



Index

Script de réponses aux clients	3
Exemples de communications préalables:	5
Rental Cars:	
Email de confirmation de réservation	6
Website	7
Carjet/DoYouSpain:	
Email de confirmation de réservation	8
Website	9
Discover Cars:	
Email de confirmation de réservation	10
Voucher	11
Website	12
CarTrawler Ryanair/HolidayAutos/Itravel/Opodo/IcliGo:	
Email de confirmation de réservation	13
Website	14
Economy Bookings:	
Website	15
BSP-Auto:	
Website	16
Modes de Paiement	17
Cartes de crédit non acceptées pour caution/dépôt de garantie	18
Exceptions	19

Script de Réponses aux Clients

Pourquoi une carte de crédit est-elle nécessaire?

La carte de crédit nous permet de bloquer temporairement un montant en tant que dépôt de garantie pendant la période de location. Ce montant n'est pas retiré de votre compte, mais il sert de garantie en cas de dommages au véhicule ou d'imprévus. De plus, la carte de crédit offre une solution pratique et sécurisée sans impacter directement votre solde disponible.

Pourquoi n'acceptons-nous pas les cartes de débit?

Les cartes de débit prélevent le montant directement de votre compte, ce qui peut créer des inconvénients financiers. Avec une carte de crédit, le montant bloqué n'est que temporaire, et après le retour du véhicule, il est débloqué sans aucun frais. Cette solution offre plus de flexibilité et de sécurité au client.

Pourquoi n'acceptons-nous pas l'argent liquide comme dépôt?

Pour des raisons de sécurité et d'efficacité, nous n'acceptons pas les dépôts en espèces. La gestion des dépôts en numéraire est plus complexe et présente des risques de sécurité accrus, tant pour les clients que pour notre entreprise. De plus, l'utilisation d'une carte de crédit accélère le processus de location et le retour du dépôt.

Et si je veux éviter le blocage de la caution sur la carte de crédit?

Vous pouvez opter pour notre Top Cover, qui élimine la franchise en cas de dommages et réduit considérablement le montant bloqué sur la carte. Cette option vous offre plus de tranquillité d'esprit pendant la location, en vous garantissant que vous n'aurez pas à vous soucier de frais supplémentaires imprévus.

Conseils pour les Réceptionnistes:

Restez calme et poli: Même dans les situations difficiles, il est important de rester calme et de traiter le client avec respect.

Écoutez attentivement: Prêter attention aux préoccupations et questions du client démontre votre intérêt et professionnalisme.

Expliquez clairement et succinctement: Utilisez un langage simple et évitez les termes techniques.

Proposez des solutions: Chaque fois que possible, proposez des alternatives et des solutions aux questions du client.

Rappelez-vous: L'objectif est de construire une relation positive avec le client, en lui garantissant qu'il se sente en sécurité et satisfait du service, tout en l'encourageant à revenir utiliser nos services.

Script de Réponses aux Clients

Exemples de Dialogues Entre Réceptionniste et Client

Scénario 1: Caution avec carte de crédit

Client: Pourquoi dois-je utiliser une carte de crédit ? Ne puis-je pas payer avec une carte de débit ?

Réceptionniste: La carte de crédit nous permet de bloquer un montant en tant que dépôt de garantie, mais sans retirer cet argent de votre compte. Le montant sert de garantie en cas de dommages ou d'imprévus. Contrairement à une carte de débit, le montant n'est pas débité, seulement réservé temporairement. Dès la fin de la location, ce blocage est levé sans frais.

Scénario 2 : Carte de débit vs. carte de crédit

Client: J'ai ici ma carte de débit. Cela fonctionne-t-il pour la caution ?

Réceptionniste: Nous utilisons la carte de crédit car elle nous permet de bloquer le montant de la caution de manière temporaire, sans retirer d'argent de votre compte. Avec une carte de débit, le montant serait directement prélevé, ce qui peut être moins pratique, surtout avec des montants plus élevés.

