jeśli awaria wymaga naprawy uniemożliwiającej dalsze użytkowanie pojazdu, pojazd zostaje wycofany z floty do momentu usunięcia usterki.

6. Dokumentacja i komunikacja

- Każde zgłoszenie szkody lub uwagi powinno być udokumentowane w systemie zarządzania wypożyczalni.
- Klient zostaje poinformowany o podjętych działaniach i przewidywanym czasie ich realizacji.
- W przypadku szkód wysokiego priorytetu, klient zostaje poinformowany o procedurach assistance oraz wymaganiach związanych z ubezpieczeniem (np. posiadanie karty kredytowej).

7. Zasady postępowania

- Pracownicy wypożyczalni powinni być przeszkoleni w zakresie identyfikacji szkód oraz odpowiedniej komunikacji z klientami.
- Wszystkie działania powinny być podejmowane w sposób profesjonalny, z zachowaniem najwyższych standardów obsługi klienta.
- Wypożyczalnia nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z winy klienta, o ile nie zostały one zgłoszone zgodnie z procedurą.

8. Postanowienia końcowe

- Procedura podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji w celu jej optymalizacji i dostosowania do zmieniających się warunków rynkowych.
- Wszystkie zmiany procedury powinny być komunikowane pracownikom oraz

odpowiednio wdrażane w systemach zarządzania wypożyczalni.

9. Kontakt w przypadku szkód i uwag

Klienci mogą zgłaszać szkody i uwagi bezpośrednio do punktu obsługi klienta, telefonicznie lub mailowo, korzystając z poniższych danych kontaktowych:

- ****Telefon****: +48 570 571 897

- ****Email****: cars@belviaggio.pl

14. Procedura Reagowania na Zgłoszenia Klientów Dotyczące Uszkodzeń Pozwalających na Dalszą Podróż

Cel:

Zapewnienie sprawnego i bezpiecznego postępowania w przypadku zgłoszenia przez klienta uszkodzeń pojazdu, które nie uniemożliwiają dalszej podróży, przy jednoczesnym zabezpieczeniu interesów wypożyczalni Bel Viaggio Cars.

Zakres:

Procedura obejmuje kroki podejmowane w sytuacji, gdy klient zgłasza uszkodzenie pojazdu, które nie wpływa na bezpieczeństwo jazdy ani nie uniemożliwia dalszej podróży.

Procedura:

1. **Zgłoszenie Uszkodzenia**

- Klient zgłasza uszkodzenie pojazdu

- ****Telefon****: +48 570 571 897

- ****Email****: cars@belviaggio.pl

2. **Weryfikacja Zgłoszenia**

- Pracownik Bel Viaggio Cars przeprowadza konsultację telefoniczną, zbierając następujące informacje:

- Opis uszkodzenia.

- Lokalizacja uszkodzenia na pojeździe.

- Okoliczności, w których doszło do uszkodzenia.

- Czy uszkodzenie wpływa na bezpieczeństwo jazdy.

3. **Dokumentacja Uszkodzenia**

- Klient zostaje poproszony o przesłanie zdjęć lub filmów dokumentujących uszkodzenie poprzez WhatsApp, SMS lub e-mail.

4. **Ocena Uszkodzenia**

- Na podstawie zebranych informacji i przesłanej dokumentacji, pracownik Bel Viaggio Cars ocenia, czy uszkodzenie pozwala na dalszą podróż bez zagrożenia dla bezpieczeństwa.

5. **Instrukcje dla Klienta**

- Jeśli uszkodzenie nie wpływa na bezpieczeństwo jazdy, pracownik Bel Viaggio instruuje klienta, aby kontynuował podróż, przestrzegając następujących zaleceń:
 - Regularne monitorowanie stanu uszkodzonego elementu.
 - Zgłoszenie się do najbliższego warsztatu partnerskiego Bel Viaggio Cars, jeśli uszkodzenie zacznie się pogarszać.
 - Unikanie sytuacji mogących pogłębić uszkodzenie.

