

FONTOS ÚTMUTATÁS

A ZÁROLÁSOK

TÖRLÉSÉHEZ

A szállodai számla várható összegének hitelkártyaszámlán történő zárolása és a zárolás törlése kiemelt szerepet játszik a szállodák üzleti tevékenységében. Ez a dokumentum ehhez a témakörhöz nyújt fontos útmutatást, valamint eligazítja a szállodatulajdonosokat és alkalmazottaikat az ide tartozó különböző műveletekről és az érintettek szerepéről.

A szállodák összegeket zároltathatnak a vendégek kártyáján. Ez azt jelenti, hogy a megfelelő összeg ideiglenesen zárolásra kerül, és a kártya felhasználható hitelkerete ezzel az összeggel csökken. A zárolás nem terheli meg ténylegesen a kártyát. A szálloda a kijelentkezésig nem könyvel, illetve nem terheli a teljes összeget a kártyára.

A HITELKÁRTYA-TRANZAKCIÓK TÍPUSAI

Zárolás

Az összeg **nem** terhelődik végérvényesen a kártyára, illetve a kártyaszámlára. Mindössze annyi történik, hogy átmenetileg csökken az adott kártya felhasználható hitelkerete, ez pedig azzal jár, hogy addig, amíg a zárolás érvényben van, a kártyabirtokos annak összegét nem használhatja fel más célra.

Vásárlás

Az összeg végérvényesen a kártyára terhelődik és levonásra kerül a hitelkeretből.

Zárolás törlése

A kártyaelfogadó (pl. a SIX Payment Services) törli az összegre vonatkozó zárolást és/vagy a zárolás számát a rendszeren belül. Ezzel egy időben törlési kérést küld a kártyakibocsátó banknak a kártyán zárolt összeg zárolásának törlésére és a hitelkeret visszaállítására. Amennyiben a kártyakibocsátó bank támogatja ezt a funkciót, a kártyabirtokos ettől az időponttól kezdve ismét használhatja a hitelkeretéből korábban zárolt összeget.

A KÉSZPÉNZMENTES FIZETÉSBEN RÉSZT VEVŐ FELEK

1. Kártyabirtokos

(pl. Miller úr, szállodavendég)

2. Szálloda

(pl. a berni Hotel Gipfelblick)

3. SIX Payment Services

A szálloda szerződéses és elszámoló partnere (kártyaelfogadó).

- A készpénzmentes fizetésekhez szükséges infrastruktúrát biztosítja.

4. Bank

Kártyakibocsátó bank, a kártyabirtokos szerződéses partnere (kártyakibocsátó)

- Kártyákat bocsát ki a kártyabirtokos részére
- A kártyabirtokos szerződéses partnereként és kapcsolattartási pontjaként működik
- Törli a kártyabirtokos kártyáin rögzített zárolásokat

A ZÁROLÁS TÖRLÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ HATÁSKÖRÖK

A kártyakeret terhére rögzített zárolások törlését és a hitelkeret visszaállítását kizárólag a kártyakibocsátó bank tudja elvégezni. Ennek az az oka, hogy a kártyabirtokos kizárólag a kártyakibocsátó bankkal van szerződéses partneri kapcsolatban, ezért csak az fér hozzá a kártyaszámlájához.

Adott idő elteltével automatikusan törlik a zárolást a kártyakibocsátó bank rendszerében. Ennek hossza a kártyakibocsátó banktól függ, és bankonként eltérő lehet.

A SIX Payment Services nem tudja törölni a zárolást. Mindössze a megfelelő kérést tudja továbbítani a kártyakibocsátó bank részére.

A ZÁROLÁS TÖRLÉSÉNEK SZÁLLODA ÁLTAL VÉGZETT RÉSZÉ; 2 LEHETŐSÉG

- A) A szálloda közvetlenül a SIX Payment Services terminálon törli a zárolást.
- B) • A szálloda felkéri a SIX Payment Services-t, hogy intézkedjen a zárolás törlése érdekében.
- A SIX Payment Services továbbítja a szálloda zárolástörlési kérését a kártyabirtokos kártyakibocsátó bankjához. A SIX Payment Services nem küld visszaigazolást a továbbított zárolástörlésekről.
 - A kártyakibocsátó bank törli a szálloda által kért zárolást, ha támogatja ezt a funkciót.

KÁRTYABIRTOKOSOKNAK KÜLDÖTT SMS-ÜZENETEK

Egyes kártyakibocsátó bankok felkínálják, hogy minden kártyatranzakcióról SMS-ben értesítik a kártyabirtokosokat. Ha a kártyabirtokos használja ezt a szolgáltatást, előfordulhat, hogy a zárolásokról is SMS-t kap, pedig ebben az esetben nem történik tényleges terhelés a kártyáján. A kártyakibocsátó bankok sokszor minden tranzakció-engedélyezésről és zárolásról értesítik a kártyabirtokosokat.

BETÉTI KÁRTYÁK

Néhány országban a hitelkártya olyan közvetlen terhelésű betéti kártya, amelynél az összeget azonnal az ügyfél bankszámlájára terhelik. Az adott bankrendszerrel függően ez a zárolások esetében is így működhet – a zárolás és a ténylegesen kifizetett (könyvelt) összeg egyeztetése csak néhány nappal a könyvelés után történik meg. Ezt a folyamatot sem a szálloda, sem a kártyafogadóként eljáró SIX Payment Services nem tudja befolyásolni.

A betéti kártyák külső megjelenésben nem térnek el a „közönséges” hitelkártyáktól.

A LEGJOBB GYAKORLAT/TIPP

A zárolás után azonnal végezzék el a könyvelést

Javasoljuk, hogy miután a szálloda zároltatta az adott összeget, a könyvelést is végezze el. A „kitöltetlen” zárolás máskülönb költéseket generálhat.

A TERMINÁLON ELVÉGZENDŐ ELJÁRÁS

1. Bejelentkezéskor:
válassza a „reservation” (zárolás) könyvelési típust, majd olvassa be a vendég kártyáját a terminálon.
2. A vendég szállodai tartózkodása alatt:
ha szükséges, az elsődleges számlaszám tokenizált változatának és annak lejárat dátumának megadása után használja a „reservation updates” (zárolás frissítése) funkciót.
3. Kijelentkezéskor:
az elsődleges számlaszám tokenizált változatának és annak lejárat dátumának megadása után végezze el a „reservation booking” (zárolás könyvelése) típusú könyvelést. Külföldi vendégeknek mindig ajánlja fel a dinamikus devizakonverzió (DCC) lehetőségét.

A KÁRTYABIRTOKOSOK KÉRDÉSEI

A kártyabirtokos bankkal kötött szerződése határozza meg a bankja által kibocsátott kártyák használatát. Ez, többek között, a zárolások törlésére is kiterjed. Ha ezzel kapcsolatban a kártyabirtokosnak bármilyen kérdése van, a kártyakibocsátó bankjához kell fordulnia, mivel csak az tudja törölni a zárolásokat. Ezt a legtöbb kártya hátoldalán megtalálható telefonszám felhívásával teheti meg.

A SIX Payment Services a kereskedővel/szállodával áll szerződéses kapcsolatban, nem a kártyabirtokossal.

HELYI KAPCSOLATTARTÓJÁT MEGTALÁLJA A:

six-payment-services.com/contacts

six-payment-services.com
worldline.com