

# Rezerwacja hotelu na podstawie zaliczki opłaconej kartą kredytową

## HOTEL ADVANCE DEPOSIT

Jeśli hotel planuje pobieranie zaliczki na gwarantowaną rezerwację, dokonanie takiej transakcji jest możliwe za pomocą karty kredytowej klienta. W niniejszym dokumencie pokażemy, w jaki sposób ① prawidłowo pobierać zaliczki z kart kredytowych, ② prawidłowo anulować zaliczki, ③ właściwie postępować w przypadku overbookingu.

Dokładne przestrzeganie poniższych instrukcji ma kluczowe znaczenie. Pozwoli to uniknąć pytań od klientów oraz ewentualnych storn.

### ① PRAWIDŁOWE POBIERANIE ZALICZEK Z KART KREDYTOWYCH

W trakcie rozmowy z gościem przy rezerwacji ...

... należy zapytać o następujące dane:

- nazwisko/imię (z karty)
- adres do faktury
- numer karty kredytowej i data ważności
- numer telefonu, adres pocztowy, adres e-mail
- data przyjazdu i okres pobytu

... goście należy udzielić następujących informacji:

- cena pokoju (łącznie z opłatami, podatkami etc.)
- suma zaliczki, którą zostanie obciążona jego karta kredytowa (nie może przekraczać ceny 14 noclegów)
- nazwa, adres i numer telefonu hotelu
- kod rezerwacji<sup>1</sup>, z prośbą o przechowanie go na wypadek ewentualnych pytań
- informacja, że zaliczka zostanie odliczona od ostatecznego rachunku
- oraz że pokój będzie zarezerwowany dla gościa na okres, który pokrywa zaliczka.

... należy poinformować gościa o warunkach rezygnacji z rezerwacji, a przede wszystkim:

- o ostatecznym terminie bezpłatnej rezygnacji
- oraz o tym, że zaliczka w całości lub częściowo przepadnie po upływie terminu rezygnacji bądź w przypadku nieprzebrzegania warunków rezygnacji.

Po zakończeniu rozmowy z gościem ...

... księgujemy zaliczkę na terminalu płatniczym

- ponieważ do dyspozycji mamy tylko numer karty bez fizycznej karty, korzystamy z funkcji „Ręczne wprowadzanie danych klienta”<sup>2</sup>.
- zamiast podpisu wpisujemy ręcznie wyrażenie „Advance Deposit” w polu podpisu.

### Bezpieczna realizacja płatności zaliczki przez E-Commerce

Do obsługi płatności zaliczek hotelowych firma Worldline zaleca oferowane przez siebie rozwiązania Saferpay Secure PayGate, Saferpay PDF Payment lub Secure E-Commerce. W aplikacji Secure PayGate należy wykonać następujące czynności:

1. Otwieramy Secure PayGate na komputerze.
2. Wyświetlamy zapisaną ofertę standardową lub tworzymy własną ofertę.
3. Przesyłamy ofertę przez e-mail – wraz z ewentualnymi dodatkowymi informacjami w załączniku (np. warunkami rezygnacji).
4. Gość weryfikuje ofertę.
5. Jeśli się z nią zgadza, klika zaszyfrowane łącze w wiadomości e-mail, przechodząc w ten sposób automatycznie do okna płatności Saferpay.
6. Gość wpisuje numer karty, kod weryfikacyjny karty (CVV2, CVC2, CID), nazwisko i datę ważności oraz finalizuje zakup.
7. Gość niezwłocznie otrzymuje potwierdzenie zakupu w wiadomości e-mail.
8. Równocześnie hotel otrzymuje e-mailem potwierdzenie płatności.
9. Płatność jest automatycznie zapisywana w dzienniku Backoffice-Journal, w którym płatność można sprawdzić i tam też nią zarządzać.

W przypadku transakcji Secure E-Commerce gość otwiera stronę internetową hotelu i postępuje zgodnie z normalnym procesem wyboru i płatności.

Dokonanie płatności jest również możliwe przez Saferpay PDF Payment. Saferpay PDF Payment pozwala na umieszczenie na rachunku w formacie PDF łącza do płatności. Rachunek wystarczy wówczas przesłać klientowi przez e-mail, który za pośrednictwem łącza płatności przejdzie bezpośrednio do okna płatności on-line (Saferpay Payment Page). W oknie klient wybiera żądany sposób płatności i jednym kliknięciem wygodnie opłaca zaliczkę z za biurka.