Scénario 3 : Pas de dépôt en espèces accepté

Client: Et si je préfère laisser la caution en espèces ?

Réceptionniste: Malheureusement, nous n'acceptons pas les dépôts en espèces. Nous le faisons pour des raisons de sécurité, tant pour vous que pour nous, et parce que le processus de retour de l'argent en numéraire serait beaucoup plus compliqué. L'utilisation d'une carte de crédit nous permet d'assurer un processus rapide et sécurisé, sans risque de perte ou d'erreurs.

Scénario 4 : Éviter le blocage de la caution

Client: Je ne veux pas qu'un montant aussi élevé soit bloqué sur ma carte. Existe-t-il une autre option ?

Réceptionniste: Nous avons une solution qui pourrait vous intéresser. Avec notre Top Cover, la franchise est couverte, et le montant bloqué sur votre carte sera beaucoup plus faible. Cela vous offre plus de tranquillité d'esprit, surtout si vous souhaitez éviter les blocages élevés.

Exemples de Communications Préalables

This helps the customer understand that **all conditions were presented beforehand** to ensure that the rental process runs smoothly without misunderstandings.

Dans cette section, vous trouverez des exemples d'**emails de confirmation de réservation**, de **sites Web** où les clients effectuent leurs réservations, et de **voucher** que les clients reçoivent à présenter au comptoir. Ces exemples sont importants pour clarifier toute question que le client pourrait avoir concernant la nécessité d'une carte de crédit.

Si un client mentionne qu'il n'était pas informé de **l'obligation de présenter une carte de crédit**, vous pouvez utiliser ces exemples pour démontrer que l'information a été communiquée au préalable. L'obligation de présenter une carte de crédit est mentionnée clairement pendant le processus de réservation sur les **sites Web**, et elle est également incluse dans les **emails de confirmation** et les **voucher** reçus. Ces documents sont envoyés automatiquement et servent de **preuve que le client a été informé** des exigences obligatoires pour la prise en charge du véhicule.

Ainsi, vous pouvez aider le client à comprendre que **toutes les conditions ont été présentées à l'avance**, afin de garantir que le processus de location se déroule sans malentendus.

Email de Confirmation de Réservation

Rentalcars.com by Booking.com

Número da reserva:

o aluguer do seu carro para ser levantado em Aeroporto de Lisboa está confirmado. 

 Irá precisar de imprimir o vale e levá-lo consigo. Não tem impressora? para obter um vale digital.

 [Imprimir vale](#)

 [Gerir reserva](#)

A sua lista de verificação

Para levantar o carro, irá precisar:

-  Carta de condução em nome do condutor principal
-  Passaporte ou documento de identificação em nome do condutor principal
-  Cartão de crédito em nome do condutor principal



Website

Infos importantes

X

Important

-  **Exigences relatives au conducteur et au permis de conduire** Lors de la prise en charge du véhicule, vous aurez besoin des éléments suivants :
-  Passeport ou carte d'identité
 -  Permis de conduire
 -  Carte de crédit
- 

-  **Dépôt de garantie** Lors de la prise en charge, un dépôt de garantie remboursable de 2 460,00 € sera prélevé sur la carte de crédit du conducteur principal. Les cartes de débit et les paiements en espèces ne sont pas acceptés. Le personnel de l'agence vous confirmera le montant.
- 2 460,00 €

Cartes acceptées



MasterCard



Visa



Email de Confirmation de Réservation

- Don't forget...

- Rental Voucher ([Save your Rental Voucher >>](#))
- Driving Licence (must be the original –photocopies are not accepted)
- ID Card Or Passport
- Credit Card (in the name of the main driver)



* Please note that if your credit card has a PIN number associated to it, you will need the PIN number on collection.

Please note that all documents and permits must be originals.

Documents and permits in digital format and photocopies will not be accepted. This includes any supporting documents such as proof of address, proof of identity or any other document necessary to formalise the rental contract.

