



# Direttiva per la prenotazione e il pagamento di servizi di alloggio con transazione in presenza del titolare e/o a distanza («Direttiva hotel»)

## 1. Preambolo

Le società internazionali di carte di credito e di debito definiscono disposizioni dettagliate in materia di pagamenti con le carte nel settore alberghiero; esse sono vincolanti per tutti i partner contrattuali operanti in questo settore (di seguito «PC»). La presente direttiva regola l'accettazione delle carte di credito e di debito (di seguito «carta» o «carte») Mastercard (a eccezione di Maestro) e Visa (a eccezione di V PAY) per lo svolgimento delle prenotazioni e dei pagamenti relativi ai servizi di alloggio. In caso di mancata osservanza delle disposizioni, le società internazionali di carte di credito e di debito possono infliggere pesanti multe ad SIX Payment Services SA (di seguito «SPS») oppure accordare ai titolari delle carte il diritto al rimborso delle transazioni.

## 2. Campo di applicazione

La direttiva Hotel è vincolante per tutti i PC di SPS e parte integrante del contratto di accettazione per le transazioni a distanza (CG art. 1.3). Salvo esplicite disposizioni contrarie contenute nella direttiva, valgono senza limitazione alcuna le disposizioni delle CG e di eventuali altre direttive, in particolare la Direttiva concernente il rispetto delle prescrizioni di sicurezza della Payment Card Industry («Direttiva PCI») e la Direttiva concernente eCommerce e Mail-Phone Order («Direttiva E-Commerce/MO/TO»). Il PC è tenuto a trasferire a fornitori terzi (p. es. portali di prenotazione) tutte le restrizioni e tutti gli obblighi che deve osservare, e a garantirne in qualsiasi momento il rispetto.

## 3. Prenotazioni

### 3.1 Prenotazione con pagamento anticipato («Advance Resort Deposit/Prepayment»)

Il PC ha la facoltà di richiedere per la prenotazione un pagamento anticipato o una caparra tramite carta. In caso di pagamento anticipato il titolare della carta paga le spese di alloggio previste al momento della prenotazione sulla base del prezzo concordato per il pernottamento, in caso di caparra ne paga solo una parte.

#### 3.1.1 Procedura di prenotazione

Prima di concludere la prenotazione, il PC è tenuto a informare il titolare della carta in merito ai punti seguenti:

- prezzo per pernottamento nella categoria di camera desiderata (incluse IVA, tasse di soggiorno ecc.) e importo complessivo del soggiorno (incluse IVA, tasse di soggiorno ecc.);
- descrizione delle prestazioni comprese nel prezzo;
- importo del pagamento anticipato che verrà addebitato sulla sua carta a prenotazione conclusa (in caso di caparra anche con indicazione del termine e dell'importo del saldo);
- condizioni di annullamento e rimborso, comprese le informazioni sull'ultimo termine utile per l'annullamento con diritto al rimborso del pagamento anticipato/della caparra.

Il PC è tenuto a confermare per iscritto la prenotazione al titolare della carta entro un massimo di 24 ore. Oltre alle suddette informazioni, nella conferma di prenotazione vanno indicati anche i seguenti dati:

- codice di prenotazione (assegnato dal PC) e invito al titolare della carta a conservarlo come riferimento in caso di richiesta di informazioni;
- nome, indirizzo esatto e numero di telefono della struttura;
- data di arrivo e durata prevista del soggiorno, data di partenza inclusa.

### 3.1.2 Autorizzazione e addebito del pagamento anticipato o della caparra sulla carta

In caso di caparra o pagamento anticipato il PC non ha fisicamente a disposizione la carta, per cui la transazione deve essere effettuata manualmente presso un terminale (fisico o virtuale) autorizzato da SPS o tramite pagamento a distanza (e-commerce) da parte del titolare della carta. Per eseguire la transazione, il PC ha bisogno soltanto del numero e della data di scadenza della carta. Il CVC2/CVV2 (codice di sicurezza) della carta non è necessario ai fini della transazione e non deve essere in alcun caso memorizzato, neanche temporaneamente. L'importo previsto deve essere obbligatoriamente autorizzato da SPS prima dell'addebito. L'importo deve essere addebitato entro 24 ore dall'autorizzazione. Senza autorizzazione la prenotazione non può essere effettuata e in questo caso è necessario informare il titolare della carta. Se l'autorizzazione viene rifiutata non è consentito addebitare il pagamento anticipato o la caparra.

