

ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1. Загальні положення

Оплата за послуги Торговця, що надає готельні послуги (надалі по тексту - Готель) може здійснюватися як при фізичній наявності у Держателя платіжної картки (далі – Картка) так і без неї. У випадку наявності Картки у Держателя оплата Карткою проводиться відповідно до Інструкції з обслуговування карток платіжних систем (Додаток №1 до Договору).

Порядок та особливості обслуговування Картки в Готелі без її фізичної наявності у Держателя, викладені в даній Інструкції.

У таблиці 1 цієї Інструкції щодо обслуговування платіжних карток в готельному бізнесі (надалі по тексту - Інструкція) наведено перелік операцій та процедур, які можуть здійснюватися Готелем без фізичної наявності Картки.

Таблиця 1

| Назва операції | Перелік операцій та процедур, які можуть здійснюватися Готелем без фізичної наявності Картки |
|---------------------------------|---|
| 1. Бронювання (резервування) | 2.1. Загальна процедура бронювання (резервування) - Guaranteed Reservations service |
| | 2.2. Бронювання (резервування) з попередньою оплатою – процедура Advance Deposit Service |
| 2. Сплата рахунків за не заїзд | 3.1. Сплата рахунків за не заїзд – процедура No-Show |
| 3. Спростення розрахунків | 4.1. Розрахунки з присутністю платіжної Картки |
| | 4.2. Попередня авторизація – процедура Preauthorization |
| 4. Сплата послуг після від'їзду | 5.1. Сплата послуг на підставі Угоди між готелем та Держателем – процедура Priority Check-out Service |
| | 5.2. Несплачені рахунки за отримані послуги – процедура Signature on File |
| | 5.3. Сплата послуг на підставі узгодженої форми (Authorization Form) – процедура Signature on File – Express checkout |

Всі операції та процедури, які можуть здійснюватися Готелем як при фізичній наявності у Держателя Картки, так і без фізичної наявності Картки, повинні бути детально викладені у власних, затверджених Готелем, Правилах обслуговування Держателів по операціях з використанням Карток (далі – Правила).

1.1. Основні вимоги до операцій з Карткою

1.1. При отриманні Готелем будь-яких замовлень від Держателів та наданні готельних послуг з наданням/використанням Картки, як гарантії оплати готельних послуг, Готель повинен отримати від Держателя інформацію та повідомити Держателю інформацію згідно з таблицею 2.

1.2. Оформлення операцій без фізичної наявності Картки здійснюється Готелем шляхом введення реквізитів Картки у ручному режимі засобами ПОС-терміналу згідно з Порядком оформлення платіжних операцій за допомогою ПОС-терміналу (Додаток № 2 до Договору).

1.3. При отриманні будь-яких замовлень від Держателів та наданні готельних послуг Готель повинен зберегти інформацію, що зазначена в таблиці 2 з метою підтвердження того, що така інформація була отримана Готелем від Держателя Картки та надіслана Готелем та отримана Держателем Картки.

Збереження зазначеної вище в цьому пункті інформації може відбуватися як у електронному вигляді (e-mail-листування, копії екранів з відмітками про згоду Держателя з наведеними умовами, записи телефонних розмов, тощо), так і в паперовому вигляді (факсові копії, журнал реєстрації вхідних замовлень, в т.ч. і телефонних замовлень з детальним описанням таких розмов та акцентом на ознайомленні Держателя з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання, тощо). Порядок збереження такої інформації повинен бути описаний у Правилах Готелю. Необхідно зазначити, що дана інформація відноситься до персональних даних та повинна зберігатися у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних».

1.4. З метою уникнення непорозумінь або спірних моментів при попередньому бронюванні Держателем номеру¹ та при проживанні у готелі Держатель Картки має бути обов'язково ознайомлений (proper disclosure)

¹ Під «номером» тут і далі по тексту Інструкції мається на увазі номер в готелі.

та погодитися з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy) до підтвердження бронювання та здійснення оплати з використанням Картки.