Website

CONDITIONS GÉNÉRALES SURPRICE



Fournisseur: **SURPRICE**



21+ Conditions d'âge

Minimum 21 ans



Politique de carburant

Même niveau



Kilométrage

Kilométrage illimité



Dépôt de garantie lors de la prise en charge

1,845.00 €



Comme les hôtels et les propriétaires, les sociétés de location de voitures demandent souvent une caution au moment de la prise en charge de la voiture.

Cette caution n'est généralement pas débitée de votre carte de crédit, mais simplement bloquée. Lorsque vous rendez la voiture après la location, le montant de la caution est débloqué.



Termes et conditions complètes





Email de Confirmation de Réservation



Ensure your credit card has enough available funds for the security deposit

The exact deposit is determined on pick up since the amount is dependent on the type of vehicle.
A deposit will be charged on the renter's credit card through the end of the rental period.

Refundable security deposit

1845.00 EUR (~36240.00 ZAR)



Bring a valid identity card or passport and driver's license

The main (and any additional) driver will need a valid physical driver's license with a photo and an identity card or passport.

Digital copies most likely won't be accepted.

Make sure that your documents are valid in the country you are visiting.

Pick-up

13 December 2024, 11:00
Madeira Airport (Funchal) (FNC), Madeira, Portugal

Type Free shuttle service

Address Sítio do Janeiro, Rua do Cano, nº40, 9100-101, Santa-Cruz, Madeira

Business hours 08:00 - 20:00

Phone 00351 300 501 902

Free Shuttle bus service. Meeting point is located at AERÓBUS Bus Stop (located outside in front of Arrivals exit, first promenade). Our staff is often driving around with shuttle bus identified with Drive&Move. Please call 00351 300 509 199 if you need assistance.

Don't let your car slip away upon pick-up

It's good to know that car rental companies have some rules. Take a look to make sure you're okay with them. This way, you won't run into any issues when picking up your car.



Read your booking voucher

Your booking voucher contains all of the supplier's Rental Conditions – make sure you are familiar with them before pick-up.

You can find it attached to this email.



Make sure you have a credit card

Car rental suppliers require you to have a credit card with the main driver's full name on it.

Accepted Credit cards

✓ MasterCard Credit

✓ VISA Credit

Not accepted

✗ Someone else's card (including family members)

✗ American Express Credit

✗ American Express Debit

✗ Any virtual payment (e.g. Google Pay, Apple Pay, etc..)

Please note:

The card must have embossed numbers.



Protection

Included insurance

- ✓ Collision Damage Waiver
- ✓ Roadside Assistance
- ✓ Third Party Liability (TPL)

Full Coverage (Limit 58900.00 ZAR)

- ✓ Refundable theft deductible
- ✓ Taxi expenses
- ✓ Damages to the car's body and undercarriage
- ✓ Lost keys or lockout fees
- ✓ Windshield, windows, mirrors, wheels and tires
- ✓ Administration charges
- ✓ Towing expenses

Your risks are covered!

The rental supplier may offer you additional insurance.

You may decline this if you have purchased Full Coverage and are able to leave the deposit requested by the supplier.

Important! Please note that staff at the rental desk may not know what is covered by products booked online like Full Coverage. The vehicle must be handed over to you after the deposit has been taken, even without the purchase of additional insurance.

If the supplier refuses to hand over the vehicle unless additional insurance is purchased onsite, please have this fact confirmed in writing (including the reason why the insurance is deemed mandatory) and contact Discover Cars at [+27 87 550 9103](tel:+27875509103).



Voucher

What you'll need to bring

Voucher You'll need your voucher. It's best to read it before you travel so you'll know how to pick up the car, how to pay, and the supplier's Rental Conditions

Driver's license The main (and any additional) driver will need a valid physical driver's license with a photo. Learner's permits won't be accepted. You might also need an International Driving Permit (IDP) (see the supplier's Rental Conditions).

Passport/Identity card You'll have to show your passport or national ID card (see the supplier's Rental Conditions).

