

Szállodai foglalás hitelkártyával fizetett előleggel

SZÁLLODAI ELŐLEG

Ha szállodája a garantált foglaláshoz előleget kíván kérni, a vendég a hitelkártyájával is megfizetheti azt. Ez a tájékoztató **1** a hitelkártyával fizetett előlegek megfelelő kezelését, **2** a már kifizetett előlegek megfelelő törlését és **3** a túlfoglalások megfelelő kezelését ismerteti.

Fontos, hogy pontosan kövesse az utasításokat. Ezzel hozzájárulhat az ügyfelek kérelmeinek, illetve adott esetben akár lemondásaik számának csökkenéséhez.

1 HITELKÁRTYÁVAL FIZETETT ELŐLEGEK MEGFELELŐ KEZELÉSE

Szállásfoglalás esetén ...

... kérje el a vendégtől a következő adatokat:

- A kártyabirtokos utó- és vezetékneve (ahogy a kártyán szerepel)
- Számlázási cím
- A hitelkártya száma és lejárat dátuma
- Telefonszám, levelezési cím, e-mail cím
- A megérkezés dátuma és a szállodai tartózkodás hossza

... közölje a vendéggel a következő információkat:

- A szoba ára (az esetleges adókkal, illetékekkel együtt)
- A hitelkártyára terhelendő előleg összege (ez nem haladhatja meg a 14 éjszakára fizetendő árat)
- A szálloda neve, címe és telefonszáma
- A foglalási kód¹ – egyúttal kérje meg a vendéget, hogy ezt a számot minden esetleges kérelmén tüntesse fel
- Tájékoztassa arról, hogy az előleg összege levonásra kerül a végszámlából, valamint
- hogy a szállás az előleg által fedezett időtartamra kerül lefoglalásra.

... tájékoztassa a vendéget a szálloda által alkalmazott foglaláslemondási szabályokról, különösen arról

- a legkésőbbi dátumról, amikor a foglalás még költségmentesen lemondható
- a tényről, hogy a lemondási időszak letelte után, illetve a lemondási szabályok figyelmen kívül hagyása esetén elveszíti az előleg egy részét vagy egészét.

Miután beszélt a vendéggel, ...

... könyvelje a terminálon ez előleg összegét

- Mivel csak a kártyaszámot kapta meg, magát a kártyát nem, használja a „manual data acquisition” (kézi adatgyűjtés) funkciót².
- Az aláírás mezőbe az aláírás helyett az „Advance Deposit” (Előleg) szöveget írja be.

Gondoskodjon az előleg biztonságos feldolgozásáról az E-Commerce-ben

A Worldline a Saferpay Secure PayGate, a Saferpay PDF Payment és a Secure E-Commerce megoldásunkat ajánlja a szállodai foglalási előlegek feldolgozásához.

A Secure PayGate használata esetén tegye a következőket:

1. Nyissa meg számítógépén a Secure PayGate-t.
2. Nyisson meg egy elmentett alapajánlatot, vagy hozzon létre egy új, egyéni ajánlatot.
3. Küldje el az ajánlatot e-mailben, amelyhez – ha úgy kívánja – egyéb információkat is csatolhat (például a lemondási szabályokat).
4. A vendég ellenőrzi az ajánlatot.
5. Ha elfogadja, az e-mailben található titkosított hivatkozásra kattint, amivel automatikusan megnyitja a Saferpay fizetési oldalát.
6. A vendég megadja a kártyája számát, biztonsági ellenőrző kódját (CVV2, CVC2, CID), megnevezését és lejárat dátumát, majd befejezi a vásárlási tranzakciót.
7. A kártyabirtokos azonnal megkapja a vásárlást visszaigazoló e-mailt.
8. Ezzel egy időben Ön is megkapja a fizetést visszaigazoló e-mailt.
9. A back office eseménynaplója automatikusan rögzíti a fizetési tranzakciót, és lehetővé teszi annak ellenőrzését és adminisztrálását is.

Ha a feldolgozás Secure E-Commerce-szel történik, a vendég felkeresi az Önök webhelyét, és ott végzi el a kiválasztási és fizetési folyamat szokásos lépéseit.

Az előleg Saferpay PDF Payment-en keresztül is fizethető. Ehhez a Saferpay PDF Payment segítségével létre kell hozni egy fizetési hivatkozást a PDF-formátumban készített számlán belül. A számlát ezután e-mailben el kell küldeni a vendégnek, aki a hivatkozásra kattintva közvetlenül meg tudja nyitni a Saferpay fizetési oldalát. Ott kiválasztja a kívánt fizetési módot, majd kényelmesen, az otthonából egyetlen kattintással elvégzi a fizetést.

¹ A szálloda határozza meg.

² A funkció megnevezése a terminál típusától függően eltérő lehet. Ha kérdése van, forduljon a terminál gyártójához.

