

Garanzia di prenotazione alberghiera mediante carta di credito

Come procedere

I titolari di una carta di credito (Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Diners Club Card o Discover Card) possono utilizzare la loro carta a garanzia della prima notte in albergo. In qualità di agenti alberghieri e/o addetti alla prenotazione, dovete attenervi ad alcuni punti importanti indicati nel presente documento. Assicuratevi che l'agente di prenotazione vi trasmetta immediatamente tutte le informazioni relative alla prenotazione oppure all'annullamento.

Come effettuare la prenotazione

1. Al momento della prenotazione, chiedete al cliente di fornirvi le seguenti informazioni:

- 1** Numero di carta di credito, data di scadenza
- 2** Cognome e nome del titolare della carta (deve essere identico a quello del cliente), indirizzo, numero di telefono e di fax, indirizzo e-mail del titolare della carta

2. Informate i vostri clienti sulle condizioni da voi applicate. Inoltre, inviate al cliente una conferma di prenotazione per posta, fax o e-mail, recante le seguenti informazioni:

- prezzo per notte per la categoria di camera scelta e importo totale (IVA inclusa)
- indirizzo esatto dell'albergo
- numero di prenotazione
- Non inviate nella conferma i dati della carta di credito
- informazioni sulle condizioni di annullamento e di addebito:

Se il titolare della carta non annulla la prenotazione entro le ore 18.00, ora locale, del giorno di arrivo previsto, potranno essergli addebitati il costo di un pernottamento più le relative tasse.

Osservanza delle norme PCI DSS

Se possibile, conservate i dati delle carte in forma fisica. Se intendete salvare elettronicamente i dati delle carte, dovete richiedere una certificazione PCI DSS più estesa per garantire la sicurezza dei dati. Consultate a questo proposito le nostre «Direttive sull'osservanza dello standard di sicurezza PCI DSS per i partner contrattuali». Conservate i dati presenti su carta (numero e data di scadenza della carta) in un luogo sicuro e accessibile solo a una cerchia di persone ristretta e autorizzata. Al termine del soggiorno del cliente, tali dati devono essere obbligatoriamente distrutti. I codici di sicurezza delle carte (CVV2, CVC2, CID, CAV2) non devono mai essere memorizzati!



Condizioni di annullamento

In linea di massima, siete tenuti ad accettare tutti gli annullamenti che vi pervengono entro le ore 18, ora locale, del giorno di arrivo previsto nel vostro albergo. In tal caso, dovrete anche comunicare il numero di annullamento al titolare della carta.

Se ritenete che questo termine di annullamento sia troppo breve, potete prolungarlo fino ad un massimo di 72 ore prima dell'arrivo stabilito del vostro cliente. In tal caso, siete tenuti a comunicare per iscritto tale scadenza al vostro cliente. Indicate chiaramente la data e l'ora del termine di annullamento nella conferma.

Se il cliente non si presenta e non ha annullato la prenotazione entro la scadenza stabilita, potete emettere uno scontrino per l'addebito di **una notte** a carico del titolare della carta. Dato che non disponete della carta ma solo del numero di carta del cliente, utilizzate la funzione «Registrazione manuale dei dati della carta»¹. In sostituzione della firma del titolare della carta, annotate a mano la dicitura «No Show»² nell'area riservata alla firma. Se il cliente contesta l'addebito dichiarando di non aver effettuato la prenotazione, non avrete tuttavia diritto al bonifico.

Come procedere il giorno dell'arrivo

Al momento del check-in, chiedete al cliente di consegnarvi brevemente la sua carta di credito e riservate l'importo dovuto per la data prevista di fine soggiorno con il vostro terminale di pagamento. Fate autorizzare la prenotazione tramite PIN.

Utilizzate sempre il terminale di pagamento per leggere i dati della carta. Inserite manualmente il numero della carta solo se il chip e la banda magnetica sono illeggibili e la carta non viene pertanto riconosciuta dal terminale di pagamento. Per quanto riguarda l'esecuzione delle transazioni manuali, siete tenuti a rispettare le condizioni particolari riportate nelle condizioni generali di SIX Payment Services.

Alloggio sostitutivo

Avete l'obbligo di fornire al cliente l'alloggio regolarmente prenotato. Qualora ciò non fosse possibile, siete tenuti a mettere a disposizione del cliente un alloggio equivalente nello stesso luogo. Inoltre, il cliente ha diritto alla trasferta fino all'alloggio sostitutivo e a una chiamata telefonica di tre minuti. Da parte vostra, siete tenuti a trasmettere gratuitamente tutte le comunicazioni e le chiamate all'alloggio sostitutivo.

Hotel SA 00000 Roma		
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		
Firma		

¹ La designazione della funzione può variare a seconda del modello del terminale di pagamento. Per eventuali domande, contattate il produttore dello stesso.

² «No Show» è una dicitura fissa.

Si applicano le Condizioni particolari per l'accettazione di carte di credito in presenza del titolare della carta.

Referente personale: www.six-payment-services.com/contatto

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurigo
Svizzera

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

