



Directive concernant la reservation et le paiement de prestations d'hébergement pour les transactions en presence du titulaire et/ou les transactions a distance («Directive hotel»)

1. Preamble

Les organisations internationales de cartes définissent des prescriptions complètes concernant les paiements par carte dans le domaine de l'hôtellerie qui sont contraignantes pour tous les partenaires contractuels (ci-après «PC») actifs dans ce secteur. La présente directive régit l'acceptation des cartes de crédit et de débit Mastercard (sauf Maestro) et Visa (sauf V PAY) (ci-après dénommées «carte(s)») pour le traitement de réservations et l'exécution de paiements liés aux prestations d'hébergement. En cas de non-respect des prescriptions, SIX Payment Services SA (ci-après dénommée «SPS») peut, au travers des organisations internationales de cartes, infliger des amendes très élevées ou octroyer aux titulaires de cartes le droit d'exiger un remboursement des transactions.

2. Domaine d'application

La directive Hôtel est contraignante pour tous les PC de SPS et fait partie intégrante du contrat d'acceptation pour les transactions à distance (CG, chiffre 1.3). Sauf disposition contraire de la présente directive, les dispositions des Conditions Générales (CG) ainsi que les éventuelles autres directives s'appliquent sans restriction, notamment la Directive concernant le respect des prescriptions de sécurité de la Payment Card Industry («Directive PCI») ainsi que la Directive sur l'e-commerce et les commandes mail-téléphone («Directive e-commerce/MO/TO»). Le PC est tenu de transférer aux prestataires tiers (p. ex. portails de réservation) toutes les restrictions et obligations auxquelles le PC est lui-même assujéti, et de garantir qu'elles soient respectées en tout temps.

3. Reservations

3.1 Réserveation avec paiement à l'avance («Advance Resort Deposit/Prepayment»)

Le PC a la possibilité de demander un paiement à l'avance ou un acompte par carte pour une réservation. Dans le cas d'un paiement à l'avance, le titulaire de carte paie les frais d'hébergement prévus au moment de la réservation sur la base du prix de la nuitée convenu. Dans le cas d'un acompte, il paie une partie de ceux-ci.

3.1.1 Procédure de réservation

Avant de conclure la réservation, le PC doit impérativement fournir les informations suivantes au titulaire de carte:

- Prix par nuitée pour la catégorie de chambre souhaitée (TVA, taxes de séjour, etc. incluses) ainsi que le montant total du séjour (TVA, taxes de séjour, etc. incluses)
- Description des services compris dans le prix
- Montant du paiement à l'avance prélevé sur sa carte à la conclusion de la réservation (en cas d'acompte, avec indication du moment et du montant du paiement final)
- Conditions d'annulation et de remboursement ainsi que dernier délai possible pour une annulation avec droit au remboursement du paiement à l'avance/de l'acompte)

Le PC est tenu de confirmer par écrit la réservation au titulaire de carte sous maximum 24 heures. Outre les informations énumérées ci-dessus, la confirmation de réservation doit reprendre les informations suivantes:

- Code de réservation (est attribué par le PC) ainsi qu'indication au titulaire de carte de le conserver à des fins de référence et en cas de questions
- Nom et adresse précise du logement ainsi que numéro de téléphone
- Date d'arrivée ainsi que durée de séjour prévue avec date de départ

3.1.2 Autorisation et prélèvement du paiement à l'avance/de l'acompte sur la carte

Etant donné qu'en cas de paiement à l'avance/d'acompte, le PC ne dispose pas de carte physique, la transaction doit être effectuée manuellement via un terminal validé par SPS (terminal physique ou virtuel) ou via un paiement à distance (e-commerce) par le titulaire de carte. Pour l'exécution de la transaction par le PC, seuls le numéro de la carte et la date d'expiration de celle-ci sont nécessaires. Le CVC2/CVV2 (code de sécurité) de la carte n'est pas nécessaire pour le traitement de la transaction et ne peut en aucun cas être sauvegardé et/ou enregistré temporairement. Le montant prévu doit impérativement être autorisé via SPS avant le prélèvement. Le prélèvement doit intervenir sous 24 heures après l'autorisation. Si l'autorisation n'est pas confirmée, la réservation ne peut avoir lieu et le titulaire de carte doit en être informé. Un prélèvement du paiement à l'avance/de l'acompte est interdit en cas d'autorisation refusée.

