



# Índice

---

<b>Guião de respostas a clientes</b>	<b>3</b>
<b>Exemplos de Comunicação Prévia:</b>	<b>5</b>
<b>Rental Cars:</b>	
<b>Email Confirmação de Reserva</b>	<b>6</b>
<b>Website</b>	<b>7</b>
<b>Carjet/DoYouSpain:</b>	
<b>Email Confirmação de Reserva</b>	<b>8</b>
<b>Website</b>	<b>9</b>
<b>Discover Cars:</b>	
<b>Email Confirmação de Reserva</b>	<b>10</b>
<b>Voucher</b>	<b>11</b>
<b>Website</b>	<b>12</b>
<b>CarTrawler Ryanair/HolidayAutos/Itravel/Opodo/IcliGo:</b>	
<b>Email Confirmação de Reserva</b>	<b>13</b>
<b>Website</b>	<b>14</b>
<b>Economy Bookings:</b>	
<b>Website</b>	<b>15</b>
<b>BSP-Auto:</b>	
<b>Website</b>	<b>16</b>
<b>Métodos de Pagamento</b>	<b>17</b>
<b>Cartões de Crédito Não Aceites para Caução/Depósito</b>	<b>18</b>
<b>Excepções</b>	<b>19</b>

# Guião de respostas a clientes

---

## Por que é necessário um cartão de crédito?

O cartão de crédito permite-nos bloquear temporariamente um valor como caução durante o período do aluguer. Este valor não é retirado da sua conta, mas serve como garantia em caso de danos ao veículo ou em situação de imprevisto. Além disso, o cartão de crédito oferece uma solução prática e segura, sem impactar diretamente o seu saldo disponível.

---

## Por que não aceitamos cartões de débito?

Os cartões de débito retiram o montante diretamente da sua conta, o que pode criar inconvenientes financeiros. Com o cartão de crédito, o valor bloqueado é apenas temporário e, após a devolução do veículo, é libertado sem qualquer encargo. Esta solução proporciona mais flexibilidade e segurança ao cliente.

---

## Por que não aceitamos dinheiro como caução?

Por razões de segurança e eficiência, não aceitamos cauções em dinheiro. O processo de gerir cauções em numerário é mais complexo e apresenta maiores riscos para a segurança tanto dos clientes como da nossa empresa. Além disso, o uso de cartão de crédito agiliza a gestão do aluguer e a devolução da caução.

---

## E se eu quiser evitar o bloqueio da caução no cartão de crédito?

Pode optar pelo nosso Top Cover, que elimina o valor da franquia em caso de danos e reduz substancialmente o valor bloqueado no cartão. Esta opção oferece-lhe mais tranquilidade durante o aluguer, garantindo que não terá de se preocupar com custos adicionais imprevistos.

---

### Dicas para os Recepcionistas:

**Manter a calma e a educação:** Mesmo em situações mais desafiadoras, é importante manter a calma e tratar o cliente com respeito.

**Escutar atentamente:** Ouvir as dúvidas e preocupações do cliente, demonstra interesse e profissionalismo.

**Explicar de forma clara e objetiva:** Utilize uma linguagem simples e evite termos técnicos.

**Oferecer soluções:** Sempre que possível, apresente alternativas e soluções para as dúvidas do cliente.

**Lembre-se:** O objetivo é construir um relacionamento positivo com o cliente e garantir que ele se sinta seguro e satisfeito com o serviço, assim como possibilitar voltar a utilizar os nossos serviços.

# Guião de respostas a clientes

---

## Exemplos de Diálogos entre Recepção e Cliente

### Cenário 1: Caução com cartão de crédito

**Cliente:** Por que motivo tenho de usar um cartão de crédito? Não posso pagar com um cartão de débito?

**Recepção:** O cartão de crédito permite-nos bloquear um valor como caução, mas sem retirar esse montante da sua conta. O valor serve como garantia em caso de danos ou imprevistos. Ao contrário do débito, o valor não é cobrado, apenas reservado temporariamente. Assim que o aluguer terminar, esse bloqueio é levantado sem custos.