Таблиця 2

| Дані, які необхідно Отримати Готелю від Держателя для оформлення замовлення/бронювання | Дані, що мають міститися у підтвердженні прийняття Готелем замовлення Держателя (що направляється Держателю) | Дані, що мають міститися у повідомленні Готелю, адресованому Держателя про відміну замовлення (у випадку неможливості надання послуг) |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • номер та строк дії Картки; • прізвище та ім'я Держателя Картки; • поштову адресу (адресу для отримання рахунків – billing address) <u>та електронну адресу</u> Держателя Картки; • контактні телефони Держателя Картки; • заплановані дати заїзду до готелю та від'їзду з готелю; • інші деталі, необхідні для замовлення готельних послуг. | <ul style="list-style-type: none"> • номер Картки та строк дії Картки; • прізвище та ім'я Держателя Картки; • точна назва та фактична адреса готелю; • вартість проживання за добу; • код підтвердження замовлення готельних послуг (confirmation number) з рекомендацією зберігати такий код на випадок непорозумінь; • вартість замовлення готельних послуг (якщо передбачено Готелем); • <u>ясні та зрозумілі умови повернення коштів та/або відміни</u> замовлених готельних послуг (cancellation/refund policy), в т.ч. дата та час, не пізніше якого Держатель Картки має право анулювати бронювання (без втрати коштів); • інформація про <u>можливість списання коштів у сумі вартості проживання за 1 добу</u> у випадку, якщо Держатель Картки не скористається своїм замовленням готельних послуг або належним чином не відмінить його. | <ul style="list-style-type: none"> • номер Картки та строк дії Картки; • прізвище та ім'я Держателя Картки; • код відміни (cancellation/refund number) з рекомендацією зберігати такий код на випадок непорозумінь; • інші деталі відміни, що мають важливе значення для Готелю. |

Підтвердженням такого ознайомлення та згоди Держателя на проведення операцій, здійснених без фізичної наявності Картки шляхом введення реквізитів Картки працівником Готелю у ручному режимі, має бути:

1) для замовлень Держателів щодо бронювання, отриманих Готелем за телефоном (ТО - Telephone Order замовлення) - запис телефонної розмови, що підтверджує ознайомлення Держателя з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy). Такий запис може зберігатися в електронному вигляді або в паперовому вигляді (у журналі реєстрації вхідних телефонних замовлень з детальним описом таких розмов та акцентом на ознайомленні Держателя з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання);

2) для замовлень Держателів щодо бронювання, отриманих Готелем поштою (МО - Mail Order замовлення) - копії датованого рекомендованого листа, факсимільного повідомлення або електронного повідомлення, що направлено на адресу, вказану Держателем у замовленні, та містить інформацію про умови оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy);

3) для замовлень щодо бронювання, здійснених через мережу Інтернет (Electronic Commerce) на сайті Готелю або на сайті третьої сторони (агенції-посередника) – послідовність копій екранів (screenshots) щодо замовлення бронювання готельного номеру з інформацією про Держателя Картки, деталі умов оплати, повернення коштів і відміни бронювання (cancellation/refund policy) та копії екрана перед підтвердженням (замовлення з/без оплати) з остаточною сумою до оплати та обов'язковою відміткою про згоду Держателя з наведеними умовами (наприклад: Я згоден з умовами оплати/відміни/повернення - I agree with cancellation/refund policy).

1.5. Вимоги п.1.1-1.4. цієї Інструкції повинні виконуватися як Готелем, так і третьою стороною (агенцією-посередником), яка діє від імені Готеля.

2. Процедури бронювання (резервування)

2.1. Загальна процедура резервування - процедура **Guaranteed Reservation service**

Готельний сервіс передбачає можливість попереднього замовлення послуг Готелю, тобто бронювання (резервування) послуг заздалегідь.

2.1.1. При бронюванні/відміні бронювання номеру Готель повинен отримати від Держателя Картки та повідомити Держателю Картки інформацію згідно з таблицею 2.

2.1.2. У випадку бронювання номеру в строк, що перевищує 72 години до дати заїзду Готель повинен приймати усі анулювання до визначеної заздалегідь дати (згідно з таблицею 2) та не повинен вимагати

повідомлення про відмову від бронювання раніше, ніж за 72 години до дати заїзду (для Карток MasterCard – раніше 18:00 дати заїзду).

2.1.3. У випадку бронювання номеру на протязі 72 годин до дати заїзду Готель не повинен вимагати повідомлення про відмову від бронювання раніше 18:00 дати заїзду.

2.1.4. Підтвердження/відміна бронювання(у випадку неможливості надання послуг) із необхідною інформацією повинно бути направлено² Готелем на адресу Держателя Картки та одночасно занесене у відповідний бланк резервування, який використовується Готелем.

