

# Garantie op hotelreservatie per kredietkaart

## Hoe gaat u juist te werk?

Eigenaars van een kredietkaart (Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Diners Club Card of Discover Card) kunnen de eerste overnachting boeken met hun kaart. Als hotel, en/of eventueel als toegewezen agent, moet u verschillende belangrijke punten naleven, die opgesomd worden in deze datasheet. Zorg dat de boekingsagent alle informatie over reservaties en annulaties onmiddellijk naar u doorstuurt.

### Zo werkt een reservatie

1. Vraag tijdens de reservatieprocedure de volgende informatie aan uw gast:

- 1 het kredietkaartnummer en de vervaldatum
- 2 de familienaam en voornaam (moet dezelfde zijn als die van de gast), het adres, het telefoon-/faxnummer en e-mailadres van de eigenaar van de kaart

2. Breng de gast op de hoogte van uw handelsvoorwaarden. U stuurt de klant het beste een bevestiging per post, fax of e-mail met de volgende informatie:

- prijs per overnachting voor de gevraagde kamer-categorie en het eindtotaal van de factuur (inclusief btw)
- het juiste adres van het hotel
- het reservatienummer
- vermeld geen kredietkaartgegevens wanneer u de bevestiging verzendt
- informatie over de voorwaarden voor annulatie en aanrekening van kosten:

**Indien de eigenaar van de kaart de reservatie niet annuleert voor 18:00 uur plaatselijke tijd op de geplande datum van aankomst, mag u de kaart debiteren voor een overnachting, inclusief taksen.**

### Hoe leeft u de PCI DSS-richtlijnen na?

Bewaar de kaartgegevens indien mogelijk in fysieke vorm. Indien u de kaartgegevens elektronisch wilt opslaan, hebt u de meer uitgebreide certificatie conform PCI DSS nodig om de veiligheid van de kaartgegevens te garanderen. Raadpleeg onze instructies voor handelaars over de naleving van de PCI DSS-veiligheidsvoorschriften voor meer informatie. U moet de kaartgegevens op papier noteren (kaartnummer en vervaldatum) en op een veilige plaats bewaren die alleen toegankelijk is voor een beperkte groep gemachtigde personen. Deze kaartgegevens moeten vernietigd worden zodra de gast het hotel verlaten heeft. Veiligheidscodes voor de kaart (CVV2, CVC2, CID, CAV2) mogen nooit opgeslagen worden.



### Dit zijn de voorwaarden voor een annulatie

U bent in principe verplicht om alle annulaties te aanvaarden die u voor 18:00 uur op de datum van de geplande aankomst ontvangt. Daarnaast moet u de eigenaar van de kaart het annulatienummer geven.

Indien deze annulatietermijn voor u niet volstaat, kunt u deze instellen op maximaal 72 uren voor de geplande aankomst van de gast. In dat geval moet u schriftelijk de aandacht van de gast vestigen op deze bijzondere annulatietermijn. Vermeld duidelijk de specifieke datum en het uur van deze annulatietermijn in uw bevestigingsbrief.

Indien de klant niet opdaagt en de reservatie niet geannuleerd heeft, kunt u een kwitantie uitschrijven om **één overnachting** aan te rekenen aan de eigenaar van de kaart. Aangezien u alleen het kaartnummer bij de hand hebt en niet de kaart zelf, moet u de functie "manuele gegevensinvoer" gebruiken<sup>1</sup>. In de plaats van de handtekening vult u met de hand "no show"<sup>2</sup> in het desbetreffende veld in. Indien de eigenaar van de kaart betwist dat hij/zij de hotelreservatie zelf gemaakt heeft, hebt u geen recht op terugbetaling.

### Hoe gaat u te werk op de dag van aankomst?

Wanneer de gast incheckt, vraagt u zijn kredietkaart en u reserveert het verwachte verschuldigde bedrag tot en met het einde van zijn verblijf met uw betaalterminal. U verzoekt de gast om zijn PIN-code in te voeren om zijn toestemming te geven voor de reservatie.

Zorg dat de kaart goed gelezen wordt door de betaalterminal. Voer het kaartnummer pas manueel in indien noch de chip, noch de magneetstrip leesbaar is en de kaart dus niet kan worden gelezen door de betaalterminal. U bent verplicht om de bijzondere voorwaarden van SIX Payment Services in de Algemene handelsvoorwaarden voor de verwerking van manuele transacties na te leven.

### Vervangkamers

U bent verplicht om de beschikbare gereserveerde kamers op een correcte manier ter beschikking te stellen van uw gasten. Indien u dat niet kunt, moet u voor kamers van gelijke waarde in dezelfde locatie zorgen. Daarnaast heeft de gast recht op een transfer naar de vervangkamers en op een telefoongesprek van drie minuten; bovendien bent u verplicht om alle boodschappen en telefoongesprekken gratis naar de nieuwe kamers door te zenden.



<sup>1</sup> De juiste naam kan verschillen naargelang van het type betaalterminal. Neem contact op met de fabrikant van betaalterminal indien u vragen hebt.

<sup>2</sup> "No show" is een standaardterm in de sector.

De Bijzondere handelsvoorwaarden voor de aanvaarding van kredietkaarten in aanwezigheid van de kaarthouder zijn van toepassing.

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

SIX Payment Services Ltd  
Hardturmstrasse 201  
8005 Zürich  
Zwitserland

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

