

Indications importantes relatives à l'annulation de réservations

(«reservation cancellation»)

Dans un hôtel, les réservations et les annulations de celles-ci sont des opérations importantes. Ce document fournit de précieuses indications à ce sujet. Il définit les différentes procédures ainsi que le rôle de chaque personne impliquée dans ce processus.

Un hôtel a la possibilité d'utiliser la carte d'un client pour enregistrer une réservation. Dans ce cas, le montant correspondant est provisoirement bloqué sur la carte; de ce fait, la limite d'utilisation est réduite de ce montant. Lors de la réservation, la carte n'est pas débitée – l'hôtel ne comptabilise et ne débite la carte du montant total qu'au moment du départ du client («check-out»).

Types de transactions par carte de crédit

Réservation

Le montant n'est **pas** définitivement débité de la carte, resp. du compte de la carte. Seule la limite d'utilisation de la carte est provisoirement diminuée. Ainsi, le titulaire de la carte ne peut pas disposer du montant correspondant tant que la réservation est «active».

Vente

Lors de la comptabilisation, le montant est définitivement débité de la carte et déduit de la limite d'utilisation jusqu'au règlement de celui-ci par le titulaire.

Annulation d'une réservation

(«reservation cancellation»)

La réservation/le numéro de réservation est supprimé par l'Acquirer (p. ex. SIX Payment Services). Simultanément, un ordre d'annulation est établi à l'intention de la banque émettrice de la carte, afin de supprimer/modifier le montant bloqué sur la carte, resp. sur la limite d'utilisation de la carte. Le titulaire de la carte dispose dès lors à nouveau librement du montant qui avait été précédemment bloqué en raison de la réservation. La limite d'utilisation initiale est rétablie, pour autant que cette fonction soit applicable par la banque émettrice.

Parties concernées par le trafic des paiements sans numéraire

1. Titulaire de la carte

(p. ex.: M. Durand, client de l'hôtel)

2. Hôtel

(p. ex.: Hôtel Gipfelblick à Berne)

3. SIX Payment Services

Partenaire contractuel de l'hôtel pour le traitement des transactions par cartes (Acquirer)

– met à disposition l'infrastructure nécessaire au traitement des paiements sans numéraire

4. Banque

Banque émettrice de la carte et partenaire contractuel du titulaire de la carte (Issuer)

– émet la carte à l'intention du titulaire de carte
– est le partenaire contractuel et l'interlocuteur du titulaire de carte
– effectue les annulations de réservation sur la carte du titulaire

Compétences en matière d'annulation de réservation

La banque émettrice de la carte est la seule habilitée à supprimer/modifier une réservation liée à une carte ainsi que la limite d'utilisation correspondante. Cela s'explique par le fait que la banque émettrice est l'unique partenaire contractuel du titulaire de la carte et qu'elle est la seule à avoir accès au compte de la carte.

Après un certain temps, la réservation est automatiquement supprimée dans le système de la banque émettrice. Cette période peut varier; elle est fixée par la banque.

SIX Payment Services n'est pas habilitée à effectuer une annulation de réservation, mais peut seulement en faire la demande auprès de la banque émettrice.

Annulation de la réservation par l'hôtel; 2 procédures possibles

- A) L'hôtel annule la réservation directement sur le terminal de paiement SIX.
- B) – L'hôtel demande à SIX de procéder à l'annulation de la réservation.
- SIX transmet à la banque émettrice de la carte la demande d'annulation de la réservation envoyée par l'hôtel. SIX ne confirme aucune annulation de réservation transmise.
 - La banque émettrice de la carte annule la réservation de l'hôtel, dans la mesure où cette fonction est effectivement proposée par la banque émettrice.

Informations par SMS aux titulaires de carte

Certaines banques émettrices proposent aux titulaires de carte de les informer par SMS à chaque transaction. Si un titulaire de carte a activé ce service, il se peut donc qu'il reçoive un SMS lors d'une réservation, et ce, même si aucun montant n'a été débité. Il est fréquent que la banque émettrice envoie aux titulaires de carte des informations concernant leurs limites d'utilisation et d'éventuelles réservations.

Cartes de crédit Direct Debit

Dans certains pays, les cartes de crédit sont de type Direct Debit; dans ce cas, le montant à régler est immédiatement débité sur le compte bancaire du client. En fonction du système utilisé par la banque, ce principe s'applique également aux réservations – il peut alors s'écouler plusieurs jours entre l'enregistrement d'une réservation et sa comptabilisation effective. Ni l'hôtel ni SIX Payment Services (en tant qu'Acquirer) ne peuvent influencer cette procédure.

Visuellement, les cartes de crédit de type Direct Debit ne se distinguent pas des cartes de crédit courantes.

Conseils pratiques

Comptabiliser toute réservation effectuée

Lorsqu'un hôtel a enregistré une réservation, il est recommandé de la comptabiliser. Sinon, la réservation est maintenue et peut entraîner des coûts.

Façon d'opérer au terminal

1. Lors de l'enregistrement, sélectionner le type d'opération «Réservation» et introduisez la carte du client dans le terminal
2. Pendant le séjour à l'hôtel: en cas de besoin, effectuer les «Augmentations de réservation» avec introduction du «token PAN» et de la date d'échéance «token PAN».
3. Lors du départ (check-out): procéder à la «Vente» en saisissant le «token PAN» et la date d'échéance du «Token PAN». Offrez toujours le DCC (conversion dynamique des monnaies) à vos clients internationaux.

Questions du titulaire de carte

Le titulaire de carte a une relation contractuelle avec la banque émettrice. Les dispositions de son contrat réglementent les modalités d'utilisation de la carte. L'annulation d'une réservation («reservation cancella-tion») est également soumise aux dispositions de ce contrat. Pour tout complément d'information, le titulaire de carte doit donc s'adresser à sa banque émettrice, seule habilitée à annuler des réservations. Le numéro de téléphone à contacter figure au dos de la plupart des cartes.

SIX Payment Services a une relation contractuelle avec les commerçants et les hôtels, mais pas avec les titulaires de carte.

Les coordonnées de votre interlocuteur local sont disponibles sous: www.six-payment-services.com/contacts

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
Case postale
CH-8021 Zurich

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

SIX Payment Services (Austria) GmbH
Marxergasse 1B
1030 Vienne
Autriche