



# Informazioni importanti sull'annullamento di una prenotazione

(Reservation Cancellation)

**Prenotazioni e annullamenti sono un aspetto fondamentale dell'attività alberghiera. Il presente documento contiene indicazioni importanti in materia e offre agli albergatori e al loro personale informazioni sui processi e sui ruoli di tutti i soggetti coinvolti.**

Un albergo può impostare una prenotazione sulla carta del cliente: questo bloccherà temporaneamente l'importo sulla carta e ridurrà così il limite di spesa del titolare dell'ammontare corrispondente. La prenotazione non attiva un effettivo addebito dell'importo sulla carta. L'albergo registra e addebita l'intero pagamento alla carta soltanto al momento del check-out.

## **Transazioni con carta di credito**

### **Prenotazione**

L'importo viene addebitato sulla carta, rispettivamente sul conto d'appoggio della carta, in maniera **non** definitiva. In questo modo viene soltanto ridotto temporaneamente il limite di spesa. Fino a quando la prenotazione è attiva, il titolare della carta non potrà disporre dell'importo in questione.

### **Registrazione**

L'importo viene definitivamente addebitato alla carta e sottratto dal limite di spesa.

### **Annullamento prenotazione**

La prenotazione, rispettivamente il numero di prenotazione, viene cancellata presso l'acquirer (es. SIX Payment Services). Contemporaneamente viene inviato un ordine di annullamento alla banca emittente della carta per eliminare la prenotazione dell'importo, ovvero ripristinare il limite di spesa originario. Il titolare della carta dispone ora nuovamente nel proprio limite di spesa, comprensivo dell'importo bloccato in precedenza, a condizione che questa funzione sia supportata dalla banca emittente.

## **Parti coinvolte nel pagamento senza contanti**

### **1. Titolare di carta**

(es.: sig. Rossi, cliente dell'albergo)

### **2. Albergo**

(es.: Hotel Gipfelblick di Berna)

### **3. SIX Payment Services**

Partner contrattuale e gestore delle transazioni per l'albergo (acquirer)

- mette a disposizione l'infrastruttura per gestire i pagamenti senza contanti

### **4. Banca**

Istituto emittente delle carte e partner contrattuale del titolare di carta (issuer)

- emette la carta per il titolare
- è partner contrattuale e referente del titolare di carta
- effettua gli annullamenti delle prenotazioni sulla carta del titolare

## **Competenze per l'annullamento di prenotazioni**

Soltanto la banca emittente può cancellare una prenotazione impostata sulla carta e ripristinare il limite di spesa. Questo perché soltanto la banca emittente è partner contrattuale del titolare della carta e ha accesso al conto d'appoggio della carta stessa.

Dopo un certo periodo di tempo, a dipendenza degli istituti bancari, la prenotazione viene eliminata automaticamente dal sistema della banca emittente.

SIX Payment Services non ha facoltà di effettuare direttamente alcun annullamento di prenotazione, ma soltanto di inoltrare la relativa richiesta alla banca emittente della carta.

### **Procedura per l'annullamento della prenotazione da parte dell'albergo; 2 varianti**

- A) L'albergo annulla la prenotazione direttamente al terminale SIX.
- B) – L'albergo chiede a SIX di procedere all'annullamento della prenotazione.
  - SIX trasmette alla banca emittente della carta la richiesta di cancellazione della prenotazione dell'albergo. SIX non conferma gli annullamenti delle prenotazioni trasmessi.
  - La banca emittente della carta cancella la prenotazione dell'albergo, a condizione che tale funzione venga supportata dalla banca emittente.

### **Informazioni via SMS al titolare di carta**

Alcune banche emittenti offrono ai propri titolari di carta la possibilità di essere informati via SMS di qualunque transazione effettuata. Se un titolare di carta ha attivato il servizio, è possibile che egli riceva un SMS anche in caso di prenotazione, sebbene non sia avvenuto alcun addebito. Spesso le banche emittenti notificano ai titolari di carta ogni tipo di autorizzazione e prenotazione.

### **Carte di credito con addebito diretto**

In alcuni paesi la carta di credito è in realtà una carta di addebito diretto, per cui una registrazione viene addebitata immediatamente sul conto bancario del cliente. A seconda del sistema bancario, questo vale anche per le prenotazioni. La riconciliazione fra prenotazione e addebito definitivo avviene solo alcuni giorni dopo la registrazione. Né l'albergatore né SIX possono influire in alcun modo su questo processo.

Le carte di credito con addebito diretto non si distinguono visivamente dalle carte di credito classiche.

### **Best Practice/Consiglio**

#### **Procedere alla registrazione dopo la prenotazione**

Dopo una prenotazione, a check-out avvenuto, si raccomanda agli alberghi di procedere alla registrazione: diversamente la prenotazione resta in essere. In caso contrario, la riservazione resta valida e può generare dei costi.

### **Procedura al terminale**

1. Al check-in:
  - selezionare il tipo di contabilizzazione «Prenotazione» e inserire la carta dell'ospite nel terminale.
2. Durante il soggiorno in albergo:
  - all'occorrenza, effettuare «aumenti della prenotazione» inserendo il PAN token e la relativa data di scadenza.
3. Al check out:
  - selezionare il tipo di contabilizzazione «Contabilizzazione prenotazione» inserendo il PAN token e la relativa data di scadenza.
  - Proporre sempre agli ospiti internazionali la conversione dinamica della valuta (DCC).

### **Domande del titolare di carta**

Il titolare di carta ha un rapporto contrattuale con la banca emittente. Tale rapporto regola l'impiego della carta stessa, ivi incluse le modalità di annullamento delle prenotazioni. Per domande e chiarimenti in materia, il titolare della carta deve rivolgersi alla banca emittente, poiché soltanto quest'ultima ha facoltà di annullare le prenotazioni. Il numero di telefono a cui rivolgersi è riportato generalmente a tergo della carta stessa.

SIX Payment Services, invece, intrattiene un rapporto contrattuale con il merchant, ovvero con l'albergo, ma non con il titolare di carta.

L'interlocutore locale è indicato su [www.six-payment-services.com/contatto](http://www.six-payment-services.com/contatto)

**SIX Payment Services SA**  
Hardturmstrasse 201  
Casella postale  
CH-8021 Zurigo

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

**SIX Payment Services (Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
1030 Vienna  
Austria