

Важные указания касательно аннулирования резервирования

(Отмена резервирования)

Резервирования и их отмены – это основной элемент деловой практики отелей. Этот документ содержит важные указания по данной теме и предлагает владельцам отелей и их сотрудникам информацию о различных процессах и ролях всех задействованных сторон.

Отель может зарезервировать средства на карте постояльца. При этом временно блокируется соответствующая денежная сумма на карте, а лимит расходов ограничивается на эту сумму. При резервировании не происходит фактического списания денежной суммы с карты – отель выполняет проводку операции и списывает с карты всю сумму платежа лишь в момент выселения из отеля.

Типы транзакций, проводимых по кредитным картам

Резервирование

Сумма не списывается с карты или с карт-счета окончательно. Лишь временно уменьшается лимит расходов данной карты. Таким образом, владелец карты на время резервирования не может распоряжаться соответствующей суммой денег.

Заказ (оплата номера в отеле)

Сумма окончательно снимается/списывается с карты и ее лимита расходов.

Отмена резервирования

Резервирование и, соответственно, номер резервирования аннулируется у эквайрера (например, у SIX Payment Services). Одновременно банку-эмитенту (банку, выдавшему карту) дается поручение на аннулирование, чтобы тот аннулировал либо урегулировал зарезервированную сумму на карте и лимит расходов. С этого момента владелец карты снова распоряжается ранее зарезервированной суммой в пределах лимита расходов, если данная функция поддерживается его банком-эмитентом.

Стороны в системе безналичных расчетов

1. Владелец карты

Пример: Господин Мюллер, постоялец

2. Отель

Пример: Отель Gipfelblick в Берне

3. SIX Payment Services

Контрагент отеля и партнер по осуществлению расчетов (эквайер).

– предоставляет инфраструктуру для осуществления безналичной оплаты

4. Банк

Банк, выдавший карточку, и контрагент владельца карты (эмитент)

– выдает карту ее владельцу

– является контрагентом владельца и стороной, ответственной за связь с ним

– аннулирует резервирования на карте владельца

Полномочия по аннулированию резервирования

Только банк, выдавший карту, может аннулировать или урегулировать резервирование средств на карте и ее лимит расходов. Причина в том, что только банк, выдавший карту, является контрагентом владельца карты и обладает доступом к его карт-счету.

Резервирование автоматически удаляется из системы банка-эмитента по истечении определенного срока. Данный срок может быть разным и определяется банком-эмитентом.

Компания SIX Payment Services не может самостоятельно аннулировать резервирование, она может только подать соответствующую заявку банку-эмитенту.

Процедура аннулирования резервирования со стороны отеля.

1. Отель подает заявление на аннулирование резервирования в SIX.
2. SIX передает заявление отеля на аннулирование резервирования в соответствующий банк-эмитент владельца. SIX не подтверждает переданных аннулирований резервирования.
3. Банк-эмитент аннулирует резервирование отеля, если эту функцию поддерживает банк-эмитент.

Информирование владельца карты через SMS

Некоторые банки-эмитенты предлагают владельцам карт услугу SMS-информирования о каждой транзакции, осуществленной с помощью карты. Если владелец карты активировал этот сервис, то возможно, что при резервировании он также будет получать SMS – даже если средства не списывались. Банк-эмитент часто уведомляет владельца карты о каждой авторизации и резервировании.

Кредитные карты с прямым дебетованием

В определенных странах кредитная карта является картой с прямым дебетованием, в случае которой сумма сразу же списывается с банковского счета клиента. В зависимости от банковской системы это также касается и резервирования – решение об отнесении операции к резервированию или фактическому заказу принимается лишь спустя несколько дней после проведения операции. Ни вы как отель, ни SIX как эквайрер не могут повлиять на эту процедуру.

Кредитные карты с прямым дебетованием не отличаются визуально от «обычных» кредитных карт.

Полезные советы

Выполняйте заказ после резервирования

Если отель предпринял резервирование, рекомендуется выполнить заказ после резервирования (оплатить номер в отеле). В противном случае резервирование сохранится.

Порядок работы с терминалом

1. При регистрации: выбрать транзакцию «Резервирование» и произвести считывание данных с карты постояльца.
2. Во время проживания в отеле: если необходимо, провести «Повышение резервирования» путем ввода токена PAN и срока действия токена PAN.
3. При выписке: провести транзакцию «Заказ» путем ввода токена PAN и срока действия токена PAN. Всегда предлагайте вашим постояльцам из других стран DCC, динамический обмен валюты.

Вопросы владельцев карт

Владелец карты состоит в договорных отношениях с банком-эмитентом, которые регулируют пользование картой. К ним, среди прочего, также относится право на аннулирование резервирования. Поэтому владелец карты должен обращаться с вопросами на эту тему в свой банк, выдавший ему карту, так как только он может отменить резервирование. На большинстве карт указан соответствующий телефонный номер, его можно найти на обороте карты.

SIX Payment Services состоит в договорных отношениях с торгово-сервисным предприятием/отелем, но не с владельцем карты.

Контактное лицо для вашего региона вы найдете здесь: www.six-payment-services.com/kontakt

SIX Payment Services AG
Hardturmstrasse 201
Postfach
CH-8021 Цюрих

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

SIX Payment Services (Austria) GmbH
Marxergasse 1B
1030 Вена
Австрия

