

# Hotelska rezervacija garantirana kreditnom karticom

## KAKO ISPRAVNO POSTUPITI

Vlasnici kreditnih kartica (Visa, Mastercard, UnionPay, JCB, Diners Club International ili Discover Card) mogu rezervirati/garantirati prvo noćenje svojim kreditnim karticama. Kao hotel, i/ili potencialno ugovoreni trgovac, morate obratiti pozornost na nekoliko važnih točaka navedenih u nastavku ovog sigurnosnog lista. Budite sigurni da vaš rezervacijski posrednik prosjeđuje sve informacije vezane uz rezervaciju i otkazuje istu pravovremeno.

### EVO KAKO REZERVACIJA FUNKCIONIRA

1. Prilikom rezervacijskog procesa zatražite sljedeće informacije od gosta:
  - 1 Broj kreditne kartice, datum isteka
  - 2 Ime i prezime vlasnika kreditne kartice (mora biti isto kao i ime gosta), adresa, telefon/fax i e-mail.



2. Obavijestite gosta o svojim uvjetima. To je najbolje ako pošaljete gostu potvrdu putem pošte, faksom ili e-mailom sa sljedećim podacima:
  - Cijena po noćenju za traženu kategoriju sobe i faktura na ukupan iznos (uključujući PDV)
  - Adresa hotela
  - Broj rezervacije
  - U potvrdi o rezervaciji nemojte slati podatke o kreditnim karticama
  - Informacije o otkazivanju:  
**Ukoliko rezervacija nije otkazana do 18:00 h po lokalnom vremenu, na dan dolaska, hotelijer ima pravo teretitu prvu noć uključujući PDV.**

### U SKLADU SA SMJERNICAMA PCI DSS – STANDARD SIGURNOSTI PODATAKA

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 usporedite naše „Upute za sukladnost s PCI DSS sigurnosnim pravilima za ugovorne partnere“. Poshranite 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).

### UVJETI OTKAZIVANJA

Za sva otkazivanja primljena do 18:00 sati – na dan dolaska, dužni ste u potpunosti besplatno omogućiti otkazivanje rezervacije ako nije drugačije propisano. Osim toga, morate priložiti potvrdu o otkazivanju kao dokaz.

Ako je ovo vremensko razdoblje nedovoljno za vas, možete ga postaviti do maksimalno 72 sata prije planiranog dolaska gosta. U tom slučaju morate ga upozoriti u pisanom obliku o ovoj posebnoj odluci. Jasno navedite konkretni datum i vrijeme toga termina u svojoj potvrdi rezervacije.

Ako se gost ne pojavi ili nije otkazao rezervaciju, tada možete naplatiti prvo noćenje vlasniku kartice. Ukoliko kreditna kartica nije prisutna u fizičkom obliku, a posjedujete broj kartice, utoliko možete raditi ručnu (MANUAL) obradu kartice<sup>1</sup>. Na mjesto predviđeno za potpis vlasnika kartice upisujete komentar „no show“<sup>2</sup>. U slučaju da vlasnik kartice osporava da je napravio rezervaciju, trgovac tada nema pravo na naknadu.

<sup>1</sup> Točan naziv se može razlikovati ovisno od modela terminala.

Ako imate pitanja, obratite se službi za korisnike ili tehničkoj podršci.

<sup>2</sup> „No Show“ je industrijski standard/termin za nedolazak gosta.

## KAKO POSTUPITI NA DAN DOLASKA

Prilikom prijave zatražite gosta kreditnu karticu i rezervirajte očekivani iznos do kraja njegovog boravka koristeći terminal za plaćanje. Zatražiti gosta da potvrdi rezervaciju sredstava PINom ili potpisom – ovisno o kartičaru.

Kreditnu karticu koristite isključivo na terminalu za plaćanje. U slučaju da terminal ne može očitati magnetnu traku s kartice ili chip, možete se u nuždi poslužiti s opcijom ručne (MANUAL) obrade kartice. Dužni ste se pridržavati uvjeta Worldline navedenih u „Općim poslovnim uvjetima“ o postupku s ručnim transakcija.

## ZAMJENSKI SMJEŠTAJ

Obvezni ste svojem gostu osigurati zamjenski smještaj. Ukoliko to nije moguće za vas, utoliko ste dužni organizirati smještaj jednake ili više kvalitete, ne dalje od 600 m. Osim toga, gost ima pravo prijevoza do zamjenskog smještaja, kao i tri-minute telefona za nazvati. Ako se traži, dužni ste sve buduće poruke i telefonske pozive prenjeti gostu potpuno besplatno.

HOTEL D.O.O.		
21 000 SPLIT		
0002	06.03.2020	09.29
K U P N J A		
00000671013		
Mastercard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTAL	HRK	58.00
=====		
No show		
Potpis		

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