Felhívjuk a figyelmét a következőre: a kézi adatgyűjtéssel végzett tranzakciófeldolgozásból eredő kockázatokat szerződéses partnerként Önöknek kell viselniük. Különösen abban az esetben, ha utólag azt állapítják meg, hogy a kártyaadatokat a kártyabirtokos beleegyezése nélkül használták fel. Ilyenkor a kártyabirtokostól az adott tranzakció kapcsán beszedett követeléssel összefüggő minden kockázatot Önök viselnek. A kockázatok a Saferpay Secure PayGate alkalmazással jelentősen csökkenthetők.

MEGFELELÉS A PCI DSS SZABVÁNY ELŐÍRÁSAINAK

Amennyiben feltétlenül kártyaadatokat kell tárolnia a helyszínen, előnyös, ha a fizikai tárolás mellett dönt. Elektronikus tárolás esetén átfogó PCI DSS hitelesítés szükséges a kártyaadatok biztonságának garantálásához. Ehhez használja összehasonlítási alapként „A PCI DSS biztonsági előírások betartására vonatkozó utasítások a szerződő partnereknél” című dokumentumot. A nyomtatott formában rendelkezésre álló kártyaadatokat (kártyaszám, érvényességi idő) biztonságos, kizárólag az előírásoknak megfelelő, jogosult személyek számára hozzáférhető helyen tárolja. A vendég elutazása után gondoskodjon a kártyaadatok törléséről/megsemmisítéséről. Tekintsen el teljesen a kártya ellenőrző számának lekérdezésétől és tárolásától (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

Írásban értesítse a vendéget az előlegről

Három napon belül kötelesek elküldeni a vendégnek az előleg beérkezésének írásbeli visszaigazolását a foglalási bizonylattal együtt.

Az előleg megfizetéséről szóló szállodai visszaigazolásnak a következő adatokat kell tartalmaznia³:

- A szálloda neve
- A kártyabirtokos neve, számlázási címe és telefonszáma
- Az érkezés várható dátuma
- Az előleg összege
- A tranzakció dátuma
- Az előleg könyvelési kódja
- Az esetleges lemondás legkésőbbi dátuma
- Az ügyféllel egyeztetett lemondási szabályok
- Információ a hitelkártyával fizetett előlegek esetén érvényes jogokról és kötelezettségekről.

Meg kell szerezniük a kártyabirtokos foglalásra vonatkozó írásbeli megerősítését (faxon, levélben vagy e-mailben). A kártyabirtokosnak kifejezetten meg kell erősítenie, hogy elolvasta, megértette és elfogadta a lemondási szabályokat. Javasoljuk, hogy egy szabvány levelet küldjenek a kártyabirtokosnak, amelyet aláírás után vissza kell küldenie.

2 A MÁR KIFIZETETT ELŐLEGEK MEGFELELŐ TÖRLÉSE

A kártyabirtokossal folytatott beszélgetés során

- Tájékoztassa a lemondási kódjáról⁴.
- Kérje meg, hogy jegyezze fel ezt a kódot arra az esetre, ha kérelmet kíván küldeni.

A beszélgetést követően

- Az előleg visszaigazolására írja rá a „cancelled” (törölve) szót és a törlési kódot.
- Számolja ki a visszatérítendő összeget.
- A hitelkártya-terminál segítségével térítse vissza el a hitelkártyás fizetésből visszajáró összeget.
- Három munkanapon belül levélben, faxon vagy e-mailben küldje el a vendégnek mindkét bizonylatot (a foglalási előleg könyveléséről és a törlés jóváírásáról szóló bizonylatot) a visszafizetés indoklásával együtt.

Visszafizetés kizárólag az eredetileg megterhelt hitelkártya-számlára kezdeményezhető. Más hitel- vagy betéti kártyára nem, és banki átutalással sem indítható.

3 A TÚLFOGLALÁSOK MEGFELELŐ KEZELÉSE

A vendég alapvetően jogosult a foglalt szobára vagy szobakategóriára. Amennyiben a vendég megérkezésekor nem áll rendelkezésre az általa lefoglalt szállás, annak helyében minimum a következő szolgáltatásokat kötelesek felkínálni a részére:

- Szállás egy másik szállodában addig, amíg a lefoglalt szoba nem áll rendelkezésre. Ennek legalább azonos, vagy magasabb minőségi kategóriába kell tartoznia.
- Transzfer a cserében felkínált szállást biztosító szállodába és vissza (naponta, ha az ügyfél úgy kéri).
- Minden bejövő üzenet és hívás továbbítása a csereszállást biztosító szállodába.
- Két ingyenes, háromperces telefonhívás.
- A vendég által fizetett előleget teljes összegben vissza kell téríteni⁵.

³ Az előleg visszaigazolását a szálloda írja meg.

⁴ A törlési kódot a szálloda határozza meg.

⁵ A már kifizetett előlegek megfelelő törlése” című 2. fejezetben ismertetettek szerint járjon el.

Helyi kapcsolattartóját megtalálja a: worldline.com/merchant-services/contacts

