

# Rezerwacje hotelowe z użyciem karty kredytowej

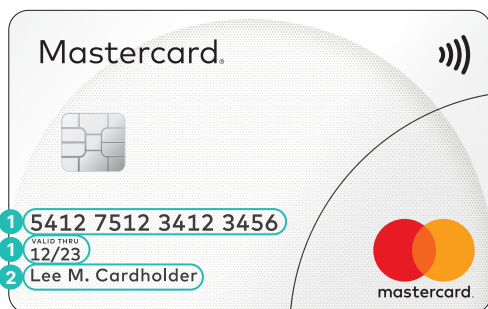
## INSTRUKCJA PRAWIDŁOWEGO POSTĘPOWANIA

Posiadacze kart kredytowych (Visa, Mastercard, UnionPay, JCB, Diners Club International/Discover Card) mają możliwość zarezerwowania pierwszej nocy pobytu za pomocą swojej karty kredytowej. Jako właściciel hotelu powinieneś mieć na uwadze kilka istotnych zasad zawartych w niniejszej instrukcji. Upewnij się, że Twój agent rezerwacyjny niezwłocznie przekazuje Ci wszystkie informacje dotyczące rezerwacji oraz rezygnacji z pobytu.

### JAK DZIAŁA REZERWACJA

1. W procesie rezerwacji uzyskaj od gościa następujące dane:

- 1 Numer i data ważności karty kredytowej
- 2 Imię i nazwisko posiadacza karty (musi być tożsamy z nazwiskiem osoby dokonującej rezerwacji), adres, numer telefonu/faksu i adres e-mail



2. Poinformuj gościa o warunkach rezerwacji. Najlepiej, jeśli pocztą, faksem bądź e-mailem wyślesz gościowi potwierdzenie rezerwacji zawierające poniższe informacje:

- Cena za nocleg dla żądanej kategorii pokoju i cena łączna (z VAT))
- Dokładny adres hotelu
- Kod (numer) rezerwacji
- Nie wysyłaj danych karty kredytowej w potwierdzeniu rezerwacji
- Warunki anulowania i zmian w rezerwacji:

**Jeśli posiadacz karty nie anuluje rezerwacji do godz. 18.00 w dniu przyjazdu i nie przybędzie, możesz obciążyć jego kartę kredytową kosztem pierwszej nocy pobytu plus podatek.**

### JAK SPEŁNIĆ WYMAGANIA PCI DSS

Gdy koniecznie musisz przechowywać dane karty na miejscu, użyj fizycznego przechowywania danych. W przypadku przechowywania danych w formie elektronicznej, w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych karty wymagana jest kompleksowa certyfikacja PCI DSS. Prosimy o zapoznanie się z naszymi „Instrukcjami dotyczącymi zgodności z przepisami bezpieczeństwa PCI DSS dla kontrahentów”. Dane karty (numer karty i data ważności) należy przechowywać na papierze w bezpiecznym miejscu, dostępnym tylko dla ograniczonej i autoryzowanej grupy osób. Należy się upewnić, czy dane karty zostały usunięte/zniszczone po opuszczeniu hotelu przez gościa. Nie ma potrzeby wyszukiwania i przechowywania numerów weryfikacyjnych kart (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

### ANULOWANE REZERWACJE

Zasadniczo zobowiązany jesteś akceptować wszystkie rezygnacje dokonane przed godz. 18.00 w dniu planowanego przyjazdu. Musisz także podać gościowi indywidualny kod rezygnacji (cancellation number).

Jeśli powyższy termin anulowania jest dla Ciebie niewystarczający, możesz go wydłużyć do maksymalnie 72 godzin przed przyjazdem gościa. W takim wypadku musisz pisemnie poinformować gościa o tych specjalnych warunkach. W potwierdzeniu rezerwacji należy wyraźnie podać konkretną datę i godzinę pobytu.

W przypadku, gdy gość nie anuluje rezerwacji i się nie zjawi, możesz obciążyć jego kartę kosztem pierwszej nocy pobytu. Ponieważ karta nie jest fizycznie obecna i dysponujesz tylko jej numerem, użyj funkcji manualnego wprowadzenia danych transakcji<sup>1</sup>. W polu na podpis posiadacza karty wpisz słowa „no show”<sup>2</sup>. Jeśli posiadacz karty zakwestionuje to obciążenie, podając jako uzasadnienie fakt, że nie dokonywał u Ciebie rezerwacji, stracisz prawo do reklamowanej kwoty.

<sup>1</sup> Nazwa tej funkcji może się różnić w zależności od modelu terminala płatniczego.

W razie wątpliwości skontaktuj się z producentem swojego terminala.

<sup>2</sup> „No Show” to powszechnie używany termin branżowy.

## POSTĘPOWANIE W DNIU PRZYJAZDU GOŚCIA

Meldując gościa w dniu przyjazdu, poproś go o jego kartę kredytową i za pośrednictwem terminala płatniczego dokonaj na niej rezerwacji (preautoryzacji) kwoty odpowiadającej cenie całego pobytu. Gość powinien potwierdzić preautoryzację kodem PIN.

Pamiętaj, by zawsze wprowadzać kartę do terminala. Wyłącz nie gdy karta nie daje się odczytać ani przez chip, ani przez pasek magnetyczny, możesz wprowadzić numer karty ręcznie. Przeprowadzając transakcję manualną, jesteś zobowiązany przestrzegać reguł zawartych w Ogólnych Warunkach Handlowych Worldline.

## ALTERNATYWNE ZAKWATEROWANIE

Istnieje obowiązek udostępnienia zarezerwowanego pokoju lub kategorii pokoju swojemu gościowi. Gdyby z jakichś przyczyn okazało się to niemożliwe, musisz zapewnić alternatywne zakwaterowanie tej samej jakości w tym samym miejscu/okolicy. Ponadto, gość ma prawo do bezpłatnego transportu na nowe miejsce zakwaterowania oraz do trzymi-nutowego połączenia telefonicznego; oprócz tego musisz bezpłatnie przekierować do nowego miejsca zakwaterowania wszystkie wiadomości i telefony.

HOTEL SP. Z. O. O.		
00-000 WARSZAWA		
0002	06.03.2020	09.29
ZAKUP		
00000671013		
Mastercard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTAL	PLN	58.00
=====		
No show		
Podpis		

Osobę do kontaktu w Państwa kraju znaleźć można pod adresem: [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

