

## O Negócio de Aluguer de Veículos

O início de todo o processo está no contacto que um cliente (particular ou organização) estabelece com a empresa, através de uma loja física, ou através de contacto telefónico.

O interesse do potencial cliente prende-se com o facto de pretender o aluguer de um veículo ou a sua reserva. Este veículo podendo ser um carro, uma mota, uma carrinha, um camião.

Esse interesse firma-se no preenchimento de um formulário, onde se solicitam dados básico tais como, data de levantamento e de devolução do veículo, informações pessoais do cliente (nome, endereço, data de nascimento, contactos, NIF (Numero de Identificação Fiscal), método de pagamento, histórico do cliente, entre outros), o veículo escolhido pelo cliente (marca, modelo, matrícula, numero de identificação do veículo, estado do veículo, preço por dia do veículo, entre outros) e para que fim irá alugar o veículo (turismo, viagem longa, lazer, mudanças, etc.).

O formulário preenchido é entregue no estabelecimento da empresa, onde a partir dos dados é realizado um orçamento, tendo em conta o histórico do cliente, o valor diário do veículo e para que fim este será utilizado. O orçamento consiste em quatro valores sendo estes o valor de entrada, o valor da caução, o valor da quitação e desconto (apenas se o cliente tiver um histórico limpo e mais de cinco anos com carta de condução, terá direito ao desconto).

Com o orçamento pronto o mesmo é enviado ao cliente que posteriormente informa se pretende dar seguimento ao aluguer.

Com a aprovação do cliente, é celebrado um contrato, contendo os dados anteriormente obtidos e os termos de utilização dos veículos vigentes na empresa (pagamento de taxa por atraso na entrega, taxas de manutenção e limpeza, entre outros). O Contrato é entregue ao cliente para este ser assinado, aquando da assinatura do contrato é exigido ao cliente o pagamento do valor de entrada e o valor da caução, assim alterando o estado de disponibilidade do veículo de disponível para alugado.

No dia de levantamento do veículo é pago o restante valor estipulado no contrato, e é dado ao cliente uma formação básica sobre as utilidades do veículo.

Enquanto o veículo se encontra alugado, se achar necessário, a empresa consegue aceder a localização do mesmo, em tempo real, a partir do seu número de identificação e do GPS, sendo uma funcionalidade fundamental para caso o cliente solicite o serviço de estrada em caso de avaria, assim a empresa pode enviar uma das empresas de manutenção automóvel com a qual tenha parceria sem a necessidade de solicitar a localização ao cliente.

No dia da entrega do veículo, é realizada uma perícia ao mesmo, e caso o veículo não se encontre dentro dos parâmetros aceitáveis (sem danos a viatura e limpo) é aplicada uma taxa para cada situação identificada, essas taxas por danos e limpeza ou até de atraso são debitadas ao valor da caução, caso o valor da caução seja inferior ao valor a debitar, este deve ser pago pelo cliente posteriormente, estas infrações ficam registadas no histórico do cliente. Após a verificação do veículo é assinado o comprovativo de entrega, dando fim ao contrato, e alterando o estado de disponibilidade do veículo para disponível ou manutenção. Além deste é solicitado ao cliente o *feedback* sobre o serviço prestado.

Os veículos devolvidos que não se encontram em condições de voltarem a ser alugados, são encaminhadas as empresas com a qual já tenhamos um contrato firmado para a manutenção dos mesmos, ou em casos excecionais são enviados para as fornecedoras (se e apenas se este ainda se encontrar dentro do período de garantia). Quando estes retornam o seu estado de disponibilidade retorna a ser disponível.

No início de cada ano é renovado o seguro de todas as viaturas e é pago o IUC (Imposto Sobre Circulação) das mesmas, além de serem agendadas as inspeções e as revisões (sendo estas semestrais). Caso estes não estejam em dia, a disponibilidade do veículo é alterada para indisponível até a sua situação ser regularizada.