Credit Card **Refundable security deposit: € 1845.00 (~R 36240.00)**

The exact deposit is determined on pick up since the amount is dependent on the type of vehicle.
A deposit will be charged on the renter's credit card through the end of the rental period.

Accepted Credit cards with the main driver's full name on them:



MasterCard Credit



VISA Visa Credit

Not accepted: Someone else's card (including family members), American Express Credit, American Express Debit, Any virtual payment (e.g. Google Pay, Apple Pay, etc..)

Please note: The card must have embossed numbers.



Website

Conditions de location



Cartes de dépôt et de paiement



Dépôt de garantie remboursable

Le fournisseur de voiture de location retiendra un dépôt de garantie € 1599.00 sur votre carte lorsque vous prendrez en charge la voiture.

Un dépôt de garantie sera bloqué sur la carte de crédit du client et sera débloqué dans les 30 jours suivant la restitution.

Lorsque la période de location dépasse 25 jours, le dépôt de garantie sera prélevé au début de la location.

Le montant exact du dépôt sera déterminé lors de la prise en charge puisqu'il dépend du type de véhicule.

En cas de dommages de la voiture, sans rapport de police en tant que justificatif, la CDW et toute autre protection supplémentaire deviennent annulées.

Carte de paiement

Vous aurez besoin d'une carte de crédit au nom du conducteur principal pour verser le dépôt de garantie.

Cartes acceptées

-  **MasterCard Credit**
-  **VISA Credit**

Refusé

- ✗ Carte de débit**
- ✗ Cartes des banques en ligne**
- ✗ Carte de quelqu'un d'autre (y compris les membres de la famille)**
- ✗ American Express Credit**
- ✗ Tout paiement virtuel (par exemple, Google Pay, Apple Pay, etc.)**

 **Veuillez noter:**

La carte doit comporter des numéros en relief.

Email de Confirmation de Réservation

Without these mandatory documents, you cannot collect your car

- A Credit Card (physical card) in the main driver's name and surname (no abbreviations) with a large enough limit to cover the excess (EUR1845.00)
- The main driver's original full licence (the physical licence) and an International Driving Permit (where applicable)
- Valid photo ID (i.e. passport)
- Voucher. Present a printed copy of your voucher at the desk when picking up your car



Please see your voucher for the full list of mandatory documents

[Add flight number](#)

[Your voucher](#)

[Manage booking](#)

[Access your payment receipt for this car rental](#)

Website

Information importante



Populaire



Assurance



Conducteur



Caution



Spéciale



Fournisseur



Assurance fournisseur limitée : **inclus**

L'assurance fournisseur limitée couvre les dommages à la carrosserie et le vol. La perte ou les dommages infligés aux clés, aux pneus, au pare-brise, aux vitres ou au châssis ne sont pas couverts.



Caution remboursable : **3 075 €**

La caution remboursable est simplement bloquée de façon temporaire sur la carte qui a été acceptée. Restituez le véhicule sans frais de péage, amendes ou carburant manquant, et la caution sera reversée sur votre compte.

Une fois que vous aurez restitué le véhicule sans frais de péage, amendes ou carburant manquant, la caution sera reversée sur votre compte.



Franchise dommages et vol : **3 075 €**

La franchise dommages et vol correspond au montant maximal que le chauffeur principal paie en cas de dommages, de vol ou d'incident. Le montant de la



Cartes acceptées lors du retrait

ACCEPTÉES



Carte de crédit

NON ACCEPTÉES

Carte de débit

Cartes prépayées et électroniques



Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur les moyens de paiement acceptés.

Réservez une voiture sur notre site en utilisant le moyen de paiement de votre choix. N'oubliez pas que la caution/franchise remboursable devra être bloquée temporairement sur l'un des moyens de paiement acceptés au moment du retrait du véhicule. Le moyen de paiement utilisé pour effectuer la réservation ne doit pas nécessairement être la même carte de crédit que celle requise pour garantir la caution à l'agence de location de voiture. Si vous ne savez pas si votre carte

Website

Conditions de location complètes

X

↓ Informations Importantes

Dépôt de garantie

€ 2460.00

Un dépôt de garantie sera bloqué sur la carte de crédit du conducteur principal lors de la prise en charge. Il sera entièrement libéré à la fin de la location, s'il n'y a ni vol ni dommage au véhicule de location.

