

# Consideraciones para reservar Hertz en Amadeus



## Una agencia que no sea cliente de Hertz, ¿puede reservar en Amadeus?

Sí. En este caso la agencia solo puede reservar vehículos para pago directo en la oficina de recogida y no percibirá comisión. Si la agencia quiere reservar utilizando la modalidad de bonos, tiene que firmar un acuerdo con Hertz.

## Tarjeta de fidelización de Hertz

Tarjeta Gold: servicio expedito de primera categoría que proporciona a sus clientes el servicio de entrega de vehículos más rápido y cómodo. Ya que, al tener esta tarjeta, el cliente no necesita rellenar sus datos en el contrato en el momento de recogerlo.

### Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Solicitar el número al cliente.
2. Incluir en la transacción de venta el /ID-número o rellenar el campo en el módulo gráfico (número de descuento del cliente).

**Respuesta Amadeus:** el sistema no responde con ningún mensaje, ya que se trata de un dato informativo para la oficina que presta el servicio de entrega del vehículo. Solo saltará un mensaje de error, en el caso de que se haya introducido mal el número de la tarjeta.

## Horarios de oficinas

Cada oficina de Hertz tiene su propio horario dependiendo de su ubicación.

**Página en Amadeus:** en aeropuerto GGCARZEMAD y fuera aeropuerto: GGCARZEMAD.700 (MAD es el código IATA de la ciudad)

### Forma de solicitarlo en Amadeus:

Es importante verificar, antes de efectuar la reserva, si la oficina está abierta a la hora a la que el cliente desea recoger el vehículo. En caso de solicitar el servicio fuera de horario, el sistema dará un mensaje de aviso.

## Entregas y Recogidas (Delivery & Collection)

Hertz permite el Delivery & Collection solo para direcciones de empresas y hoteles, no realiza este servicio en domicilios particulares. Además, este servicio solo lo ofrecen las oficinas Hertz de ciudad.

### Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Elegir la oficina a la que se desea solicitar el servicio.
2. Realizar la reserva introduciendo la dirección de recogida con un elemento de información adicional (SI) estructurado: nombre empresa y teléfono u hotel y dirección.
3. Enviar una cola a QE/MADZE5100/23 para realizar la petición a Hertz.
4. Una vez recibida la confirmación, emitir bono (en caso de valorado, incluir el precio indicado por Hertz).

### Respuesta Amadeus:

La reserva se queda por defecto en HK. Si la oficina puede realizar el servicio, la agencia recibirá un mensaje por cola con el precio correspondiente. En caso contrario, la agencia recibirá un mensaje por cola indicando que no pueden dar el servicio.

## Conductor adicional

El cargo por conductor adicional solo se puede pagar en la oficina de recogida, aunque, a título informativo, se puede añadir una nota en la reserva.

**Página en Amadeus:** GGCARZEQVD.250 (QVD es el código IATA de la ciudad)

### Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Ver el precio en CPOZEjata/SUR e informar al cliente.
2. Poner un SI-ADD DRV por si se quiere avisar a la oficina.

## Equipamiento especial

Hay equipamientos que son obligatorios, como las sillitas de niños (CSB, CSI, CST) y las cadenas. Es necesario solicitarlos con un mínimo de 48 hrs de antelación.

**Página en Amadeus:** GGCARZEMAD.200 (MAD es el código de la ciudad donde se realiza el servicio).

### Forma de solicitarlo en Amadeus:

1. Verificar el cargo correspondiente en la página Amadeus de la oficina.
2. Introducir en la transacción de venta el tipo de equipamiento deseado (SQ en modo comandos o campo de equipamiento especial en modo gráfico). **Nota:** si se emite un bono valorado y se quiere cobrar el cargo correspondiente al equipamiento especial al cliente, añadir la cantidad al valor total del alquiler.

**Respuesta Amadeus:** el equipamiento especial está sujeto a petición. Hay que solicitarlo con un mínimo de 48 hrs de antelación. Si la oficina no dispone del equipamiento, al hacer la transacción de venta saltará un mensaje avisando que está agotado. Si se solicita con menos de 48hrs. salta un mensaje de error y hay que pedirlo por teléfono a la oficina.

## Reservas de larga duración

Hertz ofrece la posibilidad de reservar vehículos para una duración superior a 20 días (larga duración).

La reserva en Amadeus no requiere ningún procedimiento especial.

## Coberturas

Por ley, los vehículos en España y Europa, deben tener las coberturas de responsabilidad civil y seguros parciales básicos. En EE.UU y otros países, es necesario el LDW. Además, con Hertz es posible contratar otros seguros adicionales.

**Página en Amadeus:** CPOZEBIO/COV (BIO es el código de ciudad)



## Consideraciones para reservar Hertz en Amadeus



**Forma de solicitarlo en Amadeus:** los seguros adicionales únicamente se pueden incluir y pagar en la oficina de recogida. Las coberturas incluidas en la tarifa reservada se pueden visualizar en RTSVCC núm. segmento (ejemplo RTSVCC2). Si el cliente quiere información sobre seguros adicionales tiene que realizar la misma transacción RTSVCC.

### Bonos admitidos

La reserva se puede pagar mediante tarjeta o bono electrónico de agencia. El pago con tarjeta se refiere a un pago directo del cliente a Hertz en la oficina de recogida. En caso de bono valorado o pago directo, la oficina de recogida de Hertz solicitará la tarjeta de crédito del conductor. No se aceptan tarjetas de débito (maestro o electrón).