2.1.5. Шляхи вирішення спорів при незгоді Держателя із запропонованими послугами при поселенні (замовлений номер не відповідає опису при бронюванні) та спорів, пов'язаних з оплатою послуг при від'їзді Держателя раніше запланованої дати повинні буди викладені у Правилах Готелю, з якими Держатель Картки повинен бути ознайомлений заздалегідь.

2.2. Процедура резервування з попередньою оплатою (Advance Deposit Service)

2.2.1. Процедура резервування з попередньою оплатою (**Advance Deposit Service**) - процедура резервування, при якій для гарантування резервування Держателю Картки необхідно сплатити частину вартості послуг за проживання наперед. Така процедура може використовуватися тільки за письмовим погодженням³ Держателя Картки. Сума операції визначається залежно від строку запланованого перебування Держателя у готелі (але не повинна перевищувати вартості проживання за 14 діб).

Якщо операція з бронювання оформлюється за процедурою **Advance Deposit Service** та **оплата є безповоротною (non-refundable)**, така інформація повинна бути обов'язково направлена Держателю та отримане відповідне підтвердження Держателя щодо отримання такої інформації.

2.2.2. Після отримання інформації (даних), визначених в таблиці 2 та отриманням письмової згоди⁴ Держателя на резервування номеру, Готель здійснює оформлення операції із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на чеку відповідно до таблиці 3.

Таблиця 3

| Дані, які необхідно зазначити при оформленні розрахункового документа за процедурою Advance Deposit Service | Дані, які необхідно зазначити при оформленні кредитового платежу при відміні бронювання за процедурою Advance Deposit Service |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">сума коштів, яку Держатель сплачує наперед;номер та строк дії Картки;код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації;дата операції (дата здійснення авторизації);прізвище та ім'я Держателя Картки;позначка "Advance Deposit" на смузї чека, призначеній для підпису Держателя (записати від руки);у відповідному або в будь-якому вільному місці чека записати:<ul style="list-style-type: none">код підтвердження бронювання;телефон Держателя Картки та його поштову адресу;заплановану дату заїзду (реєстрації);дату та час, до яких Держатель може анулювати бронювання без втрати наперед внесених коштів. | <ul style="list-style-type: none">сума коштів (сплачені наперед кошти);номер Картки;строк дії Картки;дата операції (по поверненню коштів);прізвище та ім'я Держателя Картки;позначка "Advance Deposit Cancellation/ refund" на смузї чека, призначеній для підпису (записати від руки);у відповідному або в будь-якому вільному місці чека записати код анулювання, телефон Держателя Картки та його поштову адресу. |
| Особливості формування та відправлення оформлених документів за процедурою Advance Deposit Service) | |

² направлення повідомлення на адресу Держателя Картки може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номеру у спірних питаннях.

³ письмове погодження може бути отримане Готелем рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку або у сканованому вигляді з підписом Держателя електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номеру у спірних питаннях.

⁴ див. посилання 3

| | |
|--|--|
| <p>Якщо при оформленні операції бронювання Готель <u>не отримує відповідний код авторизації</u>, він повідомляє про це Держателя Картки та, відповідно, не продовжує оформлення операції, яка передбачала резервування.</p> <p>Якщо ж <u>авторизація по Картці отримана</u>, Готель повідомляє Держателю код підтвердження резервування, оформлює операцію та протягом 3-х днів повинен надіслати⁵ Держателю копію чека, а оформлений чек передати до Банку для оплати відповідно до стандартної процедури обробки чеків.</p> | <p>Кредитова операція оформлюється у випадку рішення Готелю про повернення коштів Держателю.</p> <p>При оформленні кредитової операції <u>авторизація не проводиться</u>.</p> <p>Після оформлення кредитового чека Готель повинен протягом 3-х днів направити поштою⁶ копію чека Держателю Картки та передати до Банку чек для повернення коштів Держателю відповідно до процедури обробки чеків.</p> |
|--|--|

3. Сплата послуг за не заїзд - операції No-show

Процедура **No-Show** - процедура, згідно з якою Готелем з Держателя Картки можуть утримуватися кошти у сумі вартості проживання за 1 (одну) добу у випадку не заїзду до Готелю Держателя Картки.

