

Réservation d'hôtel moyennant acompte par carte de crédit (Hotel Advance Deposit)

Si votre hôtel exige un acompte pour une réservation garantie, vous pouvez recourir à la carte de crédit du client. Cet aide-mémoire vous explique comment: **1** traiter correctement les acomptes par carte de crédit, **2** recréditer correctement les acomptes, **3** gérer correctement les surréservations (overbooking).

Afin d'éviter les demandes de clients, voire les retrofacturations (chargebacks), il est important que vous suiviez scrupuleusement les instructions ci-après.

1 Traiter correctement les acomptes par carte de crédit

Lors de l'entretien avec le client concernant la réservation...

Demandez au client les renseignements suivants:

- Nom et prénom (comme indiqués sur la carte).
- Adresse de facturation.
- Numéro de carte de crédit, date d'échéance.
- Numéro de téléphone, adresse postale et email.
- Date d'arrivée et durée du séjour.

Communiquez au client les informations suivantes:

- Prix de la chambre (y c. les frais, taxes ou impôts).
- Montant de l'acompte qui sera débité de sa carte de crédit (ne peut pas dépasser le prix pour 14 nuitées).
- Nom, adresse et numéro de téléphone de l'hôtel.
- Code de réservation¹, en précisant qu'il doit être conservé pour d'éventuelles questions.
- Remarque précisant que l'acompte sera déduit de la facture finale.
- Remarque précisant que la chambre sera gardée à sa disposition durant la période couverte par l'acompte.

Signalez au client les conditions d'annulation de votre hôtel, et notamment:

- Le dernier délai possible pour une annulation gratuite.
- Le fait que l'acompte est entièrement ou en partie exigible après expiration du délai d'annulation si les conditions d'annulation n'ont pas été respectées.

¹ Le code est attribué par l'hôtel.

² La désignation de la fonction varie suivant le modèle du terminal de paiement.
Pour toute question, veuillez contacter le fabricant de votre terminal de paiement.

Après entretien avec le client...

Comptabilisez l'acompte sur votre terminal de paiement.

- Comme vous disposez du numéro de carte et non de la carte, utilisez la fonction «saisie manuelle des données de carte»².
- En lieu et place de la signature, écrivez à la main la mention «Advance Deposit» dans le cadre réservé à la signature.

Traitez le versement d'arrhes en toute sécurité dans l'e-commerce

SIX Payment Services vous recommande d'utiliser sa solution Saferpay Secure PayGate ou Secure E-Commerce pour traiter les arrhes de vos clients. Voici comment procéder avec Secure PayGate:

1. Ouvrez Secure PayGate sur votre PC
2. Appelez une offre standard préenregistrée ou saisissez une nouvelle offre individuelle
3. Envoyez votre offre par e-mail, en y joignant d'autres informations à votre convenance (par exemple les conditions d'annulation)
4. Le client vérifie l'offre
5. En cas d'acceptation, en cliquant sur le lien crypté figurant dans l'e-mail, il accède automatiquement dirigé à la fenêtre de paiement Saferpay (Payment Page).
6. Le client saisit le numéro et le chiffre de contrôle de la carte (CVV2, CVC2, CID), son nom et la date d'échéance de la carte, puis termine l'opération
7. Le titulaire de carte reçoit aussitôt une confirmation
8. Vous recevez simultanément une confirmation du paiement par e-mail
9. Le paiement est automatiquement consigné dans votre journal backoffice à des fins de contrôle et administratives

Avec la solution Secure E-Commerce, votre client se connecte à votre site Web, puis suit la procédure normale de sélection et de paiement.

Saferpay PDF Payment aussi permet de verser un acompte. Avec Saferpay PDF Payment, vous pouvez insérer un lien pour le paiement de votre facture PDF. Il vous suffit ensuite d'envoyer la facture à votre client par e-mail. Elle s'affichera directement dans la fenêtre de paiement en ligne (Saferpay Payment Page), via le lien

de paiement. Le client peut alors choisir le moyen de paiement souhaité et payer sa facture d'un simple clic, en toute commodité, depuis chez lui.