6. **Dokumentacja Wewnętrzna**

- Pracownik Bel Viaggio Cars dokumentuje zgłoszenie w systemie wewnętrznym, włączając w to:
 - Opis uszkodzenia.
 - Zdjęcia/filmy przesłane przez klienta.
 - Instrukcje udzielone klientowi.
 - Ewentualne dalsze kroki, które należy podjąć.

7. **Monitorowanie**

- Bel Viaggio Cars monitoruje stan pojazdu zdalnie (GPS, średnia prędkość, stan paliwa, itp.), aby upewnić się, że pojazd pozostaje w bezpiecznym stanie operacyjnym.

8. **Zwrot Pojazdu**

- Po zakończeniu wynajmu, stan pojazdu zostaje dokładnie sprawdzony w celu oceny ewentualnych dodatkowych uszkodzeń wynikających z zgłoszonego incydentu.
- W przypadku stwierdzenia dalszych uszkodzeń, Bel Viaggio Cars ma prawo do potrącenia odpowiednich kosztów z kaucji zgodnie z regulaminem.

Uwaga:

Klient jest zobowiązany do natychmiastowego zgłoszenia wszelkich pogorszeń stanu technicznego pojazdu, które mogą wystąpić podczas dalszej podróży. W przypadku ignorowania zaleceń pracownika Bel Viaggio Cars, klient może być obciążony dodatkowymi kosztami wynikającymi z zaniedbania.

Kontakt:

- **Telefon**: +48 570 571 897
- **Email**: cars@belviaggio.pl

15. Procedura Reagowania na Zgłoszenia Klientów Dotyczące Uszkodzeń Uniemożliwiających Podróżowanie

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie szybkiej i skutecznej reakcji na zgłoszenia klientów dotyczące uszkodzeń pojazdów, które uniemożliwiają kontynuowanie podróży, poprzez koordynację działań assistance oraz zapewnienie bezpieczeństwa i wsparcia dla klienta.

2. Zakres

Procedura obejmuje działania podejmowane w przypadku zgłoszenia uszkodzeń takich jak wypadek, pęknięta opona, uszkodzona szyba, które wymagają interwencji assistance.

3. Definicje

- ****Uszkodzenie uniemożliwiające podróżowanie****: Każde uszkodzenie pojazdu, które sprawia, że dalsza podróż jest niemożliwa lub niebezpieczna, np. wypadek, pęknięta opona, uszkodzona szyba.
- ****Assistance****: Usługa wsparcia technicznego i logistycznego świadczona przez ubezpieczyciela lub podmiot zewnętrzny, mająca na celu pomoc w przypadku awarii pojazdu.

4. Procedura zgłaszania uszkodzeń

4.1. Zgłoszenie przez klienta

- Klient zobowiązany jest do natychmiastowego zgłoszenia uszkodzenia uniemożliwiającego podróżowanie.
- Zgłoszenie może być dokonane telefonicznie na numer infolinii wypożyczalni lub assistance, podany w umowie wynajmu.
- Klient powinien podać następujące informacje:
 - Numer rejestracyjny pojazdu.
 - Miejsce zdarzenia.
 - Opis uszkodzenia.
 - Dane kontaktowe.

4.2. Ocena zgłoszenia

- Pracownik wypożyczalni ocenia zgłoszenie i klasyfikuje uszkodzenie jako uniemożliwiające podróżowanie.
- Pracownik informuje klienta o dalszych krokach oraz zapewnia go o natychmiastowym podjęciu działań.

5. Procedura działania w przypadku zgłoszeń

5.1. Koordynacja z assistance

- Pracownik wypożyczalni kontaktuje się z usługodawcą assistance, przekazując wszystkie niezbędne informacje dotyczące zdarzenia.
- Assistance organizuje pomoc na miejscu zdarzenia, która może obejmować:
 - Naprawę na miejscu (jeśli możliwe).
 - Holowanie pojazdu do najbliższego serwisu.
 - Zapewnienie pojazdu zastępczego (jeśli przewidziane w umowie).
- Bel Viaggio Cars nie ma wpływu na szybkość reagowania Assistance. Zlecenia są realizowane standardową procedurą współpracy pomiędzy firmą ubezpieczeniową, a pomocą działającą na terenie szkody.