### 3.1.3 Annullamento di una prenotazione da parte del titolare della carta

Il PC stabilisce autonomamente le proprie condizioni di annullamento ed è tenuto ad accettare ogni richiesta di cancellazione conforme alle suddette condizioni concordate all'atto della prenotazione. In caso di annullamento della prenotazione, il PC deve immediatamente accreditare al titolare della carta l'eventuale quota di pagamento anticipato o caparra che gli spetta. Il PC deve far pervenire tempestivamente per iscritto al titolare della carta la conferma dell'annullamento e la relativa ricevuta di accredito, la quale deve contenere il codice di annullamento (assegnato dal PC), l'importo totale dell'accredito nonché le ultime quattro cifre e la data di scadenza della carta. Se al titolare della carta non spetta alcun accredito, il PC dovrà indicarlo nella conferma di annullamento. Gli accrediti possono essere effettuati unicamente sulla carta precedentemente addebitata. Non è consentito accreditare l'importo su altre carte di pagamento o tramite bonifico bancario.

## 3.2 Prenotazione garantita («Guaranteed Reservation»)

Il PC può offrire al titolare della carta la possibilità di farsi garantire la prenotazione di un alloggio senza caparra o pagamento anticipato. Per questo tipo di prenotazione, il PC si impegna a garantire la disponibilità della camera al titolare della carta, a meno che questi non la disdica nei termini previsti. Se il titolare della carta non si presenta alla data prevista e non ha disdetto la camera prenotata secondo le modalità previste, il PC è autorizzato ad addebitare sulla sua carta il costo di un pernottamento, incluse IVA, tasse di soggiorno ecc. («no show»).

### 3.2.1 Procedura di prenotazione

Prima di concludere la prenotazione, il PC è tassativamente tenuto a informare il titolare della carta in merito ai punti seguenti:

- prezzo per pernottamento nella categoria di camera desiderata (incluse IVA, tasse di soggiorno ecc.) e presunto importo complessivo del soggiorno (incluse IVA, tasse di soggiorno ecc.);
- descrizione delle prestazioni comprese nel prezzo;
- condizioni di annullamento e rimborso, comprese le indicazioni sul termine ultimo per poter annullare gratuitamente la prenotazione e sull'importo che verrà addebitato in caso di mancata presentazione («no show»).

Il PC è tenuto a confermare per iscritto la prenotazione al titolare della carta entro un massimo di 24 ore. Oltre alle suddette informazioni, nella conferma di prenotazione vanno indicati anche i seguenti dati:

- codice di prenotazione (assegnato dal PC) e invito al titolare della carta a conservarlo come riferimento in caso di richiesta di informazioni;
- importo che verrà addebitato in caso di mancata presentazione e di annullamento non conforme della prenotazione («no show»);
- nome, indirizzo esatto e numero di telefono della struttura;
- data di arrivo e durata prevista del soggiorno, data di partenza inclusa.

Al titolare della carta deve essere inoltre data la facoltà di annullare gratuitamente la prenotazione entro 24 ore dal ricevimento della conferma.

### 3.2.2 Preautorizzazione («Pre-Authorization») nel caso di mancata presentazione («no show»)

In caso di prenotazione garantita, il PC può preautorizzare il costo di un pernottamento sulla carta indicata. La preautorizzazione può essere effettuata al più presto 30 giorni prima del check-out previsto. Il titolare della carta deve essere informato dell'importo (che non può superare il costo di un pernottamento) e della durata massima della preautorizzazione (30 giorni). Per la preautorizzazione sono richiesti solo il numero e la data di scadenza della carta. Il CVC2/CVV2 (codice di sicurezza) della carta non è necessario ai fini della transazione e non deve essere in alcun caso memorizzato, neanche temporaneamente.