---

### Cenário 2: Cartão de débito vs. crédito

**Cliente:** Tenho aqui o meu cartão de débito. Isso serve para o pagamento da caução?

**Recepção:** Utilizamos o cartão de crédito porque nos permite bloquear o valor da caução de forma temporária, sem retirar dinheiro da sua conta. Com o débito, o valor seria cobrado diretamente, o que pode ser menos conveniente, especialmente com montantes mais elevados.

---

### Cenário 3: Não aceitam dinheiro como caução

**Cliente:** E se eu preferir deixar a caução em dinheiro?

**Recepção:** Infelizmente, não aceitamos caução em dinheiro. Fazemos isso por motivos de segurança, tanto para si como para nós, e porque o processo de devolução do valor em numerário seria muito mais complicado. O uso do cartão de crédito permite-nos garantir um processo rápido e seguro, sem riscos de perda ou extravios.

---

### Cenário 4: Evitar o bloqueio da caução

**Cliente:** Não quero que bloqueiem um valor tão elevado no meu cartão. Há alguma outra opção?

**Recepção:** Temos uma solução que pode interessar-lhe. Com o nosso Top Cover, o valor da franquia fica coberto, e o montante bloqueado no seu cartão será muito mais reduzido. Isso oferece-lhe mais tranquilidade, especialmente se quiser evitar bloqueios elevados.

# Exemplos de Comunicação Prévia

---

Nesta secção, encontrará exemplos de **e-mails de confirmação de reserva**, **websites** onde os clientes efetuam as suas reservas, e **vouchers** que os clientes recebem para apresentar no balcão. Estes exemplos são importantes para esclarecer qualquer dúvida que o cliente possa ter relativamente à necessidade de um cartão de crédito.

Se um cliente referir que não tinha conhecimento da **obrigatoriedade do cartão de crédito**, pode usar estes exemplos para demonstrar que a informação foi previamente comunicada. A necessidade de um cartão de crédito é mencionada de forma clara durante o processo de reserva nos **websites** e está também incluída nos **e-mails de confirmação** e nos **vouchers** recebidos. Estes documentos são enviados automaticamente e servem como **prova de que o cliente foi informado** dos requisitos obrigatórios para o levantamento do veículo.

Desta forma, pode ajudar o cliente a entender que **todas as condições foram previamente apresentadas**, de forma a garantir que o processo de aluguer decorra sem mal entendidos.

## Email Confirmação de Reserva

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

### Important info

X

#### Important info

^

##### Driver & licence requirements

When you pick the car up, you'll need:

- Passport or national ID card
- Driving licence
- Credit card



##### Security deposit

€2,460.00

At pick-up, the main driver will leave a refundable security deposit of €2,460.00 on their credit card. Cash and debit cards are not accepted. The counter staff will confirm how much this will be.



##### Accepted cards



MasterCard



Visa

##### Damage Excess

€2,460.00

If the car's bodywork gets damaged, the most you'll pay towards repairs covered by the Collision Damage Waiver is the damage excess (€2,460.00). This cover is only valid if you stick to the terms of the rental agreement. It doesn't cover other parts of the car (e.g. windows, wheels, interior or undercarriage), or charges (e.g. for towing or off-road time), or anything in the car (e.g. child seats, GPS devices or personal belongings).

##### Mileage

Unlimited

Your rental includes unlimited free kilometres.

Please see the Service Provider's full terms and conditions below, which include the full name and company registered address of your Service Provider, information on and fees of extra products and services purchasable at the counter or based on your use of the rental, such as driving cross border and, if any, pick-up and drop-off grace periods.

## Email Confirmação de Reserva

### - 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

### SURPRICE

#### Driver requirements

#### Additional Driver

#### Payment

A major credit card (Visa or Mastercard) in the name of the main driver is required in order to collect the car. (Please note that cards without the driver's name or the card number on will not be accepted). This company will not accept prepaid, recharge or virtual credit cards.