3.1.3 Annulation d'une réservation par le titulaire de carte

Le PC détermine lui-même ses propres conditions d'annulation. Il s'engage à accepter toute annulation conforme aux conditions d'annulation convenues à la réservation. En cas d'annulation, le PC doit immédiatement créditer la part qui revient au titulaire de carte sur le montant payé à l'avance/l'acompte qui a été débité. Le PC doit faire parvenir immédiatement par écrit au titulaire de carte une confirmation d'annulation ainsi qu'un justificatif de crédit. Le justificatif de crédit doit contenir le code d'annulation (est attribué par le PC), le montant total du crédit ainsi que les quatre derniers chiffres du numéro de la carte et sa date d'expiration. Si le titulaire de carte n'a droit à aucun crédit, cela doit être mentionné sur la confirmation d'annulation. Seule la carte débitée à l'origine peut être créditée. Il n'est pas autorisé de verser le crédit sur d'autres cartes de paiement ou au moyen d'un virement bancaire.

3.2 Réservation garantie («Guaranteed Reservation»)

Le PC peut permettre à des titulaires de carte de bénéficier d'une réservation garantie d'un logement sans paiement à l'avance/acompte. Pour ce type de réservation, le PC s'engage à garder la chambre réservée disponible pour le titulaire de carte dans la mesure où le titulaire de carte n'annule pas dûment sa réservation. Si le titulaire de carte n'occupe pas le logement réservé et qu'il n'a pas dûment annulé sa réservation, le PC peut débiter le montant d'une nuitée (TVA, taxes de séjour, etc. incluses) sur la carte du titulaire de carte («No-Show»).

3.2.1 Procédure de réservation

Avant de conclure la réservation, le PC doit impérativement fournir les informations suivantes au titulaire de carte:

- Prix par nuitée pour la catégorie de chambre souhaitée (TVA, taxes de séjour, etc. incluses) ainsi que le montant total prévu pour le séjour (TVA, taxes de séjour, etc. incluses)
- Description des services compris dans le prix
- Conditions d'annulation et de remboursement avec dernier délai possible pour une annulation sans frais ainsi que le montant porté en compte en cas de non présentation («No Show»)

Le PC s'engage à confirmer par écrit la réservation au titulaire de carte sous maximum 24 heures. Outre les informations énumérées ci-dessus, la confirmation de réservation doit reprendre les informations suivantes:

- Code de réservation (est attribué par le PC) ainsi qu'indication au titulaire de carte de le conserver à des fins de référence et en cas de questions
- Montant porté en compte au titre de «No Show» en cas de non présentation et d'annulation non conforme de la réservation
- Nom et adresse précise du logement ainsi que numéro de téléphone
- Date d'arrivée ainsi que durée de séjour prévue avec date de départ

Un droit d'annulation sans frais de la réservation dans un délai de 24 heures après réception de la confirmation doit en outre être octroyé au titulaire de carte.

3.2.2 Autorisation préalable («Pre-Authorization») en cas de «No Show»

En cas de réservation garantie, le PC peut autoriser préalablement le montant d'une nuitée sur la carte renseignée. L'autorisation préalable peut être effectuée au plus tôt 30 jours avant le check-out prévu. Le titulaire de la carte doit être informé de la somme (maximum le prix d'une nuitée) et de la durée maximale de l'autorisation préalable (30 jours). Pour l'autorisation préalable, seuls le numéro de carte et la date d'expiration de celle-ci sont nécessaires. Le CVC2/CVV2 (code de sécurité) de la carte n'est pas nécessaire pour le traitement de la transaction et ne peut en aucun cas être sauvegardé et/ou enregistré temporairement.

