

# 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, 1 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 kód<sup>1</sup> – 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) funkciót<sup>2</sup>.
- Az aláírás mezőbe az aláírás helyett az „Advance Deposit” (Előleg) szöveget írja be.

#### Gondoskodjon az előleg biztonságos feldolgozásáról az E-Commerce-ben

A SIX Payment Services 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.

<sup>1</sup> A szálloda határozza meg.

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

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.

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 Saferpay Secure PayGate használatával jelentős mértékben csökkenthetők ezek a kockázatok.

#### Megfelelés a PCI DSS szabvány előírásainak

Lehetőség szerint fizikai formában őrizze a kártyaadatokat! Ha a kártyaadatokat elektronikus formában kívánják tárolni, azok biztonságának garantálása érdekében kiterjedt PCI DSS tanúsítási folyamatnak kell alávetniük magukat. További tudnivalóért olvassa el a „PCI DSS compliance instructions – Security standard for merchants” (PCI DSS megfelelési útmutatás – Biztonsági szabványok kereskedők részére) útmutatókat. A papíron rögzített kártyaadatokat (kártyaszámokat és lejárat dátumokat) olyan biztonságos helyen kell őrizni, amelyhez csak korlátozott számú, megfelelő engedéllyel rendelkező személy férhet hozzá. A kártyaadatokat meg kell semmisíteni a vendég kijelentkezése után. A kártyák biztonsági ellenőrző kódját (CVV2, CVC2, CID, CAV2) tilos tárolni.

#### 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 tartalmaznia<sup>3</sup>:

- 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 kódjáról<sup>4</sup>.
- 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 hitelkártyaszámra 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 téríteni<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Az előleg visszaigazolását a szálloda írja meg.

<sup>4</sup> A törlési kódot a szálloda határozza meg.

<sup>5</sup> A már kifizetett előlegek megfelelő törlése” című 2. fejezetben ismertettek szerint járjon el.

Helyi kapcsolattartóját megtalálja a [www.six-payment-services.com/kontakt](http://www.six-payment-services.com/kontakt) oldalon

SIX Payment Services Ltd  
Hardturmstrasse 201  
Postafiók  
CH-8021 Zürich

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

SIX Payment Services (Austria) GmbH  
Marxergasse 1B  
1030 Bécs  
Ausztria