Таблиця 4

| Опис процедури No-show | Дані, які необхідно зазначити при оформленні розрахункового документа за процедурою No-Show |
|--|---|
| <p>Утримання коштів за процедурою No-show може виставлятися Держателю Картки тільки у випадку, якщо Держатель не прибув до Готелю та не відмінив бронювання у встановлений Готелем строк відповідно до свого замовлення.</p> <p>Сума рахунку No-show не повинна перевищувати вартості проживання за одну добу.</p> | <p>Готель здійснює оформлення операції із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • вартість проживання (за одну добу); • номер Картки; • строк дії Картки; • дата операції; • код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; • прізвище та ім'я Держателя Картки (записати від руки); • позначка No-show у місці для підпису Держателя (записати від руки). |

4. Спрощення розрахунків. Процедура Preauthorization

4.1. Розрахунки з присутністю Картки

Сплата послуг Готелю з фізичною присутністю Картки здійснюється за стандартною процедурою, що визначається Інструкцією з обслуговування карток платіжних систем.

4.2. Попередня авторизація – процедура Preauthorization

Процедура **Preauthorization** - процедура, яка проводиться та може використовуватися Готелем для спрощення розрахунків при від'їзді Держателя.

Опис процедури **Preauthorization** та порядок її проведення наведений у таблиці 5.

Таблиця 5

| Описання процедури Preauthorization | Проведення операції Preauthorization |
|--|---|
| <p>Процедура Preauthorization проводиться засобами ПОС-терміналу із використанням Карток.</p> <p>Якщо Держатель планує зупинитися у Готелі на певний час і Готель не вимагає попередньої оплати, рекомендується провести так звану "преавторизацію" при поселенні Держателя. Це унеможливить ситуацію, за якої на дату виїзду Держателя у Готелі залишок його карткового рахунку виявиться недостатнім для повної оплати вартості готельних послуг чи виникнуть інші проблеми (наприклад, проблеми зв'язку). У такому випадку проведення «преавторизації» дозволить уникнути цих проблем, а очікувану суму для розрахунків буде заблоковано на рахунку Держателя заздалегідь.</p> | <p>Для проведення преавторизації/ остаточного розрахунку необхідно керуватися розділами ОСОБЕННОСТИ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ В ГОСТИНИЦАХ («Преавторизация» («Предварительная авторизация»)) та «ЗАВЕРШЕНИЕ РАСЧЕТА» Порядку оформлення платіжних операцій за допомогою ПОС-терміналу (Додаток №2 до Договору).</p> <p>Отриманий чек, що підтверджує проведення процедури «преавторизації» необхідно зберігати разом з іншими розрахунковими документами протягом 3 (трьох) років.</p> <p>Якщо сума остаточного розрахунку відрізняється від суми, яка була преавторизована раніше, її можна</p> |

⁵ направлення повідомлення на адресу Держателя Картки може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номера у спірних питаннях

⁶ див. посилання 5

| | |
|---|--|
| Якщо Держатель планує зупинитися у Готелі на тривалий час, кожні 14 днів рекомендується завершувати попередню авторизацію, та проводити нову процедуру преавторизації на новий строк перебування Держателя. | скоригувати, але треба мати на увазі, що <u>сума оплати не повинна перевищувати суму преавторизації більш ніж на 15 % (без проведення додаткової авторизації).</u> |
|---|--|

5. Сплата послуг після від'їзду.

5.1. Процедура Priority Check-out Service

Процедура **Priority Check-out Service** - процедура, згідно з якою після підписання певної Угоди (Priority Check-out Agreement) з Готелем Держатель Картки уповноважує Готель дебетувати його картковий рахунок на суму фінансових зобов'язань перед Готелем після свого від'їзду та без свого підпису на чеку. **Процедура Priority Check-out Service** використовується для Карток VISA та викладена в таблиці 6.