3.2.3 Annulation sans frais d'une réservation garantie par le titulaire de carte

Le PC définit lui-même ses propres conditions d'annulation, le délai d'annulation maximal pouvant s'élever à 72 heures avant le début du séjour. Le PC s'engage à accepter toutes les annulations de réservations garanties reçues jusqu'à 72 heures avant le début du séjour. Si la réservation est effectuée moins de 72 heures avant le début du séjour, toutes les annulations reçues avant 18h00, heure locale, du jour d'arrivée convenu, doivent être acceptées.

3.2.4 Autorisation et prélèvement en cas de non-recours à la réservation par le titulaire de carte («No Show»)

Le PC s'engage à réserver et mettre à disposition du titulaire de carte le logement réservé pour la première nuit jusqu'à l'heure du check-out du jour suivant. Si le titulaire de carte n'occupe pas le logement réservé jusqu'à l'heure du check-out le lendemain de l'arrivée convenue et qu'il n'y a aucune annulation valable par le titulaire de carte conformément aux conditions d'annulation, le PC peut débiter le montant d'une nuitée sur la carte du titulaire de carte. Le prélèvement doit être effectué manuellement via un terminal validé par SPS (terminal physique ou virtuel). Le code d'autorisation à utiliser est le code d'autorisation préalable obtenu à la réservation.

Si le titulaire de carte conteste avoir effectué lui-même la réservation, le PC ne peut pas prétendre à une bonification pour le prélèvement effectué. Si le titulaire de carte conteste un prélèvement «No Show», le PC doit apporter la preuve que le titulaire de carte a été informé des conditions d'annulation avant de conclure la réservation, qu'il les a reçues avec la confirmation de réservation et qu'il ne les a pas respectées.

3.2.5 Prélèvement en cas d'accomplissement de la réservation par le titulaire de carte

Si le titulaire de carte accomplit la réservation, le PC est tenu de réaliser la transaction sur le lecteur de carte physique via le lecteur de carte à puce (autorisation et prélèvement) au moment du check-out.

4. Réservations via un site internet (e-commerce)

En cas de réservations via un site Internet, ce dernier doit présenter les Conditions Générales du partenaire contractuel ainsi que les conditions d'annulation et de remboursement. Les Conditions Générales doivent s'afficher à l'attention du titulaire de la carte avant que celui-ci ne clôture la commande et il doit les confirmer en activant «click to accept». Les conditions d'annulation et de remboursement doivent en outre être affichées directement à l'attention du titulaire de carte pendant le processus de réservation. Le PC doit pouvoir prouver de manière juridiquement valable le respect de ces dispositions en cas de litige.

5. Logement de remplacement

Le PC s'engage à mettre à la disposition du titulaire de carte le logement effectivement réservé. Si le PC n'est pas en mesure de le faire (p. ex. en raison d'une surréservation), le PC doit fournir un logement de remplacement de niveau équivalent ou supérieur pour la durée de la réservation (14 nuits maximum) ou jusqu'à ce que le logement réservé à l'origine soit disponible. Le prix du logement de remplacement ne peut excéder le prix confirmé de la réservation garantie. Le titulaire de carte a en outre droit à un transfert gratuit vers le logement de remplacement ainsi qu'à un entretien téléphonique gratuit. Si le titulaire de carte n'accepte pas le logement de remplacement ou le paie lui-même, aucun prélèvement «No Show» ne peut avoir lieu et tout paiement à l'avance/acompte éventuel doit lui être remboursé immédiatement.

6. Prelevements ulterieurs

Le PC est en droit de débiter ultérieurement (après le départ) la carte de crédit du titulaire de carte pour des frais liés à la chambre, de restauration et de boissons, à condition que le titulaire de carte ait donné son accord préalable. Le prélèvement doit être effectué manuellement via un terminal validé par SPS (terminal physique ou virtuel). En principe, une autorisation du montant est nécessaire. En cas d'échec de la tentative de prélèvement (autorisation refusée), le PC est tenu de contacter le titulaire de carte et de demander un autre moyen de paiement. Le prélèvement de frais à la suite de dommages causés par le titulaire de carte ou d'objets dérobés ne peut se faire que si le titulaire de la carte en a été informé et qu'il donne expressément son accord pour qu'un tel prélèvement sur la carte ait lieu. Si le titulaire de la carte conteste la légitimité du prélèvement, le PC ne peut prétendre à une bonification pour le prélèvement effectué.