Nous attirons votre attention sur un point important: lors de la transaction, la saisie manuelle des données de carte comporte des risques que vous devez supporter en tant que partenaire affilié. Notamment s'il s'avérait ultérieurement que les données de carte ont été utilisées abusivement, sans l'accord du titulaire de la carte. Le cas échéant, vous assumez l'entière responsabilité quant au recouvrement de la créance découlant de la transaction auprès du titulaire de la carte. L'utilisation de Saferpay Secure PayGate vous permet de réduire ces risques considérablement.

Comment se conformer aux directives PCI DSS

Conservez si possible les données de carte sous forme matérielle. Si vous souhaitez stocker électroniquement des données de carte, une certification PCI DSS exigeante est obligatoire pour assurer la sécurité des données de carte. Référez-vous à nos «Directives pour la certification de sécurité PCI DSS des partenaires affiliés». Conservez les données de carte disponibles sur papier (numéro et date d'échéance de la carte) dans un endroit sûr, dont l'accès est réservé à un nombre limité de personnes habilitées. Après le départ du client, ces données doivent impérativement être détruites. Il est interdit d'enregistrer les chiffres de contrôle de la carte (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

Informez le client par écrit au sujet de l'acompte

Vous avez l'obligation de faire parvenir au client dans les trois jours ouvrables une confirmation écrite de la réception de l'acompte ainsi qu'une copie du justificatif comptable.

La confirmation d'acompte de votre hôtel³ doit contenir les indications suivantes:

- Nom de l'hôtel.
- Nom, adresse de facturation et numéro de téléphone du titulaire de la carte.
- Date d'arrivée prévue.
- Montant de l'acompte.
- Date de la transaction.
- Code de comptabilisation de l'acompte.
- Dernier délai pour une éventuelle annulation.
- Conditions d'annulation convenues avec le client.
- Renseignements sur les droits et obligations liés aux acomptes par carte de crédit.

Vous devez exiger du titulaire de carte de vous confirmer sa réservation par écrit (par fax, lettre ou e-mail). Le titulaire de carte doit confirmer expressément qu'il a lu et compris les conditions d'annulation, et qu'il les accepte. Nous vous conseillons de soumettre à la signature du titulaire de carte une lettre de confirmation pré-rédigée.

2 Recréditer correctement les acomptes

Lors de l'entretien avec le titulaire de carte

- Communiquez au titulaire de carte son code d'annulation⁴.
- Attirez son attention sur la nécessité de conserver ce code et de le fournir pour d'éventuelles questions.

Après l'entretien

- Apposez sur la confirmation d'acompte la mention «cancelled» et le code d'annulation.
- Calculez le montant à rembourser.
- Etablissez un crédit de carte sur votre terminal de paiement par carte de crédit.
- Envoyez au client, dans les trois jours ouvrables, une copie des deux documents (justificatif de comptabilisation Advance Deposit et justificatif d'annulation de l'acompte) par lettre, fax ou e-mail, avec une note expliquant qu'un crédit a été effectué.

Le montant du remboursement ne peut être crédité que sur la carte de crédit initialement débitée. Aucune autre carte de crédit ou de débit ne peut être utilisée et les bonifications bancaires ne sont pas admises.

3 Gérer correctement les surréservations

En principe, le client a droit à la chambre ou à la catégorie de chambre qu'il a réservée. Si la chambre réservée par le client n'est pas disponible à son arrivée, vous avez l'obligation de lui fournir au moins les prestations de compensation suivantes:

- Hébergement dans un autre hôtel jusqu'à ce que la chambre réservée se libère. Le standard de qualité doit au minimum être équivalent à celui de la chambre réservée.
- Transfert vers et depuis l'autre hôtel (quotidiennement si le client le souhaite).
- Transmission vers l'autre hôtel de tous les messages et appels entrants destinés au client.
- Deux appels téléphoniques gratuits de trois minutes chacun.
- Recréditer au client le montant total de son acompte⁵.

³ La confirmation d'acompte doit être rédigée par votre hôtel.

⁴ Le code d'annulation doit être attribué par votre hôtel.

⁵ Voir procédure décrite sous le point 2: Recréditer correctement les acomptes.

Votre contact personnel: www.six-payment-services.com/contact

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurich
Suisse

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxembourg

