

# Hotelska rezervacija putem pologa kreditnom karticom

## (POLOG ZA HOTELSKU REZERVACIJU)

Ako vaš hotel želi zatražiti polog za zajamčenu rezervaciju, to se može izvršiti pomoću kreditne kartice gosta. Ovaj obrazac s informacijama reći će vam koji je ❶ ispravan način za obradu pologa plaćenih kreditnom karticom, ❷ ispravan način rješavanja otkazanih pologa koji su već plaćeni i ❸ ispravan način rješavanja slučajeva prevelikog broja rezervacija.

Važno je da pažljivo pratite ove upute. To će pomoći u smanjenju broja upita korisnika ili čak otkazivanja.

### ❶ ISPRAVAN NAČIN OBRADE AVANSNIH POLOGA PLAĆENIH KREDITNOM KARTICOM

**Kada gost napravi rezervaciju, trebali biste**

**Zatražiti sljedeće podatke:**

- ime i prezime nositelja kartice (kao što je prikazano na kartici)
- adresu računa
- broj kreditne kartice i datum isteka
- telefonski broj, poštansku adresu, adresu e-pošte
- datum dolaska i duljinu boravka

**Pružite gostu sljedeće podatke:**

- cijenu sobe (zajedno sa svim pristojbama, nametima, porezima)
- iznos pologa za koji ćete teretiti kreditnu karticu (ne smije premašivati cijenu za 14 noćenja)
- ime, adresu i telefonski broj hotela
- kôd <sup>1</sup> rezervacije, uz uputu gostu da koristi taj broj u slučaju bilo kakvih upita
- savjet da se avansno plaćanje oduzima od iznosa konačnog računa i
- da će smještaj biti rezerviran za goste u razdoblju koje pokriva avansni polog

**Obavijestite gosta o hotelskoj politici otkazivanja, osobito**

- posljednji mogući datum za besplatno otkazivanje
- da se avansni polog gubi dijelom ili u cijelosti nakon isteka razdoblja otkazivanja ili ako se ne poštuje politika otkazivanja

**Nakon razgovora s gostom**

**Rezervirajte avansni polog na vašem terminalu za plaćanje**

- budući da imate samo broj kartice, a ne i samu karticu, trebali biste koristiti funkciju „ručno prikupljanje podataka“<sup>2</sup>
- trebate upisati „Avansni polog“ u polju za potpis umjesto potpisa.

### Sigurna obrada pologa u e-trgovini

Worldline preporučuje naša rješenja; Saferpay Secure PayGate, Saferpay PDF Payment ili Secure E-Commerce, za obradu hotelskih pologa. Sa Secure PayGateom postupajte na sljedeći način:

1. Otvorite Secure PayGate na vašem računalu.
2. Otvorite spremljenu standardnu ponudu ili izradite novu pojedinačnu ponudu.
3. Pošaljite svoju ponudu putem e-pošte, zajedno s drugim informacijama u obliku privitka, ako to želite (kao što je politika otkazivanja).
4. Gost pregledava ponudu.
5. Ako se slaže, klikne na šifriranu poveznicu u poruci e-pošte; to ga/ju automatski vodi na stranicu za plaćanje Saferpay.
6. Gost unosi svoj broj kartice, kontrolni broj kartice (CVV2, CVC2, CID), ime i datum isteka i završava svoju kupnju.
7. Nositelj kartice odmah prima potvrdu o kupnji putem e-pošte.
8. Istodobno ćete i vi dobiti potvrdu plaćanja putem e-pošte.
9. Plaćanje se automatski uruđbira u vašem back office registru gdje ga možete provjeriti i upravljati njime.

Prilikom obrade pomoću rješenja Secure E-Commerce vaš gost ide na vašu internetsku stranicu i slijedi uobičajeni postupak odabira i plaćanja.

Rješenje Saferpay PDF Payment također se može koristiti za plaćanje predujma. Kako biste to učinili, možete postaviti poveznicu za plaćanje na vaš PDF račun pomoću sustava Saferpay PDF Payment. Račun se zatim šalje e-poštom vašem gostu koji se izravno preusmjerava na Saferpay stranicu za plaćanje klikom na poveznicu sadržanu u e-pošti. Gost odabire željeni način plaćanja i klikne za jednostavno plaćanje od kuće.

<sup>1</sup> Dodijeljen od strane hotela

<sup>2</sup> Naziv ove funkcije može varirati ovisno o modelu terminala za naplatu. Obratite se proizvođaču svog terminala za plaćanje ako imate pitanja.