7. Autorisation et prelevement de transactions

Tous les montants doivent être autorisés avant d'être prélevés. Si la carte est disponible, toutes les transactions sur le lecteur de cartes physique doivent être effectuées via le lecteur de carte à puce (autorisation et prélèvement). Un prélèvement à l'aide de la piste magnétique ou par saisie manuelle n'est autorisé que si la carte ne dispose pas de puce. Les prélèvements ultérieurs de montants autorisés au préalable doivent être effectués en utilisant le code d'autorisation fourni au moment de l'autorisation préalable ainsi que les numéros de référence de la transaction.

Si le PC autorise un montant sur la carte du titulaire qui diffère du montant effectivement prélevé ou prévu, l'autorisation doit être retirée partiellement ou totalement sous 24 heures et être ainsi adaptée au montant à prélever ou prélevé effectivement. Les autorisations erronées (montant incorrect, par exemple) ou celles qui ne sont plus nécessaires (pas de prélèvement de la transaction) doivent être annulées immédiatement par le PC.

8. Obligations de conservation

Le PC s'engage à conserver tout type de documents en rapport avec les réservations, les paiements à l'avance/acomptes et les annulations conformément à l'article 5.8 des CG. Une liste des codes de réservation et d'annulation fournis doit être tenue. Au besoin, les documents ainsi que la liste doivent être mis à la disposition de SPS immédiatement.

9. Respect des prescriptions de securite de la payment card industry

Le PC s'engage, indépendamment du nombre de transactions, à respecter à tout moment les prescriptions relatives à la sécurité des données conformément à la norme Payment Card Industry Data Security Standard (ci-après dénommée «PCI DSS») et à obtenir un certificat PCI DSS correspondant. Les mesures de certification nécessaires sont répertoriées en détail dans la «Directive concernant le respect des prescriptions de sécurité de la Payment Card Industry («Directive PCI»)» de SPS.

Le PC doit informer SPS régulièrement et spontanément des résultats des mesures de certification. Cela inclut la remise du «Report on Compliance (ROC)» dans la mesure où cela est prévu comme mesure de certification, des résultats des «Network-Scans» ainsi que du «questionnaire Self-Assessment». Le PC doit informer SPS immédiatement et spontanément si le degré de certification PCI DSS ne peut pas être maintenu (pour cause d'ajustement du système, de résultats négatifs lors de la certification ou similaires).

10. Portails de reservation, systemes de reservation en ligne et channel managers

Le PC est tenu de travailler avec des portails de réservation, des systèmes de réservation en ligne et/ou des channel managers qui ne traitent pas de données de cartes ou qui sont acceptés par les organisations internationales de cartes et qui peuvent présenter une certification PCI DSS.

Le PC s'engage à communiquer spontanément à SPS les portails de réservation, les systèmes de réservation en ligne et les channel managers qu'il utilise. Toute modification doit être communiquée à SPS immédiatement. SPS est en droit de limiter ou d'interdire à tout moment l'utilisation de portails de réservation, de systèmes de réservation en ligne et de channel managers.

11. Responsabilite

Le PC est responsable vis-à-vis de SPS de tous les dommages que subirait SPS et qui découleraient de la non-exécution ou de l'exécution non conforme des devoirs et obligations contractuels par le PC. SPS est en particulier autorisée à facturer intégralement au PC d'éventuelles prétentions en dommages et intérêts de tiers, ainsi que des pénalités et/ou frais de dossier des organisations internationales de cartes ainsi que tout autre dommage causé par le non-respect des présentes dispositions, ou toutes autres dépenses. Si le PC fait intervenir d'éventuelles entreprises tierces, il répond de tous les dommages causés par ces dernières comme s'il les avait causés lui-même.