

Garantie de réservation d'hôtel par carte de crédit

Comment procéder

Les détenteurs d'une carte de crédit (Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Diners Club Card ou Discover Card) peuvent faire garantir leur première nuit d'hôtel en utilisant leur carte. En tant que responsable d'hôtel et/ou agent de réservation, vous devez observer un certain nombre de points importants qui sont énumérés dans cette fiche. Assurez-vous que l'agent de réservation vous transmet sans délai toutes les informations ayant trait aux réservations et annulations.

Voici comment fonctionne une réservation

1. Lors de la réservation, demandez à votre client les informations suivantes:

- 1** Numéro de carte de crédit, date d'échéance
- 2** Nom et prénom du titulaire de la carte (ils doivent être identiques à ceux du client), adresse, numéros de téléphone et de fax et adresse e-mail du titulaire de la carte

2. Communiquez vos conditions au client. Le mieux est de lui envoyer une confirmation par la poste, par fax ou par e-mail avec les indications suivantes:
- Prix par nuit pour la catégorie de chambre souhaitée et montant total de la facture (TVA incluse)
 - Adresse exacte de l'hôtel
 - Numéro de réservation
 - N'envoyez pas de données de carte de crédit lors de votre confirmation.
 - Information concernant les conditions d'annulation et de débit:

Si le titulaire de carte n'a pas annulé la réservation effectuée avant 18 h, heure locale, le jour où il est censé arriver, le montant de la nuitée pourra lui être débité, taxes en sus.

Comment respecter les directives PCI DSS

Conservez les données de carte dans la mesure du possible sous une forme physique (notes manuscrites, par ex.). Si vous souhaitez stocker des données de carte sous la forme électronique, vous devez posséder une certification PCI DSS plus étendue afin de garantir la sécurité desdites données. Référez-vous à cet égard à nos «Directives pour la certification de sécurité PCI DSS des partenaires affiliés». Conservez les données de carte sur papier (numéro et date d'échéance de la carte) dans un endroit sûr, dont l'accès est réservé à un nombre limité de personnes autorisées. Après le départ du client, ces données doivent impérativement être détruites. Il est interdit d'enregistrer les chiffres de contrôle de la carte (CVV2, CVC2, CID, CAV2)!



Voici les conditions d'annulation

Normalement vous avez l'obligation d'accepter toutes les annulations qui vous parviennent avant 18 h, heure locale, le jour d'arrivée prévu. De plus, vous devez communiquer le numéro d'annulation au titulaire de la carte.

Si ce délai d'annulation s'avérait insuffisant, vous pouvez le déplacer jusqu'à 72 heures avant l'arrivée prévue du client. Dans ce cas, vous devez informer votre client par écrit du délai d'annulation. Dans votre lettre de confirmation, mentionnez clairement la date et l'heure précises au-delà desquelles il n'est plus possible d'annuler.

Si le client ne se présente pas et s'il n'a pas annulé sa réservation, vous pouvez établir un justificatif correspondant au débit du compte du titulaire de la carte pour **une nuit**. Etant donné que vous ne disposez que du numéro de la carte et non de la carte elle-même, vous devez utiliser la fonction «saisie manuelle des données de la carte»¹. Ecrivez à la main l'expression «No Show»² en lieu et place de la signature dans le champ prévu à cet effet. Si le titulaire de la carte conteste avoir effectué lui-même la réservation de l'hôtel, il ne vous revient aucun droit de rémunération.

Comment procéder le jour de l'arrivée

Au moment de l'enregistrement, demandez à votre client sa carte de crédit et réservez, via votre terminal de paiement, le montant escompté dû à la fin du séjour. Faites autoriser la réservation au moyen du NIP.

Passez impérativement la carte dans le terminal de paiement. Ne saisissez le numéro de carte manuellement que si ni la puce ni la bande magnétique ne sont lisibles et que, par conséquent, la carte ne peut pas être lue par le terminal de paiement. En ce qui concerne le traitement des transactions manuelles, vous avez l'obligation d'observer les dispositions particulières indiquées dans les conditions générales de SIX Payment Services.

Hébergement de remplacement

Vous avez l'obligation de mettre à la disposition de votre client l'hébergement qu'il a réservé dans les règles. S'il s'avère que vous êtes dans l'impossibilité de le faire, vous devez lui trouver au même endroit un hébergement d'une valeur équivalente. En outre, le client a droit au transfert vers l'hébergement de remplacement ainsi qu'à un appel téléphonique de trois minutes. Vous êtes également tenu de transférer gratuitement au nouvel hébergement l'ensemble des messages et des appels.

Hotel SA 00000 Paris		
0002	01.04.12	09.29
PURCHASE		
00000671013		
MasterCard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTAL	EUR	58.00
=====		
No show		
Signature		

¹ L'expression exacte peut varier selon le modèle de terminal de paiement utilisé. En cas de question, veuillez vous adresser au fabricant de votre terminal de paiement.

² L'expression «No show» s'utilise telle quelle.

Les conditions particulières pour l'acceptation de cartes de crédit en présence du titulaire de la carte sont applicables.

Votre contact personnel: www.six-payment-services.com/contact

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurich
Suisse

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

