**Rent a car agencija**

Klijent dolazi u poslovnicu, 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 poslovnicu. Kada je odabrao vozilo, klijentu se vrsi provera identiteta i ispravnost vozacke dozvole, ciji se podaci drze u bazi Ministarstva unutrasnjih poslova (u daljem tekstu MUP). Ako klijent zadovoljava kriterijume, sklapa se ugovor izmedju obe strane, vrsi 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, vrsi se naplata i klijentu se izdaje fiskalni racun. U slucaju unosa pogresnog pina, klijent moze pokusati ponovni unos do tri puta. Ako je transakcija odbijena, klijent i dalje moze 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 proveri identiteta dodje do nepoklapanja, kontaktira se nadlezni organ MUP-a i klijent biva zadrzan do njihovog dolaska.

U slucaju saobracajne nesrece, agenciju obavestava MUP i salje 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 kontakira slep-sluzbu da vozilo doveze do agencije. Dok se ceka da vozilo pristigne, agencija kontaktira ovlasceni servis da posalje mehanicara radi procene stete. Mehanicar pise izvestaj u kome navodi detalje kvarova, kao i ukupnu cenu popravke istih. Vozilo se odvozi na saniranje kvarova u ovlasceni servis. Nakon izvrsene popravke, servis salje agenciji specifikaciju izvrsenih popravki, kao i ukupan iznos za uplatu. Ukoliko je klijent platio osiguranje, agencija salje 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 ovlascenog servisa. Iz servisa se u agenciju salje servisni list sa specifikacijom kvarova, kao i cenom popravke, a klijentu se obezbedjuje novo vozilo. Nakon izvrsene popravke, agencija uplacuje na racun servisa potreban iznos, a po potrebi salje se i pismena potvrda o istoj.

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

Na kraju dana agencija sastavlja specifikaciju uplata (gotovina, kartice, virmansko placanje) koji se uporedjuje sa stanjem na dnevnom izvestaju. Ako se sve poklapa, kontaktira se agencija za obezbedjenje koja salje vozilo. Dok je vozilo na putu, agent prikuplja svu gotovinu, slipove i uplate i pakuje ih za prenos do banke. Banka sutradan salje potvrdu o uplati za prethodni dan. Takodje, agencija moze da zahteva od banke izvestaj u svakom trenutku.