5.2. Informowanie klienta

- Klient zostaje poinformowany o przybliżonym czasie przyjazdu pomocy oraz o dalszych krokach.
- W przypadku konieczności holowania pojazdu, klient otrzymuje informacje dotyczące miejsca, do którego pojazd zostanie przetransportowany.

6. Dokumentacja i dalsze działania

6.1. Dokumentacja zdarzenia

- Każde zgłoszenie uszkodzenia zostaje udokumentowane w systemie zarządzania wypożyczalnią.
- Wypełniane są odpowiednie formularze zgłoszeniowe i raporty szkód.

6.2. Działania naprawcze

- Po przetransportowaniu pojazdu do serwisu, zostaje dokonana szczegółowa ocena uszkodzeń.
- Wypożyczalnia podejmuje decyzje dotyczące naprawy pojazdu lub ewentualnej likwidacji szkody zgodnie z warunkami ubezpieczenia.

6.3. Rozliczenie kosztów

- Koszty związane z interwencją assistance i naprawą pojazdu są rozliczane zgodnie z umową wynajmu oraz polisą ubezpieczeniową.
- W przypadku, gdy uszkodzenie powstało z winy klienta, może on zostać obciążony dodatkowymi kosztami, zgodnie z warunkami umowy.

7. Zasady postępowania

- Pracownicy wypożyczalni powinni być przeszkoleni w zakresie procedur assistance oraz zasad komunikacji z klientami w sytuacjach kryzysowych.
- Wszystkie działania powinny być podejmowane w sposób profesjonalny, z zachowaniem najwyższych standardów obsługi klienta.
- Wypożyczalnia dba o bezpieczeństwo i komfort klienta, zapewniając szybką i efektywną pomoc w przypadku uszkodzeń uniemożliwiających podróżowanie.

8. Postanowienia końcowe

- Procedura podlega regularnej weryfikacji i aktualizacji w celu jej optymalizacji i dostosowania do zmieniających się warunków rynkowych.
- Wszystkie zmiany procedury powinny być komunikowane pracownikom oraz odpowiednio wdrażane w systemach zarządzania wypożyczalnią.

9. Kontakt w przypadku zgłoszeń

Klienci mogą zgłaszać uszkodzenia uniemożliwiające podróżowanie bezpośrednio do punktu obsługi klienta, telefonicznie lub mailowo, korzystając z poniższych danych kontaktowych:

- ****Telefon****: +48 570 571 897
- ****Email****: cars@belviaggio.pl

16. Postępowanie w przypadku sytuacji kryzysowych

Cel:

Zapewnienie klientom jasnych instrukcji dotyczących postępowania w przypadku awarii pojazdu, wypadku drogowego lub innej sytuacji kryzysowej, aby zapewnić bezpieczeństwo klientów oraz minimalizować ewentualne straty i niepokoje.

Zakres:

Procedura obejmuje szczegółowe instrukcje dla klientów dotyczące postępowania w sytuacjach kryzysowych, takich jak awaria pojazdu, wypadek drogowy, lub inne nagłe zdarzenia, włącznie z kontaktami alarmowymi do odpowiednich służb ratunkowych.

Procedura:

1. **Zachowanie Spokoju:**

- W przypadku awarii pojazdu lub wypadku drogowego, zachowaj spokój i zachęcaj pasażerów do zachowania spokoju.

2. **Zabezpieczenie Pojazdu:**

- W przypadku awarii, postaraj się zjechać na pobocze lub inne bezpieczne miejsce. Jeśli to możliwe, umieść trójkąt ostrzegawczy w odpowiedniej odległości od pojazdu.

3. **Bezpieczeństwo Osób:**

- Sprawdź, czy wszyscy pasażerowie są bezpieczni. W przypadku wypadku drogowego, zadzwoń natychmiast na numer alarmowy 112 i zgłoś wypadek.

4. **Kontakt z Wypożyczalnią:**

- Natychmiast skontaktuj się z wypożyczalnią Bel Viaggio Cars, informując o zaistniałej sytuacji. Podaj dokładną lokalizację oraz opisz dokładnie, co się stało.