Imajte na umu sljedeće: obrada transakcija pomoću ručnog prikupljanja kartičnih podataka podložna je rizicima koje snosite vi kao ugovorni partner. To je osobito slučaj ako se naknadno utvrdilo da su kartični podaci zloupotrijebljeni bez pristanka nositelja kartice. U tim slučajevima preuzimate sve rizike naplate potraživanja od nositelja kartice za odgovarajuću transakciju. Ovi se rizici uvelike mogu smanjiti s pomoću usluge Saferpay Secure PayGate.

### KAKO SE PRIDRŽAVATI SMJERNICA PCI DSS

Čuvajte podatke o kartici u fizičkom obliku ako ste obvezni čuvati ih na licu mjesta. U slučaju elektroničke pohrane potrebno je opsežno certificiranje PCI DSS kako bi se zajamčila sigurnost podataka o karticama. U tu svrhu uspedite naše „Upute za sukladnost s PCI DSS sigurnosnim pravilima za ugovorne partnere“. Pohranite podatke o karticama koji se nalaze na papiru (broj kartice i datum isteka) na sigurnu lokaciju kojoj može pristupiti samo ograničen i ovlašten krug ljudi. Osigurajte da se podatci o karticama nakon odlaska gosta izbrišu/unište. U potpunosti otkazite provjeru i pohranu kontrolnih brojeva kartica (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

#### Pružite gostu pismenu obavijest o pologu

Morate gostu poslati pisanu potvrdu o pologu zajedno s kopijom rezervacije u roku od tri radna dana.

Potvrda o pologu za hotelsku rezervaciju mora sadržavati sljedeće podatke<sup>3</sup>:

- naziv hotela
- ime, adresu računa i telefonski broj nositelja kartice
- očekivani datum dolaska
- iznos pologa
- datum transakcije
- kôd rezervacije
- najkasniji datum otkazivanja
- politiku otkazivanja dogovorenu s gostom
- informacije o pravima i obvezama kada se polozi uplaćuju kreditnom karticom

Morate dobiti pisanu potvrdu rezervacije od nositelja kartice (faksom, pismom ili e-poštom). Nositelj kartice mora izričito potvrditi da je pročitao, razumio i prihvatio politiku otkazivanja. Preporučujemo vam da pošaljete standardno pismo nositelju kartice da ga potpiše i vrati.

## 2 ISPRAVAN NAČIN OTKAZIVANJA POLOGA

#### U razgovoru s nositeljem kartice

- obavijestite ga o njegovu kodu za otkaz<sup>4</sup>
- zatražite da zabilježi taj kôd u slučaju bilo kakvih upita.

#### Nakon razgovora

- upišite „otkazano“ i kôd za otkaz na potvrdi o pologu
- izračunajte iznos koji će biti vraćen
- izvršite povrat putem kreditne kartice na vašem terminalu za plaćanje kreditnim karticama
- gostu u roku od tri radna dana pošaljite kopiju obje potvrde (potvrdu o plaćanju avansnog pologa i potvrdu o otkazu) pismom, faksom ili e-poštom zajedno s napomenom kojom se objašnjava da je izvršen povrat sredstava.

Povrati se mogu izvršiti samo na istoj kreditnoj kartici koja je izvorno terećena, a nije moguće upotrijebiti druge kreditne ili debitne kartice ili bankovni prijenos.

## 3 ISPRAVAN NAČIN RJEŠAVANJA PREVELIKOG BROJA REZERVACIJA

Gost u osnovi ima pravo na rezerviranu sobu ili kategoriju sobe. Ako gostu rezervirani smještaj nije dostupan po dolasku, dužni ste mu u najmanju ruku ponuditi sljedeće usluge:

- smještaj u nekom drugom hotelu sve dok rezervirana soba ne bude slobodna. Mora biti barem iste kvalitete ili više.
- prijevoz u zamjenski hotel i natrag (svakodnevno, ako to zatraži korisnik).
- prosljeđivanje svih dolaznih poruka i poziva zamjenskom hotelu.
- dva besplatna, trominutna telefonska poziva.
- povrat cjelokupnog pologa koji je gost uplatio<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Vaš hotel piše potvrdu o pologu

<sup>4</sup> Vaš hotel dodjeljuje kôd za otkazivanje

<sup>5</sup> Postupite kako je opisano u odjeljku 2.: Ispravan način otkazivanja pologa.

Svoju lokalnu osobu za kontakt možete pronaći na sljedećoj poveznici: [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