### 3.2.3 Annullamento gratuito di una prenotazione garantita da parte del titolare della carta

Il PC stabilisce autonomamente le proprie condizioni di annullamento; il termine ultimo di annullamento può essere al massimo di 72 ore prima dell'inizio del soggiorno. Il PC è tenuto ad accettare tutti gli annullamenti di prenotazioni garantite pervenuti sino a 72 ore prima dell'inizio del soggiorno. Se la prenotazione viene effettuata meno di 72 ore prima dell'inizio del soggiorno, il PC deve accettare tutti gli annullamenti pervenuti entro le 18 ore locali del giorno di arrivo previsto.

### 3.2.4 Autorizzazione e addebito in caso di mancata presentazione del titolare della carta («no show»)

Il PC è tenuto a garantire al titolare della carta la disponibilità dell'alloggio prenotato per la prima notte, fino all'ora del check-out previsto il giorno successivo. Se il titolare della carta non occupa l'alloggio prenotato fino all'ora del check-out del giorno successivo all'arrivo previsto e non l'ha annullato secondo le modalità concordate, il PC è autorizzato ad addebitare il costo di un pernottamento sulla carta del titolare. L'addebito va effettuato manualmente presso un terminale (fisico o virtuale) autorizzato da SPS. Come codice di autorizzazione, il PC dovrà utilizzare il codice di preautorizzazione acquisito al momento della prenotazione.

Se il titolare della carta dovesse contestare il fatto di aver effettuato lui stesso la prenotazione, il PC non ha diritto al rimborso dell'addebito effettuato. Se il titolare della carta contesta un addebito per mancata presentazione «no show», il PC deve poter provare che il titolare della carta è stato informato delle condizioni di annullamento prima della conclusione della prenotazione, che le ha ricevute insieme alla conferma di prenotazione e che non le ha rispettate.

### 3.2.5 Addebito in caso di rispetto della prenotazione da parte del titolare della carta

Se il titolare della carta rispetta la prenotazione, al momento del check-out il PC è tenuto a effettuare la transazione in presenza del titolare presso il lettore di carte fisico tramite lettore chip (autorizzazione e addebito).

## 4. Prenotazione su un sito web (e-commerce)

In caso di prenotazione online, sul sito devono essere pubblicate le Condizioni generali del PC e le condizioni di annullamento e rimborso. Il titolare della carta deve poter prendere visione delle Condizioni generali prima di completare il processo di prenotazione e deve confermare attivamente di accettarle («click to accept»). Durante il processo di prenotazione, inoltre, le condizioni di annullamento e rimborso devono essere visualizzate direttamente al titolare della carta. In caso di controversia, il PC deve essere in grado di dimostrare a norma di legge il rispetto di queste disposizioni.

## 5. Alloggio sostitutivo

Il PC è tenuto a mettere a disposizione del titolare della carta l'alloggio effettivamente prenotato. Qualora non fosse possibile (p.es. per overbooking), il PC deve offrire un alloggio sostitutivo di categoria equivalente o superiore per la durata della prenotazione (al massimo 14 notti) o fino a quando non sia di nuovo disponibile l'alloggio originario. Il prezzo dell'alloggio sostitutivo non può superare il prezzo confermato nella prenotazione garantita. Il titolare della carta ha inoltre diritto al trasferimento gratuito fino all'alloggio sostitutivo e a una telefonata gratuita. Se il titolare della carta non accetta l'alloggio sostitutivo o lo paga di tasca propria, non è consentito effettuare l'addebito di mancata presenza «no show» e gli deve essere tempestivamente rimborsato l'eventuale pagamento anticipato o caparra.

## 6. Addebiti a posteriori

A condizione che il titolare della carta lo accetti preventivamente, il PC è autorizzato ad addebitare in un secondo momento (dopo la partenza) sulla carta di credito del titolare il costo di pernottamenti, pasti e bevande. L'addebito va effettuato manualmente presso un terminale (fisico o virtuale) autorizzato da SPS. In linea di massima è richiesta un'autorizzazione preventiva dell'importo. Se il tentativo di addebito non va a buon fine (autorizzazione rifiutata) il PC è tenuto a contattare il titolare della carta e a richiedere un altro mezzo di pagamento. L'addebito delle spese derivanti dai danni causati dal titolare della carta o dagli oggetti da questi sottratti può avvenire solo se il suddetto titolare è stato informato e acconsente espressamente all'addebito sulla carta. Se il titolare della carta dovesse contestare la legittimità dell'addebito, il PC non ha diritto al rimborso dell'addebito effettuato.