Acceptées :

- Les cartes de crédit suivantes au nom du conducteur principal :



MasterCard



Visa



Non acceptées :

- Cartes de débit
- Carte de tiers (y compris les membres de la famille)
- Espèces
- Paiements virtuels (par exemple, Google Pay, Apple Pay, etc.)
- Cartes prépayées

Website

VOLKSWAGEN UP ou similaire
Mini-Eco A0 - 21 ans minimum
avec 2 ans de permis / 75 ans maximum



Surprice 7,4/10
[Informations détaillées](#)

3 portes Boite Manuelle 4 places

Politique carburant Navette Gratuite
Plein à rendre plein

Kilométrage illimité
Responsabilité civile
Assurance tous risques ⓘ
Annulation gratuite ⓘ

Aucun paiement avant le mardi 8 octobre 2024

Caution : pas de carte à débit immédiat ⓘ

RÉSERVER

Caution du véhicule :
Un dépôt de garantie de 1600 € sera effectué sur place, au moyen d'une carte de crédit au nom et prénom du conducteur Visa ou Mastercard.
Les cartes de débit, Electron, Maestro, de crédit renouvelable, cartes néobanques (N26, Revolut, Nickel...) ne sont pas acceptées par les loueurs. Le montant sera pré-autorisé sur votre carte de crédit au moment de la prise en charge de la location, mais pas débité de votre compte.

Options facultatives (prix par location) :
Conducteur supplémentaire : 27 €
Siège enfant : 24 €
Réhausseur enfant : 24 €
Location GPS : 30 €

Restrictions du loueur :
Il est possible de circuler en Espagne moyennant un supplément de 45€ à payer sur place.

[Afficher et recevoir le devis par mail](#)



Méthodes de Paiement

Carte de Crédit (Visa / Mastercard)	✓	
Carte de Débit (Visa / Mastercard)	✓	
Stripe	✓	
Maestro	✓	
Electron	✓	
Espèces	✓	
Carte Prépayée	✓	
American Express		✗
Diners		✗
Carte de Crédit Chinese Union		✗

Cartes de Crédit Non Acceptées pour Caution/Dépôt

-Sans nom

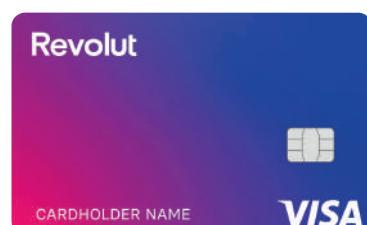
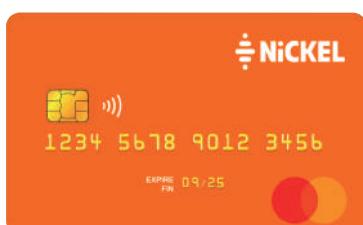
-Sans numéro

-Sans carte physique

-Sans numéro CVV

-Les cartes sans indication de crédit sont considérées comme des cartes de débit si le système les identifie comme telles.

Carte de Crédit (Visa / Mastercard)	✓	
Stripe	✓	
Carte de Débit (Visa / Mastercard)		✗
American Express		✗
Maestro		✗
Electron		✗
Diners		✗
Espèces		✗
Carte Prépayée		✗
Carte de Crédit Chinese Union		✗



Exceptions

Sont acceptées les cartes portant la mention Crédit **et** Débit.

Même si la mention “**DEBIT**” figure sur ces cartes françaises, elles disposent également d'une fonctionnalité de carte de crédit. Elles sont donc **acceptées pour la caution**, même si Stripe les indique comme Débit.





Ce guide est mis à jour en permanence

