

# Rezerwacje hotelowe z użyciem karty kredytowej

## Instrukcja prawidłowego postępowania

Posiadacze kart kredytowych (Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Diners Club/Discover) mają możliwość zarezerwowania pierwszej nocy pobytu za pomocą swojej karty kredytowej. Jako właściciel hotelu powinieneś mieć na uwadze kilka istotnych zasad zawartych w niniejszej instrukcji. Upewnij się, że Twój agent rezerwacyjny niezwłocznie przekazuje Ci wszystkie informacje dotyczące rezerwacji oraz rezygnacji z pobytu.

### Jak działa rezerwacja

1. W procesie rezerwacji uzyskaj od gościa następujące dane:

- 1** Numer i data ważności karty kredytowej
- 2** Imię i nazwisko posiadacza karty (musi być tożsame z nazwiskiem osoby dokonującej rezerwacji), adres, numer telefonu/faksu i adres e-mail

### Jak spełnić wymagania PCI DSS

Jeśli to możliwe, dane kart powinny być przechowywane w fizycznej postaci. Jeśli chcesz przechowywać dane kart w formie elektronicznej, w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych musisz uzyskać certyfikat zgodności z regułami PCI DSS. Aby dowiedzieć się więcej, zapoznaj się z naszymi instrukcjami dla akceptantów dot. zasad bezpieczeństwa PCI DSS. Dane kart (numer i data ważności) zapisane na papierze należy przechowywać w bezpiecznym miejscu, do którego dostęp mają tylko nieliczni, upoważnieni pracownicy. Po wyjeździe gościa należy zniszczyć dane jego karty. Kodów weryfikacyjnych kart (CVV2, CVC2, CID, CAV2) nie wolno przechowywać w żadnej postaci.

2. Poinformuj gościa o warunkach rezerwacji. Najlepiej, jeśli pocztą, faksem bądź e-mailem wyślesz gościowi potwierdzenie rezerwacji zawierające poniższe informacje:

- Stawka za noc oraz całkowity koszt pobytu (z VAT)
- Dokładny adres hotelu
- Kod (numer) rezerwacji
- Nie umieszczaj w potwierdzeniu danych karty kredytowej
- Warunki anulowania i zmian w rezerwacji:

**Jeśli posiadacz karty nie anuluje rezerwacji do godz. 18.00 w dniu przyjazdu i nie przybędzie, możesz obciążyć jego kartę kredytową kosztem pierwszej nocy pobytu plus podatek.**



### Anulowane rezerwacje

Zasadniczo zobowiązany jesteś akceptować wszystkie rezygnacje dokonane przed godz. 18.00 w dniu planowanego przyjazdu. Musisz także podać gościowi indywidualny kod rezygnacji (cancellation number).

Jeśli powyższy termin anulowania jest dla Ciebie niewystarczający, możesz go wydłużyć do maksymalnie 72 godzin przed przyjazdem gościa. W takim wypadku musisz pisemnie poinformować gościa o tych specjalnych warunkach. Upewnij się, że termin anulowania jest wyraźnie widoczny w wysłanym do gościa potwierdzeniu rezerwacji.

W przypadku, gdy gość nie anuluje rezerwacji i się nie zjawi, możesz obciążyć jego kartę kosztem **pierwszej nocy pobytu**. Ponieważ karta nie jest fizycznie obecna i dysponujesz tylko jej numerem, użyj funkcji manualnego wprowadzenia danych transakcji. W polu na podpis posiadacza karty wpisz słowa „no show”. Jeśli posiadacz karty zakwestionuje to obciążenie, podając jako uzasadnienie fakt, że nie dokonywał u Ciebie rezerwacji, stracisz prawo do reklamowanej kwoty.

### Postępowanie w dniu przyjazdu gościa

Meldując gościa w dniu przyjazdu, poproś go o jego kartę kredytową i za pośrednictwem terminala płatniczego dokonaj na niej rezerwacji (preautoryzacji) kwoty odpowiadającej cenie całego pobytu. Gość powinien potwierdzić preautoryzację kodem PIN. Pamiętaj, by zawsze wprowadzać kartę do terminala. Wyłącznie gdy karta nie daje się odczytać ani przez chip, ani przez pasek magnetyczny, możesz wprowadzić numer karty ręcznie. Przeprowadzając transakcję manualną, jesteś zobowiązany przestrzegać reguł zawartych w Ogólnych Warunkach Handlowych SIX Payment Services.

### Alternatywne zakwaterowanie

Zarezerwowane pokoje jesteś zobowiązany udostępnić gościowi po jego przyjeździe. Gdyby z jakichś przyczyn okazało się to niemożliwe, musisz zapewnić alternatywne zakwaterowanie tej samej jakości w tym samym miejscu/okolicy. Ponadto, gość ma prawo do bezpłatnego transportu na nowe miejsce zakwaterowania oraz do trzyminutowego połączenia telefonicznego; oprócz tego musisz bezpłatnie przekierować do nowego miejsca zakwaterowania wszystkie wiadomości i telefony.

Hotel S.A.  
00-950 Warszawa

0002 01.04.12 09.29

SPRZEDAŻ

00000671013  
MasterCard  
XXXX XXXX XXXX 6789  
XXXX (A)

0031 049164 01 000001  
\*\*\*\*\* REF. NR. 488654 \*\*\*\*\*

097762

TOTAL EUR 58.00  
=====

No show  
podpis

<sup>1</sup> Nazwa tej funkcji może się różnić w zależności od modelu terminala płatniczego. W razie wątpliwości skontaktuj się z producentem swojego terminala.

<sup>2</sup> «No show» to powszechnie używany termin branżowy.

Obowiązują Ogólne Warunki Handlowe dla płatności bezgotówkowych.

[www.six-payment-services.com/contact](http://www.six-payment-services.com/contact)

**SIX Payment Services AG**  
Hardturmstrasse 201  
8005 Zurych  
Szwajcaria

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

**SIX Payment Services (Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
AT-1030 Wiedeń  
Austria