

Rent a car agencija

Klijent dolazi u poslovnici, odlazi na prvi slobodan pult, ako postoji, ukoliko nema slobodnih pultova, ceka da ga pozove prvi slobodan agent. Kada stupi u razgovor sa agentom, klijentu se daje spisak svih raspolozivih vozila, kao i cenovnik vozila, nakon cega on bira jedno vozilo ili odustaje od odabira i napusta poslovnici. Kada je odabrao vozilo, klijentu se vrši provera identiteta i ispravnost vozacke dozvole, ciji se podaci drže u bazi Ministarstva unutaršnjih poslova (u daljem tekstu MUP). Ako klijent zadovoljava kriterijume, sklapa se ugovor izmedju obe strane, vrši se naplata po cenovniku i eventualna doplata osiguranja, koja je opciona. Klijentu se nudi opcija placanja gotovinom ili karticom. Ako se odluci za gotovinu, izdaje mu se fiskalni racun, a ako placa karticom, klijent unosi pin, koji se proverava u bazi banke, ako je pin validan i ako ima dovoljno sredstava na racunu, vrši se naplata i klijentu se izdaje fiskalni racun. U slucaju unosa pogresnog pina, klijent može pokusati ponovni unos do tri puta. Ako je transakcija odbijena, klijent i dalje može da plati gotovinom. Nakon toga klijentu se daju kljucevi od automobila kao i saobracajna dozvola. Ukoliko je vozacka dozvola klijenta zastarela ili nevazeca, agencija odbija potpisivanje ugovora sa klijentom. Ukoliko pri proveru identiteta dodje do nepoklapanja, kontaktira se nadležni organ MUP-a i klijent biva zadržan do njihovog dolaska.

U slucaju saobracajne nesrece, agenciju obavestava MUP i šalje im celokupan izvestaj sa mesta nesrece. Ako je vozilo u voznom stanju, zahteva se od klijenta da vozilo doveze u agenciju, a ako vozilo nije u voznom stanju, agencija kontaktira slep-sluzbu da vozilo doveze do agencije. Dok se ceka da vozilo pristigne, agencija kontaktira ovlasćeni servis da pošalje mehanicara radi procene stete. Mehanicar piše izvestaj u kome navodi detalje kvarova, kao i ukupnu cenu popravke istih. Vozilo se odvozi na saniranje kvarova u ovlasćeni servis. Nakon izvršene popravke, servis šalje agenciji specifikaciju izvršenih popravki, kao i ukupan iznos za uplatu. Ukoliko je klijent platio osiguranje, agencija šalje izvestaj MUP-a i kompletan izvestaj automehanicara radi kompenzacije stete, a u slucaju da osiguranje nije uplaceno, klijent snosi kompletne troskove uklanjanja kvarova.

U slucaju iznenadnog kvara vozila, klijent prijavljuje kvar agenciji nakon cega se poziva slep-sluzba kako bi prevezli vozilo do ovlasćenog servisa. Iz servisa se u agenciju šalje servisni list sa specifikacijom kvarova, kao i cenom popravke, a klijentu se obezbedjuje novo vozilo. Nakon izvršene popravke, agencija uplacuje na racun servisa potreban iznos, a po potrebi šalje se i pismena potvrda o istoj.

Redovno servisiranje vozila se vrši jednom u 30 dana. Vozila se šalju u ovlašćeni servis radi obavljanja malog servisa i otklanjanja kvarova ukoliko ih ima. Nakon obavljenog servisa na svim vozilima, servis isporučuje specifikaciju radova kao i ukupan iznos za uplatu. Na svakih 6 meseci vozila se šalju na tehnički pregled i obavljanje velikog servisa.

Na kraju dana agencija sastavlja specifikaciju uplata (gotovina, kartice, virmansko plaćanje) koji se upoređuje sa stanjem na dnevnom izveštaju. Ako se sve poklapa, kontaktira se agencija za obezbeđenje koja šalje vozilo. Dok je vozilo na putu, agent prikuplja svu gotovinu, slipove i uplate i pakuje ih za prenos do banke. Banka sutradan šalje potvrdu o uplati za prethodni dan. Takođe, agencija može da zahteva od banke izveštaj u svakom trenutku.