5. **Zgłoszenie Awarii lub Wypadku:**

- Jeśli pojazd uległ awarii, zgłoś sytuację również na numer assistance wskazany w umowie lub na polisie ubezpieczeniowej. W przypadku wypadku drogowego, pamiętaj o podaniu dokładnych informacji o zdarzeniu i o ewentualnych obrażeniach.

6. **Kontakt z Służbami Ratunkowymi:**

- Jeśli zachodzi potrzeba, zadzwoń na numer alarmowy 112 lub na inne lokalne numery alarmowe odpowiednie dla danego kraju, aby wezwać służby ratunkowe.

7. **Zabezpieczenie Miejsca Zdarzenia:**

- Jeśli to możliwe i bezpieczne, zabezpiecz miejsce zdarzenia, aby zapobiec kolejnym wypadkom lub uszkodzeniom.

8. **Zachowanie Danych i Zdjęć:**

- Zachowaj wszelkie ważne dokumenty związane z wynajmem pojazdu oraz zdarzeniem (np. umowę najmu, polisę ubezpieczeniową). Zrób również zdjęcia miejsca zdarzenia oraz ewentualnych uszkodzeń pojazdu.

9. **Współpraca z Władzami:**

- W przypadku zaangażowania wypadku drogowego, współpracuj z lokalnymi władzami i służbami ratunkowymi, dostarczając niezbędne informacje i udzielając pomocy w dochodzeniu.

10. **Kontakt z Wypożyczalnią po Zdarzeniu:**

- Po usunięciu awarii lub zakończeniu działań ratunkowych, skontaktuj się ponownie z wypożyczalnią Bel Viaggio Cars, aby omówić dalsze kroki i ewentualne dalsze

postępowanie.

Kontakty Alarmowe:

- Numer alarmowy: 112 (Unia Europejska)
- Numer assistance Bel Viaggio Cars: [wskazany w umowie wynajmu lub polisie ubezpieczeniowej]

Zalecenia dla Klientów:

- Przestrzegaj przepisów drogowych i zachowaj ostrożność, aby uniknąć wypadków i awarii pojazdu.
- Zachowaj spokój i postępuj zgodnie z instrukcjami w przypadku nagłych zdarzeń.

17. Procedura wypożyczenia fotelika dla dziecka

Cel:

Zapewnienie klientowi możliwości wypożyczenia odpowiedniego fotelika dla dziecka oraz zwolnienie odpowiedzialności spółki Bel Viaggio Cars w przypadku nieprawidłowego jego użycia.

Zakres:

Procedura obejmuje wszystkie kroki związane z wypożyczeniem fotelika dla dziecka, począwszy od zamówienia przez klienta, aż po jego zwrot po zakończeniu najmu pojazdu.

Procedura:

1. **Zamówienie fotelika:**

- Klient ma możliwość zamówienia fotelika dla dziecka podczas dokonywania rezerwacji pojazdu przez stronę internetową. Fotelik jest dodatkowo płatny zgodnie z cennikiem na stronie.

2. **Dostępność fotelika:**

- Spółka Bel Viaggio Cars dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność odpowiedniego fotelika dla dziecka w każdym z pojazdów wypożyczanych przez klientów.

3. **Warunki wypożyczenia:**

- Wypożyczenie fotelika dla dziecka możliwe jest wyłącznie w przypadku potwierdzenia wieku dziecka przez klienta.
- Klient zobowiązany jest do podania wieku dziecka podczas dokonywania rezerwacji pojazdu. W przypadku braku podania wieku, klient zrzeka się prawa do wypożyczenia fotelika.

4. **Stan fotelika:**

- Bel Viaggio Cars dokłada wszelkich starań, aby fotelik był dobrej jakości, lecz nie

jest w stanie spełnić wszystkim oczekiwaniom użytkownika.

5. **Przygotowanie fotelika:**

- Fotelik jest umieszczany w pojeździe w miejscu pasażera. Pracownik wypożyczalni NIE montuje fotelika, w gestii Klienta jest jego prawidłowe zamocowanie. Bel Viaggio Cars w przypadku nieprawidłowego jego użycia.