**Página en Amadeus:** GGCAZEMAD.550 (MAD es el código de ciudad donde se realiza el servicio).

**Forma de solicitarlo en Amadeus:**

- ▶ **Bono Full Credit y GDA:** reservar el coche y posteriormente emitir el bono e-voucher.
- ▶ **Bono valorado:** reservar el coche por Amadeus y rellenar el bono físico de Hertz para entregárselo al cliente (solo en España se permite enviar el bono a la oficina).
- ▶ **Pago con tarjeta:** se puede incluir el número de la tarjeta en el campo de garantía de la reserva, aunque no se le cobrará al cliente hasta que haya finalizado el servicio. En este caso, no se emite ningún bono.

**Respuesta Amadeus:** en caso de haber emitido un bono, el sistema devuelve un segmento con el número del mismo. Si se ha introducido una tarjeta como garantía, el sistema no devuelve ningún mensaje a no ser que el número de la tarjeta sea incorrecto, en ese caso, salta un mensaje de error.

### Tipos de vehículos

Los vehículos se clasifican según la modalidad establecida por ACRISS. Todos los vehículos se pueden reservar por Amadeus.

**Página en Amadeus:** CPOZEMAD/VEH (MAD es el código de ciudad donde se realiza el servicio).

**Forma de solicitarlo en Amadeus:** la reserva de cualquier vehículo no requiere ninguna condición específica, excepto la gama Prestige, en la cual el conductor tiene que tener un carnet de 3 años de vigencia y proporcionar 2 tarjetas de crédito en la oficina de recogida.

1. Verificar, con la transacción CPOZEIATA/VEH, si la oficina dispone del tipo de vehículo deseado y si tiene condiciones especiales.
2. Realizar una disponibilidad para el tipo de vehículo deseado.
3. Realizar la transacción de venta.
4. Emitir el bono si aplica.

**Respuesta Amadeus:** en el caso de los vehículos prestige, la reserva se queda bajo petición (HN), y el plazo de confirmación de reserva es de:

- ▶ Europa: un máximo de 24hrs.
- ▶ Resto del mundo: 72hrs.

### After Hour

Servicio ofrecido para recoger el vehículo después del horario de cierre de la oficina. El servicio está sujeto a petición y tiene un recargo adicional. Solo lo ofrecen las oficinas de aeropuerto y estación de trenes.

**Página en Amadeus:** GGCAZEMAD en la sección Opening Hour (MAD es el código de ciudad donde se realiza el servicio).

**Forma de solicitarlo en Amadeus:**

1. Verificar si la oficina ofrece este servicio, para ello hay que entrar en la página GGCAZEMAD (MAD es el código de oficina) y buscarlo en la sección "Opening Hours".
2. Realizar la reserva introduciendo el número de vuelo o tren en el campo correspondiente.

**Respuesta Amadeus:** estas reservas quedan bajo petición (HN).

### Cancelaciones y modificaciones

Las reservas se pueden cancelar hasta 30 minutos antes de la recogida del vehículo.

**Forma de solicitarlo en Amadeus:**

- ▶ **Modificaciones:**
  1. Reservar un nuevo segmento de coche.
  2. Cancelar el anterior.
  3. Emitir el nuevo bono.
- ▶ **Cancelaciones:** hay que realizar los pasos habituales para eliminar un segmento o bien eliminar todos los servicios del PNR.

**Respuesta Amadeus:** el segmento cancelado cambiará de status a HX.

### Devolución en otra oficina

Este servicio puede tener un cargo adicional que varía dependiendo de las ciudades y de las oficinas. Este recargo se suma de forma automática al total de alquiler.

**Forma de solicitarlo en Amadeus:**

1. Elegir la oficina de recogida y la de devolución.
2. Realizar la reserva indicando el código de oficina de recogida y devolución (en comando utilizar /PUP- y /DO- ).
3. Verificar el recargo en RTSVCC seguido del número de segmento.
4. Emitir el bono (si aplica).

**Respuesta Amadeus:** la reserva suele quedarse

## Consideraciones para reservar Hertz en Amadeus



### Cómo reservar con los puntos de Iberia Plus y Spanair

Existe un acuerdo entre Hertz e Iberia que permite, al cliente que tenga la tarjeta de fidelización de Iberia y Spanair, ganar puntos por cada día de alquiler. Los puntos se acumulan una vez finalizado el alquiler. No se obtienen puntos por alquileres mensuales, vehículo de sustitución o Tour operador.

**Forma de solicitarlo en Amadeus:** incluir los datos de la tarjeta en la transacción de venta (en modo comandos /FT-IB... y en modo gráfico en el campo de viajero frecuente).

**Respuesta Amadeus:** al ser un dato informativo para la oficina que presta el servicio, el sistema no responde con un mensaje.

### Dónde dirigirse si al cliente no le han anotado los puntos

Para recuperar de modo retroactivo los puntos de viajero frecuente, el cliente puede contactar con Hertz mediante su Dpto. de atención al cliente en el 917497773. Es necesario el número de contrato de alquiler.

### Tiempo de cortesía

Si el cliente entrega el vehículo con 29min de retraso de la hora de devolución, la oficina facturara al cliente un día extra junto con las correspondientes inclusiones de seguros etc.

### Reservas bajo petición

Se quedan bajo petición cuando se solicita un vehículo especial, un Delivery & Collection, fuera de horas, etc.

**Forma de solicitarlo en Amadeus:** si una reserva queda bajo petición (HN) es necesario enviarla por cola a QE/MADZE5100/97.

**Respuesta Amadeus:** Hertz necesita 48hrs para gestionar la petición. La respuesta se enviará por colas y, en caso de confirmación, la reserva cambia a status HK.