<sup>1</sup> Nadawany przez hotel

<sup>2</sup> Dokładna nazwa może różnić się w zależności od modelu terminala płatniczego.

W razie pytań prosimy o kontakt z producentem posiadanego terminala płatniczego.

Uwaga: Strona umowy przyjmuje do wiadomości, że realizacja transakcji na podstawie ręcznie wprowadzonych danych klienta związana jest ryzykiem i strona ta ponosi ryzyko z tego tytułu. Ryzyko to występuje przede wszystkim, gdy w późniejszym terminie okaże się, że dane karty zostały wykorzystane bez zgody posiadacza karty (nadużycie). Ryzyko to można znacznie zmniejszyć dzięki Saferpay Secure PayGate.

### PRZESTRZEGANIE REGUŁ 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).

### Gość musi otrzymać pisemne potwierdzenie opłacenia zaliczki

Hotel jest zobowiązany do przesłania gościowi w ciągu trzech dni roboczych pisemnego potwierdzenia zapłaty zaliczki oraz kopii dowodu księgowego.

Potwierdzenie opłacenia zaliczki ze strony hotelu<sup>3</sup> musi zawierać następujące dane:

- nazwa hotelu
- nazwa, adres do faktury i numer telefonu posiadacza karty
- przewidywana data przybycia
- suma zaliczki
- data transakcji
- kod rezerwacji zaliczki
- ostateczny termin rezygnacji
- warunki rezygnacji uzgodnione z gościem
- informacje o prawach i obowiązkach przy płatnościach kartą kredytową.

Posiadacz karty musi pisemnie potwierdzić zwrotnie rezerwację (faksem, drogą listowną lub e-mailem). Posiadacz karty musi tutaj wyraźnie potwierdzić, że zapoznał się z warunkami rezygnacji, zrozumiał je i zaakceptował. Zalecamy dołączenie do korespondencji z posiadaczem karty szablonu pisma do podpisania.

## 2 PRAWIDŁOWE ANULOWANIE ZALICZKI

### W trakcie rozmowy posiadaczowi karty

- należy podać jego kod rezygnacji<sup>4</sup>
- ponadto należy wspomnieć o konieczności przechowywania kodu na wypadek ewentualnych pytań.

### Po zakończeniu rozmowy

- na potwierdzeniu zapłaty zaliczki należy zapisać adnotację „cancelled” oraz kod rezygnacji
- obliczamy kwotę do zwrotu
- na terminalu płatniczym dokonujemy uznania na karcie kredytowej
- w ciągu trzech dni roboczych przesyłamy klientowi listem, faksem lub e-mailem kopię obu dowodów (dowód rezerwacji Advance Deposit oraz dowód uznania z rezygnacji) wraz z informacją, która potwierdza dokonane uznania.

Uznania mogą być dokonywane wyłącznie na tej samej karcie, która pierwotnie została obciążona. Brak możliwości zwrotu na inną kartę lub rachunek bankowy.

## 3 PROCEDURA W PRZYPADKU OVERBOOKINGU

Co do zasady, gość ma prawo do zarezerwowanego przez siebie pokoju lub kategorii pokoju. Jeśli zakwaterowanie zarezerwowane przez gościa nie będzie dostępne z chwilą jego przybycia, hotel ma obowiązek do zaoferowania mu przynajmniej następujących usług zastępczych:

- zakwaterowanie w innym hotelu do chwili zwolnienia zarezerwowanego pokoju; zakwaterowanie to musi mieć przynajmniej identyczny lub wyższy standard jakości.
- transfer do hotelu zastępczego i z powrotem (codziennie, jeśli tego życzy sobie klient).
- przekierowanie wszystkich przychodzących wiadomości i połączeń telefonicznych do hotelu zastępczego.
- dwie bezpłatne, trzyminutowe rozmowy telefoniczne.
- całą zaliczkę opłaconą przez gościa należy anulować<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Potwierdzenie opłacenia zaliczki musi sporządzić hotel.

<sup>4</sup> Kod rezygnacji nadaje hotel.

<sup>5</sup> Procedura, patrz punkt 2: Prawidłowe anulowanie zaliczki.

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