Таблиця 6

| Опис процедури Priority Check-out Service | Оформлення розрахункового документа за процедурою Priority Check-out |
|---|--|
| <p>Процедура Priority Check-out Service проводиться Готелем для VIP-Держателя⁷ Картки з метою прискорення розрахунків за обслуговування при від'їзді VIP-Держателя.</p> <p>Готель повинен підписати з VIP-Держателем Угоду, в якій повинні бути такі обов'язкові дані:</p> <ul style="list-style-type: none"> - назва та адреса готелю; - номер та строк дії Картки - прізвище та ім'я VIP-Держателя; - поштова адреса та контактні телефони VIP-Держателя; - термін дії Угоди та кількість днів перебування у готелі; - дата прибуття та запланований термін перебування в готелі; - усі види послуг з тарифами, які можуть бути включені до рахунку. <p>В Угоді обов'язково має зазначатися, що VIP-Держатель уповноважує Готель дебетувати його картковий рахунок на суму зобов'язань за рахунками Готелю та здійснити оформлення операції, використовуючи дані платіжної Картки, без свого підпису.</p> <p>Угода (договір щодо надання готельних послуг) повинна бути підписана представником Готелю та VIP-Держателем Картки.</p> | <p>Після від'їзду VIP-Держателя Готелю необхідно здійснити авторизацію на повну суму його зобов'язань та оформити чек із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сума операції; • номер та строк дії Картки; • код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; • дата операції (дата здійснення авторизації); • прізвище та ім'я VIP-Держателя Картки (записати від руки); • позначка "Priority Check-out" на смугі чека, призначеній для підпису VIP-Держателя (записати від руки). |
| Відправлення документів за процедурою Priority Check-out | |
| Протягом 3-х днів від дати оформлення чека Готель повинен передати до Банку чек для оплати відповідно до стандартної процедури обробки чеків та направити поштою ⁸ VIP-Держателю Картки копію чека, копію детального рахунку та Угоди. | |

5.2. Процедура Signature on File (SOF)

Процедура **Signature on File (SOF)** - процедура, за якою Готель може утримувати кошти з Картки після від'їзду Держателя за послуги Готелю, що були Держателем отримані, але не сплачені відповідно до стандартної процедури.

Таблиця 7

| Описання процедури Signature on File (SOF) | Оформлення розрахункового документа за процедурою Signature on File (SOF) |
|--|--|
| Держатель має бути заздалегідь ознайомлений під розпис з переліком послуг, які у разі не сплати Держателем при розрахунку за проживання в готелі, можуть бути утримані після його від'їзду. Зокрема, | <p>Після від'їзду Держателя Готелю необхідно здійснити авторизацію на повну суму його зобов'язань та оформити чек із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сума операції; |

⁷ Під «VIP-Держателем» розуміється Держатель, який неодноразово скористався послугами Готелю, здійснював оплату таких послуг в повному обсязі та в строки, встановлені Готелем, до якого у Готелю відсутні будь-які претензії та якому Готелем наданий певні переваги в обслуговуванні.

⁸ направлення повідомлення на адресу Держателя Картки може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номера у спірних питаннях

| | |
|---|--|
| <p>до таких послуг можуть бути віднесені:</p> <ul style="list-style-type: none"> - послуги зв'язку; - користування міні-баром; - обслуговування в номерах; - замовлення та користування послугами таксі, тощо. <p>Такі утримання повинні бути здійснені не пізніше 90 днів від дати від'їзду Держателя і не повинні перевищувати 15% від суми рахунку, сплаченого Держателем при від'їзді з готелю.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • номер та строк дії Картки; • код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; • дата операції (дата здійснення авторизації); • прізвище та ім'я Держателя Картки (записуються від руки); • позначка "Signature on File" ("SOF") на смузі чека, призначеній для підпису Держателя (записати від руки); • у відповідному або в будь-якому вільному місці чека записати: дату від'їзду Держателя з готелю та стислий опис послуг, за які утримуються кошти. |
| Відправлення документів | |
| <p>Протягом 3-х днів від дати оформлення чека Готель повинен передати до Банку чек для оплати відповідно до стандартної процедури обробки чеків та направити поштою Держателю Картки копії чека та рахунків з детальним описанням послуг, які підтверджують коректність виставленої суми.</p> | |

5.3. Процедура Signature on File - Express checkout

Процедура **Signature on File - Express checkout (SOF-Express checkout)** - процедура, згідно з якою на підставі наперед оформленої форми **Authorization Form** Держатель Картки уповноважує Готель дебетувати його картковий рахунок на суму фінансових зобов'язань перед Готелем після свого від'їзду та без свого підпису на чеку. **Процедура Signature on File - Express checkout використовується для Карток MasterCard.**

Опис процедури **Signature on File - Express checkout (SOF-Express checkout)** та оформлення розрахункового документа наведено у таблиці 8.