6. **Zwrot fotelika:**

- Po zakończeniu najmu pojazdu, klient zobowiązany jest do zwrotu fotelika w stanie niezmienionym, zgodnie z warunkami umowy najmu. Jeśli pracownik wypożyczalni wskaże miejsce przełożenia fotelika, Klient powinien to zrealizować.

7. **Brak dostępności fotelika:**

- W przypadku niedostępności fotelika dla dziecka z powodu kradzieży, zniszczenia lub innego losowego zdarzenia, klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany przez pracownika wypożyczalni.

- Klientowi zostanie zaproponowana awaryjna forma rozwiązania problemu, polegająca na możliwości zakupu fotelika przez klienta do kwoty 50 euro, które zostaną zwrócone klientowi podczas rozliczania wynajmu pojazdu.

18. Postępowanie w przypadku reklamacji klienta

Cel:

Zapewnienie klarownej procedury dla klientów dotyczącej zgłaszania reklamacji oraz skutecznego i sprawiedliwego rozpatrywania ich przez wypożyczalnię Bel Viaggio Cars.

Zakres:

Procedura obejmuje proces zgłaszania reklamacji przez klienta, sposoby ich rozpatrywania, oraz zasady rozstrzygania reklamacji w sposób zgodny z interesami klienta i wypożyczalni.

Procedura:

1. **Zgłoszenie Reklamacji:**

- Klient, który chce zgłosić reklamację, powinien zgłosić ją bezpośrednio do wypożyczalni Bel Viaggio Cars, korzystając z dostępnych kanałów komunikacji, takich jak e-mail, telefon lub osobiście.

2. **Forma Reklamacji:**

- Reklamacje mogą być zgłaszane ustnie lub pisemnie, w zależności od preferencji klienta. W przypadku reklamacji pisemnej, zaleca się dostarczenie jej drogą elektroniczną lub tradycyjną pocztą.

3. **Zawartość Reklamacji:**

- Reklamacja powinna zawierać:
 - Imię i nazwisko klienta.
 - Numer umowy wynajmu.
 - Opis problemu lub niezgodności, którą klient chce reklamować.
 - Oczekiwane rozwiązanie problemu.

4. **Potwierdzenie Odbioru Reklamacji:**

- Wypożyczalnia Bel Viaggio Cars potwierdza odbiór reklamacji w ciągu ustalonego terminu i informuje klienta o dalszym procesie jej rozpatrywania.

5. **Rozpatrzenie Reklamacji:**

- Pracownik wypożyczalni dokonuje szczegółowej analizy zgłoszonej reklamacji, weryfikując zgodność z warunkami umowy najmu oraz procedurami wypożyczalni.

6. **Komunikacja z Klientem:**

- W miarę postępu procedury rozpatrywania reklamacji, klient jest regularnie informowany o statusie reklamacji oraz podejmowanych działaniach w celu jej rozwiązania.

7. **Rozwiązanie Reklamacji:**

- Po dokładnej analizie, wypożyczalnia Bel Viaggio Cars podejmuje decyzję w sprawie reklamacji i informuje klienta o jej wyniku. Jeśli reklamacja zostanie uznana, podejmowane są kroki w celu zadośćuczynienia klientowi.

8. **Zakończenie Procedury:**

- Po rozpatrzeniu reklamacji i poinformowaniu klienta o jej wyniku, procedura zostaje zakończona. W przypadku uznania reklamacji, podejmowane są kroki w celu naprawy sytuacji oraz ewentualnego zadośćuczynienia dla klienta.

Zalecenia dla Klientów:

- Klienci mogą zgłaszać reklamacje dotyczące wszelkich aspektów usług świadczonych przez wypożyczalnię Bel Viaggio Cars, w tym jakości obsługi, stanu pojazdów, czy przestrzegania warunków umowy.

Przestrzeganie powyższych procedur ma zapewnić szybkie i skuteczne reagowanie na zgłoszenia uszkodzeń, minimalizując nieprzyjemności dla klientów i dbając o ich bezpieczeństwo.