Debit cards (Visa and Mastercard only) are accepted by this supplier.

Please note that debit cards are not accepted for the deposit.

Please note that for rentals of 24 days or less the deposit will be blocked from your credit card, for bookings of 25+ days the deposit will be charged to your card and refunded if the car is returned in the same condition.

#### Insurance

#### Out of Hours

#### Taking the car abroad / to other islands / to other states





## Email Confirmação de Reserva

 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.



## 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

### Rental Conditions



- ▼ Refundable security deposit  
€ 1599.00



A deposit will be blocked on the customer's credit card and will be released within 30 days after drop-off.

The exact deposit is determined on pick up since the amount is dependent on the type of vehicle.

#### Accepted Credit cards

- ✓  Visa Credit  
✓  MasterCard Credit



#### Not accepted:

- ✗ Someone else's card (including family members)
- ✗ Any prepaid card
- ✗ Any virtual payment (e.g. Google Pay, Apple Pay, etc..)
- ✗ Any debit card
- ✗ Visa Electron
- ✗ American Express Credit

 **Please note:**

The card must have embossed numbers.

## Email Confirmação de Reserva

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

### Important information



**Popular**



Insurance



Driver



Deposit and Fees



Car



Supplier



#### Limited Supplier Insurance: **Included**

The Limited Supplier Insurance covers bodywork damage and theft. It doesn't cover damage or loss of keys, tyres, windscreen, glass or undercarriage.



#### Refundable Security Deposit: **€ 2,460**

The Refundable Security Deposit is only a temporary hold on the accepted card. Return the car without missing fuel, fines or charges, and the deposit will be returned to your account.

Once you return the car without toll charges, fines or missing fuel the deposit will be returned to your account.



#### Damage & Theft Excess: **€ 2,460**

Damage and Theft excess is the maximum amount the lead driver pays in the event of damage, theft or incident. The excess amount depends on the car hire company.

Still unsure about excess? See below.

For example, you scratch the body of the car while parking. The damage costs € 1,800. You've agreed with your car hire company that the maximum excess is € 1,000. In this case, you will pay € 1,000 toward damages as agreed with the car hire company.

Please click [here](#) for more information on insurance.

#### Want the best cover?

With our Premium Cover you're refunded for any incurred excess charges. Don't take the risk. Take our **Premium Cover**.



#### Cards Accepted at Pick-up

##### ACCEPTED



Credit Card

##### NOT ACCEPTED

Debit Card

Prepaid and Electronic Cards



Please click [here](#) for more info on accepted payment.

Book a car on our site using your preferred payment method. Remember you will need one of the accepted payment methods to temporarily hold the Refundable Security deposit/excess when you pick up the car. The payment used in making the booking does not need to be the same credit card as the one required to secure the deposit at the car rental desk. If you're unsure that your card is a credit card, check with your bank before you pick up the car. Prepaid cards are not accepted.



#### Minimum Requirements

1. Credit Card has both the first name and surname of the main driver.
2. A digital version of your car hire voucher found in your confirmation email.
3. The main driver's original full licence (physical

## Website

### Termos completos de aluguel

X

#### ▼ Informações Importantes

 **Depósito de segurança**  
€ 1845.00

Um depósito de segurança será bloqueado no cartão de crédito do condutor principal no momento da retirada. Ele será totalmente liberado no final do aluguel, se não houver roubo ou dano ao carro alugado.