Таблиця 8

| Опис процедури SOF-Express checkout | Оформлення розрахункового документа за процедурою SOF-Express checkout |
|--|---|
| <p>Процедура, за якою Держателю Картки під час поселення у Готель пропонується заповнити та підписати форму Authorization Form (додаток №1), згідно з якою Держатель Картки надає згоду на утримання з його карткового рахунку коштів за послуги Готелю після його від'їзду.</p> <p>До переліку послуг, які у разі не сплати при розрахунку за проживання в готелі можуть бути виставлені для оплати після від'їзду Держателя Картки, можуть бути віднесені:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проживання; - послуги зв'язку; - користування міні-баром; - обслуговування в номерах; - замовлення та користування послугами таксі, тощо; - усі види послуг згідно з тарифами Готелю. | <p>Після від'їзду Держателя Картки, Готелю необхідно здійснити авторизацію на повну суму його зобов'язань та оформити чек із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сума операції; • номер Картки; • строк дії Картки; • код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; • дата операції (дата здійснення авторизації); • прізвище та ім'я Держателя Картки (записуються від руки); • позначка "SOF - Express Checkout" на смузі чека, призначеній для підпису Держателя (записати від руки); • у відповідному або будь-якому вільному місці чека записати дату від'їзду Держателя з готелю та стислий опис послуг, за які утримуються кошти. |
| Відправлення документів | |
| <p>Протягом 3-х днів від дати оформлення чека Готель повинен направити поштою¹⁰ Держателю Картки копії чека, рахунків з детальним описанням послуг, які підтверджують коректність виставленої суми, та підписану Держателем форму Authorization Form.</p> | |

6. Особливі умови та рекомендації

6.1. Рекомендації щодо мінімізації ризиків несплати послуг Готелю.

⁹ направлення повідомлення на адресу Держателя Картки може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволяють підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номера у спірних питаннях

¹⁰ див. посилання 9

З метою мінімізації ризиків несплати послуг Готелю Держателем Картки рекомендуємо здійснювати наступні заходи:

6.1.1. При отриманні Готелем замовлення на бронювання номеру від Держателя рекомендується здійснювати тестову авторизацію на 1,00 долар США або еквівалентну суму в національній валюті і, тільки при успішному отриманні коду авторизації, завершувати резервування готельного номеру.

6.1.2. При наявності сумнівів, що послуги Готелю замовляються дійсно Держателем Картки, рекомендуємо отримати копію зображення лицьової сторони Картки за умови згоди Держателя Картки (у випадку незгоди - уточнити у Держателя та записати назву банку-емітента).

6.1.3. При закінченні строку можливого анулювання резервування (за 1-3 доби до запланованої дати заїзду в залежності від політики Готелю) – рекомендується провести авторизацію на суму вартості проживання за одну добу і здійснити спробу контакту з Держателем для уточнення інформації.

6.1.4. При попередньому бронюванні номеру, після прибуття Держателя Картки до готелю працівники готелю повинні впевнитися в наявності Картки і звірити реквізити Картки з даними, що були надані Держателем Картки при замовленні готельного номеру, та з паспортними даними Держателя Картки.

6.1.5. При першому відвідуванні Держателем Картки готелю чи при відвідуванні готелю "ненадійним Держателем"¹¹, який може залишити Готель, не розраховавшись, в обов'язковому порядку проводити попередній розрахунок за проживання (в т.ч. з використанням преавторизації) на протязі першої доби проживання.

6.1.6. При продовженні строку проживання в готелі "нового Держателя", Готель здійснює списання коштів з метою оплати за послуги за попередній строк проживання в готелі і здійснює преавторизацію на новий строк проживання в готелі.

6.1.7. При активному користуванні «новим Держателем» додатковими послугами готелю, Готель має право періодично здійснювати авторизацію на суму отриманих Держателем послуг, а для надійного Держателя¹² - використовувати процедуру **Priority Check-out service**, що дозволяє на підставі наперед укладеної Держателем з Готелем Угоди оформлювати розрахунки за послуги Готелю після від'їзду Держателя без його підпису.

6.1.8. У випадку неможливості здійснити остаточний розрахунок за послуги Готелю перед від'їздом Держателя за допомогою Картки (у випадку відсутності зв'язку з банком, неуспішності здійснення трансакції з технічних причин) запропонувати Держателю розрахуватися:

- готівкою;

- іншою Карткою (звіривши реквізити Картки з даними паспорта Держателя);

- за наявності чека про успішну преавторизацію - заповнити форму **Authorization Form** (додаток №1) з переліком несплачених послуг та згодою на утримання коштів з карткового рахунку після усунення технічних проблем (відновлення зв'язку, заміна обладнання, тощо).

