

# Szállodai foglalás garantálása hitelkártyával

## A megfelelő eljárás

A hitelkártyával rendelkező kártyabirtokosok a kártyájukkal (Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Diners Club Card vagy Discover Card) is le tudják foglalni a szállást az első éjszakára. Szállodaként és/vagy esetlegesen megbízott képviselőként számos, ezen az adatlapon felsorolt pontot be kell tartania. Gondoskodjon arról, hogy a foglalásszervező képviselő azonnal továbbítsa Önöknek a foglalásokra és a lemondásokra vonatkozó összes információt.

### Hogyan történik a foglalás?

1. A foglalási folyamat során kérje el a vendégtől a következő adatokat:
  - 1 A hitelkártya száma és lejárat dátuma
  - 2 A kártyabirtokos utó- és vezetékneve (meg kell egyeznie a vendég nevével), címe, telefon-/fax száma és e-mail címe



2. Tájékoztassa a vendéget a szálloda feltételeiről. A legjobb megoldás, ha postai úton, faxon vagy e-mailben elküldi az alábbi információkat tartalmazó visszaigazolást a vendég részére:
  - Szállás ára egy éjszakára a kért szobakategóriában, és a számla teljes összege (ÁFÁ-val)
  - A szálloda pontos címe
  - A foglalás száma
  - A visszaigazolásban semmilyen hitelkártyaadatot ne tüntessen fel.
  - A lemondás és a díjfelszámítás feltételeire vonatkozó tudnivalók:

**Amennyiben a kártyabirtokos legkésőbb a tervezett érkezési napon, helyi idő szerint este 6:00 óráig nem mondja le a foglalását, akkor ki kell fizetnie az első éjszaka árát az adókkal együtt.**

### Megfelelés a PCI DSS szabványnak

A kártyaadatokat fizikai formában kell megőrizni, és el kell kerülni számítógépen történő tárolásukat. A kártyaadatok elektronikus formában történő tárolásához a PCI DSS szabvány követelményeinek teljesítését igazoló tanúsítvánnyal kell rendelkezniük. További tudnivalóért olvassa el kereskedők részére kiadott, a PCI DSS biztonsági szabályainak való megfelelésről szóló útmutatásunkat. A kézzel rögzített kártyaadatokat (kártyaszám és lejárat dátum) csak korlátozott számú ember számára elérhető, biztonságos helyen kell őrizni. A kártyaadatokat meg kell semmisíteni a vendég kijelentkezése után. A kártyák biztonsági ellenőrző kódját (CVV2, CVC2, CID, CAV2) tilos tárolni.

## A lemondás feltételei

Alapvetően el kell fogadniuk minden, a tervezett érkezési napon, helyi idő szerint este 6:00 óráig beérkező lemondást. Ezenkívül egy lemondási számot is adniuk kell a kártyabirtokos részére.

Ha ez a lemondási idő túl rövid, akár a vendég tervezett megérkezése előtti 72 órát is beállíthatnak. Ebben az esetben írásban fel kell hívniuk a vendégek figyelmét erre a speciális lemondási időszakra. A visszaigazoló levélben egyértelműen tüntessék fel a lemondás határidejének konkrét napját és időpontját.

Ha az ügyfél nem jelenik meg, és a foglalást sem mondta le, kiállíthatnak a kártyabirtokos részére egy éjszaka felszámításáról szóló bizonylatot. Mivel csak a kártyaszámmal rendelkeznek, magával a kártyával nem, használják a „manual card data entry” (kézi kártyaadat bevitel) funkciót<sup>1</sup>. Aláírás helyett a „No show”<sup>2</sup> megjegyzést kell kézzel beírni az aláírás helyére. Ha a kártyabirtokos azt állítja, hogy nem ő foglalta le a szállást, Önök nem követelhetnek visszatérítést.

## Az érkezés napján végzett feladatok

A bejelentkezéskor kérje el a vendég hitelkártyáját és a terminál segítségével zároltassa az ott tartózkodása végén várhatóan esedékes összeget.

Feltétlenül olvassa be a kártyát a terminálon. A kártyaszámot csak akkor adja meg kézzel, ha sem a chip, sem a mágnescsík nem olvasható, és emiatt az adott kártyát a terminál nem tudja olvasni. A kézzel végzett tranzakciók kezelése tekintetében be kell tartania a SIX Payment Services Általános szerződési feltételeiben foglalt különleges feltételeket.

## Csereszállások

A lefoglalt szálláshelyeket kötelesek megfelelő módon a vendégeik rendelkezésére bocsátani. Ha ezt nem tudják megvalósítani, kötelesek ugyanazon a településen található, azonos értékű szállásról gondoskodni. A vendég ezenkívül a cserében felkínált szálláshelyre való átköltözéshez transzferre és egy három perces telefonhívásra is jogosult. Ezenfelül az Önök kötelessége, hogy ingyenesen az új szálláshelyre továbbítsák/irányítsák a vendég részére érkező összes bejövő üzenetet és telefonhívást.

HOTEL RT.		
0000 BUDAPEST		
0002	01.04.2016	09.29
PURCHASE		
00000671013		
MasterCard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTAL	HUF	58.00
=====		
No show		
Signature		

<sup>1</sup> A pontos megnevezés a terminál típusától függően eltérhet. Ha bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon a terminál gyártójához.

<sup>2</sup> „No show” egy általánosan elterjedt ágazati szakkifejezés.

A „Special Business Conditions for the Acceptance of Credit Cards in the Presence of the Cardholder” (A hitelkártyák kártyabirtokos jelenlétében történő elfogadására vonatkozó különleges szerződési feltételek) alkalmazandók.

Helyi kapcsolattartóját megtalálja a [www.six-payment-services.com/kontakt](http://www.six-payment-services.com/kontakt) oldalon

SIX Payment Services Ltd  
Hardturmstrasse 201  
Postafiók  
CH-8021 Zürich

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

SIX Payment Services (Austria) GmbH  
Marxergasse 1B  
1030 Bécs  
Ausztria