

**PLA DE MODERNITZACIÓ I SEGURETAT. CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS ILLES BALEARS**  
**LLOGUER DE VEHICLES SENSE CONDUCTOR**

SI	NO			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Reserves</b>	Es disposa d'un formulari de reserves estàndard conegut i aplicat per tot el personal.	Formulari de reserves
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Contracte</b>	El contracte de lloguer ha de contenir: condicions generals, conceptes de cobrament, condicions de l'assegurança, recàrrecs, fiances, condicions de lliurament i de prolongació imprevista del contracte.	Contracte
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Lliurament del vehicle</b>	Hi ha un document on es detalla el procés de lliurament del vehicle: lliurament de documentació i claus, revisió de danys, estat general del vehicle, combustible (amb el preu del sobrepreu de carburant) i equipament, com també zona d'aparcament i lloc de lliurament en finalitzar-ne l'ús. En presència del client es comproven els possibles danys del vehicle i s'anul·len o destrueixen els possibles resguards oberts de targetes de crèdit.	Document lliurament
			Una vegada lliurat el vehicle, i abans de lliurar-lo al client següent, es neteja i se'n reposa l'equipament estàndard. Aquestes operacions es verifiquen visualment i s'anoten les possibles incidències.	Document incidències
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Les factures tenen un format estàndard</b>	El format de la factura emesa per l'establiment inclou els elements informatius següents: identificació completa de l'agència, desglossament de conceptes, totals i forma de pagament. La factura està organitzada per epígrafs, de manera que el client pugui comprendre fàcilment les quantitats corresponents a les diferents despeses, recàrrecs i fiances. A més, es detalla la quantitat corresponent a l'IVA, com també qualsevol descompte que s'hagi fet.	Trametre una còpia d'una factura
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Dossier</b>	Es lliura al client un dossier o similar amb tota la informació relativa al lloguer: guia d'actuació en cas d'accident (amb telèfons d'emergència), mapa de situació de l'agència i de la destinació, etc.	Document acreditatiu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>S'ofereix al client una guia d'actuació en cas de accident</b>	Amb la documentació s'ofereix al client una guia d'actuació en cas d'accident, que inclou telèfons d'emergència i avis, fulls per a croquis, fulls per reflectir danys produïts i condicions generals de la cobertura de les assegurances contractades.	Document acreditatiu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>La documentació lliurada inclou un mapa de situació i turístic de la zona</b>	Amb la documentació del vehicle es lliura un mapa de situació de l'agència i de les principals carreteres i atractius de la destinació.	Document acreditatiu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>S'indiquen al client les dades bàsiques d'operació del vehicle</b>	En el moment del lliurament s'orienta el client sobre l'operació de llums, alçavidres, tipus de gasolina, canvi...	Declaració responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>S'indica al client el preu definitiu que s'ha de pagar</b>	Des de la contractació fins a la facturació definitiva, el client ha de tenir clar l'ús de les fiances dipositades, bons o altres instruments de pagament. En el moment de la facturació final (o la factura definitiva) s'especifiquen clarament les quantitats abonades, les compensacions i el preu final que es cobrarà pel servei. S'anul·len o destrueixen en presència del client els resguards oberts de crèdit una vegada compensats.	Declaració responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Es comproven i reposen els equipaments estàndard del vehicle</b>	Durant o després del procés de neteja s'ha de comprovar l'existència de tots els equipaments estàndard del vehicle (recanvis, eines bàsiques i altres elements de seguretat inclosos). S'han de reposar els que faltin i notificar la incidència a l'efecte de reposició d'estocs.	Declaració responsable
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>S'assegura que qualsevol vehicle per lliurar es troba net i en ordre de marxa</b>	En tot cas el responsable de neteja, de recepció de serveis externs o el personal que lliura el vehicle han de fer una inspecció ocular que assegurï que totes les tasques de neteja han estat emplenades i que no es lliuren al client vehicles no conformes. Les incidències observades s'han de documentar.	Document incidències