## **7. Autorizzazione e addebito delle transazioni**

Tutti gli importi devono essere autorizzati prima dell'addebito. Se la carta è disponibile, tutte le transazioni presso il lettore di carte fisico devono essere effettuate tramite lettore chip (autorizzazione e addebito). La transazione tramite uso della banda magnetica o inserimento manuale è consentita solo se la carta non è dotata di chip. Gli addebiti a posteriori degli importi preautorizzati devono essere effettuati utilizzando il codice di autorizzazione acquisito al momento della preautorizzazione e il numero di riferimento della transazione.

Se il PC autorizza un importo che differisce da quello previsto o effettivamente addebitato sulla carta del titolare, l'autorizzazione va parzialmente o interamente revocata entro 24 ore e modificata in base all'effettivo importo addebitato o da addebitare. Il PC deve immediatamente annullare le autorizzazioni errate (concernenti p.es. un importo inesatto) o non più necessarie (transazione non effettuata).

## **8. Obbligo di conservazione**

Il PC è tenuto a conservare tutta la documentazione relativa a prenotazioni, pagamenti anticipati/caparre e annullamenti in conformità all'art 5.8 delle CG. Inoltre, deve tenere un elenco dei codici di prenotazione e annullamento assegnati. In caso di necessità la documentazione e l'elenco vanno immediatamente messi a disposizione di SIX Payment.

## **9. Rispetto delle norme di sicurezza della payment card industry**

A prescindere dal numero di transazioni, il PC è tenuto a rispettare in qualsiasi momento le direttive in materia di sicurezza secondo il Payment Card Industry Data Security Standard (di seguito «PCI DSS») e a ottenere il relativo certificato PCI DSS. Le misure di certificazione prescritte sono elencate dettagliatamente nella «Direttiva concernente il rispetto delle prescrizioni di sicurezza della Payment Card Industry («Direttiva PCI»)» di SPS.

Il PC deve comunicare ad SPS regolarmente e di propria iniziativa i risultati delle misure di certificazione, che prevedono la messa a disposizione del «Report on Compliance (ROC)» (se previsto come misura di certificazione), i risultati dei «Network-Scan» e del «Self-Assessment Questionnaire». Il PC è tenuto altresì a informare immediatamente e di propria iniziativa SPS qualora il livello di certificazione PCI DSS richiesto non possa essere mantenuto (causa modifiche del sistema, risultati negativi nella certificazione o simili).

## **10. Portali di prenotazione, sistemi di prenotazione online e channel manager**

Il PC è tenuto a collaborare con i portali di prenotazione, i sistemi di prenotazione online e i Channel Manager che non processano i dati delle carte o che sono accettati dalle società internazionali di carte di credito e di debito e sono in possesso di una certificazione PCI DSS.

Il PC è tenuto a comunicare spontaneamente ad SPS quali portali di prenotazione, sistemi di prenotazione online e Channel Manager utilizza. Qualsiasi modifica deve essere tempestivamente comunicata ad SPS. SPS è autorizzata a limitare o vietare in qualsiasi momento l'utilizzo di portali di prenotazione, sistemi di prenotazione online e Channel Manager.

## **11. Responsabilità**

Il PC risponde nei confronti di SPS di tutti i danni causati a quest'ultima dal mancato o inadeguato adempimento degli obblighi e doveri contrattuali da parte del PC stesso. In particolare, SPS è autorizzata ad addebitare interamente al PC eventuali pretese di risarcimento danni di terzi, nonché multe e/o diritti amministrativi delle società internazionali di carte di credito e di debito così come tutti gli altri danni o oneri causati ad SPS dalla inadeguata osservanza delle presenti disposizioni. Qualora il PC si avvalga di ditte esterne, egli risponde dei danni causati da queste ultime come se li avesse provocati egli stesso.