**Aceites:**

- Os seguintes cartões de crédito em nome do condutor principal:



MasterCard



Visa



**Não aceite:**

- Cartões de débito
- Cartões de terceiros (incluindo familiares)
- Dinheiro
- Pagamentos virtuais (por exemplo, Google Pay, Apple Pay, etc.)
- Cartões pré-pagos

 **Excesso**  
€ 1845.00

O Excesso por Danos é o valor pelo qual você é responsável se o carro alugado for danificado. Sua responsabilidade pelo carro é reduzida a esse valor pela Cobertura de Danos por Colisão (se aplicável). Por favor, note que a Cobertura de Danos por Colisão cobre apenas danos à

## Website

**VW POLO** ou similar  
Económico C - 21 anos no mínimo com 1 anos de carta de condução / máximo de 74 anos



**Surprice** 7,4/10  
[Mais detalhes](#)

**Manual** **Climatização**  
**5 portas** **5 lugares**

**Depósito cheio**  
Cheio é devolvido cheio

**Serviço de autocarros**

**Quilometragem ilimitada**  
**Seguro dano e roubo com franquia** ⓘ  
**Responsabilidade civil**  
**Cancelamento gratuito** ⓘ

**RESERVAR**

**Caução do veículo :**  
Cartão de crédito em nome do condutor, Visa ou Mastercard.  
Os cartões Electron, Maestro ou Kyriel não são aceites.

**Options to pay on site :**  
Condutor suplementar : 72 €  
Assento para criança : 64 €  
Assento elevador para criança : 64 €  
Aluguer de GPS : 70 €

**Seguros :**  
A franquia em caso de acidente é de 1845 €  
A franquia em caso de roubo é de 1845 €

**Jovens condutores :**  
A empresa de aluguer requer o pagamento de uma taxa suplementar por parte dos jovens condutores com idade inferior a 25 anos, que é de 120 € por condutor pela reserva.



# Métodos de Pagamento

---

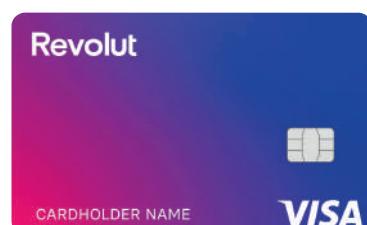
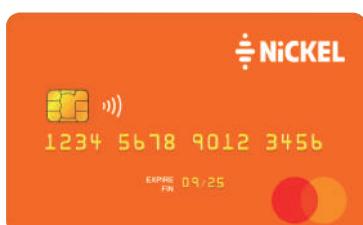
Cartão de Crédito (Visa / Mastercard)	✓	
Cartão de Débito (Visa / Mastercard)	✓	
Stripe	✓	
Maestro	✓	
Electron	✓	
Dinheiro	✓	
Cartão Pré-pago	✓	
American Express		✗
Diners		✗
Cartão de Crédito Chinese Union		✗

**Nota: Cartão de Débito aceite para clientes FDW**

# Cartões de Crédito Não Aceites para Caução/Depósito

- Sem nome
- Sem número
- Sem cartão físico
- Sem números CVV
- Número CVV variável
- Sem data de validade
- Cartões sem indicação de crédito são considerados débito se o sistema assim os identificar**

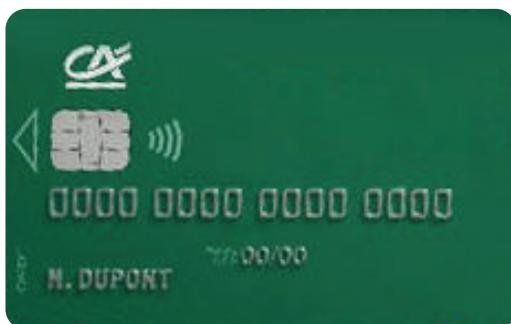
Cartão de Crédito (Visa / Mastercard)	✓	
Stripe	✓	
Cartão de Débito (Visa / Mastercard)		✗
American Express		✗
Maestro		✗
Electron		✗
Diners		✗
Dinheiro		✗
Cartão Pré-pago		✗
Cartão de Crédito Chinese Union		✗



# Excepções

Aceitam-se cartões com a indicação de Crédito e Débito

Apesar de poder ter escrito “**DEBIT**”, estes cartões franceses também tem funcionalidade de cartão de crédito. Sendo por isso **aceites para caução** mesmo que a indicação no Stripe seja de Débito.





Este Guia encontra-se em permanente actualização