6.1.9. У випадку оплати послуг Готелю одним Держателем Картки за іншого Держателя Картки з вагомих причин, заповнюється форма **Authorization Form** (за формою, що викладена в додатку №1 до цієї Інструкції). В **Authorization Form** зазначається детальний опис послуг, що були не оплачені Держателем (що скористався такими послугами) та дані (інформація) (ПІБ, номери Карток та підписи) обох Держателів (того, який скористався послугами Готелю та не оплатив їх та того Держателя, який оплатив послуги).

6.2. Рекомендації Готелю у випадках виявлення пошкодженого майна готелю.

6.2.1. У разі виявлення пошкоджень готельного майна до від'їзду Держателя Картки працівники готелю у складі комісії складають відповідний документ з переліком пошкоджень та сумою, яку Держатель має відшкодувати Готелю за нанесені збитки. Такий документ обов'язково має містити інформацію про згоду Держателя на утримання суми відшкодування з його Картки та має бути підписаний Держателем. У випадку незгоди Держателя підписувати необхідні документи, працівники Готелю мають викликати представників правоохоронних органів України з метою оформлення правопорушення з фіксацією нанесених готельному майну пошкоджень (збитків).

6.2.2. У випадку виявлення пошкоджень готельного майна після від'їзду Держателя з готелю, утримання коштів з Картки Держателя має відбуватися після отримання письмової згоди Держателя на таке утримання. З цією метою відповідні документи про перелік пошкоджень та сумою відшкодування мають бути надіслані на поштову адресу Держателя.

¹¹ Під «ненадійним Держателем» розуміється Держатель до якого у Готелю є будь-які претензії, зокрема, але не виключно: щодо оплати готельних послуг, нанесення збитків готелю тощо.

¹² Під «надійним Держателем» розуміється Держатель, який неодноразово скористався послугами Готелю, здійснював оплату таких послуг в повному обсязі та в строки, встановлені Готелем, до якого у Готелю відсутні будь-які претензії.

6.3. Прикінцеві рекомендації Готелю

6.3.1. Чітко дотримуватися правил здійснення/оформлення процедур, обирати процедури відповідно до ступеня довіри Готелю к Держателю та при здійсненні оплати послуг дотримуватися зокрема, але не виключно даної Інструкції, Інструкції з обслуговування карток платіжних систем (Додаток №1 до Договору), Порядку оформлення платіжних операцій за допомогою ПОС-терміналу (Додаток №2 до Договору), щоб уникнути необґрунтованих фінансових втрат.

6.3.2. Окремо розмістити на інформаційному стенді в готелі, на стійці служби розміщення (reception) витяг із затверджених Готелем Правил обслуговування Держателів по операціях з використанням Карток, зокрема, умов відміни послуг Готелю та повернення відповідних коштів на Картку (картковий рахунок) Держателя.

6.3.3. Проводити ідентифікацію Держателя та його Картки, тестові авторизації, преавторизації, періодичну оплату послуг тощо як для нових Держателів, так і для ненадійних, надійних Держателів та VIP-Держателів, незважаючи на громадянство та наявну інформацію/статус Держателя.

6.3.4. Розробити механізми по збереженню документів на протязі не менше 180 днів з метою підтвердження ознайомлення і згоди Держателя із замовленим резервуванням готельного номера та умовами оплати, повернення коштів і відміни бронювання (cancellation/refund policy).

6.3.5. Призначити відповідальних осіб та затвердити перелік заходів, що можуть застосовуватись в тих чи інших ситуаціях при обслуговуванні Держателів з використанням Карток (як при фізичній їх наявності у Держателя, так і без фізичної наявності).

6.3.6. У випадку виникнення сумнівів щодо вибору процедури здійснення операції з використанням Картки або реквізитів Картки, оформлення розрахункових документів, ідентифікації Держателя або Картки та інших питань, звертатися за консультаціями до працівників Банку.

Hotel
name, address,
phone number

AUTHORIZATION FORM

I _____ (the representative of _____),
Cardholder's name Company name

hereby authorize the _____ to charge my credit card _____
hotel name card type

_____ for the following services without my
card number expiry date

additional instructions:

- Accommodation and tax
- Breakfast (Food and beverages)
- Minibar
- Phone calls
- Other _____

provided to Mr/Ms _____ during his/her stay at the _____
guest name hotel name

_____ from _____ to _____.

Cardholder's signature: _____

Date: _____