

# Réservation d'hôtel par acompte de carte de crédit ou par garantie de carte de crédit

## Réservation d'hôtel par acompte de carte de crédit (Hotel Advance Deposit)

Si votre hôtel souhaite demander un acompte pour une réservation garantie, vous pouvez le faire via la carte de crédit de la cliente ou du client.

Nous vous montrons comment

1. traiter correctement les acomptes par carte de crédit;
2. annuler correctement des acomptes;
3. gérer correctement les cas de surréservation.

Il est important de suivre scrupuleusement les instructions suivantes. Les demandes de précisions de la part de la clientèle, voire les annulations, pourront ainsi être évitées.

### 1. Traiter correctement les acomptes par carte de crédit

#### **Pendant l'entretien de réservation avec la cliente ou le client...**

##### **...demandez les informations suivantes:**

- nom/prénom (tels qu'indiqués sur la carte);
- adresse de facturation;
- numéro de carte de crédit et date d'échéance;
- numéro de téléphone, adresse postale et e-mail;
- date d'arrivée et durée du séjour.

##### **...communiquez à la cliente ou au client les informations suivantes:**

- prix de la chambre (y c. frais et taxes);
- montant de l'acompte que vous allez débiter sur sa carte de crédit (ne doit pas dépasser le prix pour 14 nuits);
- nom, adresse et numéro de téléphone de l'hôtel;
- code de réservation<sup>1</sup>, en précisant de le conserver pour d'éventuelles questions ultérieures;

- l'information selon laquelle l'acompte sera déduit de la facture finale et
- que l'hébergement lui sera réservé pour la période couverte par l'acompte.

##### **...informez la cliente ou le client sur les conditions d'annulation de votre hôtel, en particulier sur**

- la date limite pour une annulation sans frais;
- le fait que l'acompte sera perdu en tout ou en partie à l'issue du délai d'annulation ou si les conditions d'annulation ne sont pas respectées.

#### **Après l'entretien avec la cliente ou le client...**

##### **...enregistrez l'acompte sur votre terminal de paiement**

- Comme vous ne disposez que du numéro de la carte et non de la carte elle-même, utilisez la fonction de saisie manuelle des données de la carte<sup>2</sup>.
- À la place de la signature, notez à la main la remarque «Advance Deposit» dans le champ de signature.

Tenez compte de ce qui suit: le partenaire contractuel prend acte du fait que le traitement des transactions au moyen de la saisie manuelle des données de la carte comporte des risques et qu'il doit les assumer. En particulier s'il devait s'avérer ultérieurement que les données de la carte ont été utilisées de manière abusive sans l'accord de la ou du titulaire de la carte.

##### **Confirmez l'acompte par écrit à la cliente ou au client**

Vous devez envoyer à la cliente ou au client une confirmation écrite de l'acompte ainsi qu'une copie du justificatif de réservation dans un délai de trois jours ouvrés.

#### **Respecter les directives PCI DSS**

Si vous devez impérativement conserver des données de cartes sur place, préférez le stockage physique. En cas de stockage électronique, une certification PCI DSS complète est nécessaire pour garantir la sécurité des données des cartes. Veuillez vous référer à ce sujet à nos «Directives pour la certification de sécurité PCI DSS des partenaires affiliés».

Conservez les données de cartes sur papier (numéro de carte et date d'échéance) dans un endroit sûr, accessible uniquement à un cercle restreint de personnes autorisées. Veillez à ce que les données de la carte soient effacées/détruites après le départ de la cliente ou du client. Renoncez complètement à demander et à enregistrer les numéros de vérification de cartes (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

<sup>1</sup> Attribué par l'hôtel.

<sup>2</sup> La désignation exacte peut varier en fonction du modèle de terminal de paiement. Si vous avez des questions, contactez le fabricant de votre terminal de paiement.

La confirmation d'acompte de votre hôtel<sup>3</sup> doit indiquer les informations suivantes:

- nom de l'hôtel;
- nom, adresse de facturation et numéro de téléphone de la ou du titulaire de la carte;
- date d'arrivée prévue;
- montant de l'acompte;
- date de la transaction;
- code de réservation de l'acompte;
- date limite d'annulation;
- conditions d'annulation convenues avec la cliente ou le client;
- informations sur les droits et obligations en cas de paiement d'acompte par carte de crédit.

Vous devez demander à la ou au titulaire de la carte de confirmer à nouveau la réservation par écrit (par e-mail, lettre ou fax). La ou le titulaire de la carte doit alors confirmer expressément avoir lu, compris et accepté les conditions d'annulation. Nous vous recommandons d'envoyer à la ou au titulaire de la carte un courrier préformulé à signer.

## 2. Annuler correctement des acomptes

### Lors de la conversation avec la ou le titulaire de la carte

- Communiquez-lui son code d'annulation<sup>4</sup>.
- Indiquez que le code doit être conservé pour d'éventuelles questions ultérieures.

### Après la conversation

- Indiquez la mention «cancelled» et le code d'annulation sur la confirmation d'acompte.
- Calculez le montant à rembourser.
- Effectuez un crédit carte de crédit sur votre terminal de carte de crédit.
- Envoyez à la cliente ou au client, dans un délai de trois jours ouvrés, par e-mail, lettre ou fax, une copie des deux justificatifs (justificatif de réservation Advance Deposit et justificatif de crédit de l'annulation) accompagnée d'un texte expliquant qu'une inscription au crédit a été effectuée.

Les inscriptions au crédit ne peuvent être déclenchées que sur la carte de crédit débitée à l'origine: pas d'autres cartes de crédit ou de débit, pas de remboursements bancaires.

## 3. Procédure en cas de sursréservations

En principe, la cliente ou le client a droit à la chambre ou à la catégorie de chambre qu'il a réservée. Si l'hébergement réservé par la cliente ou le client n'est pas disponible à son arrivée, vous devez lui proposer au moins les prestations de remplacement suivantes:

- hébergement dans un autre hôtel jusqu'à ce que la chambre réservée soit disponible. Celle-ci doit être d'un standard de qualité équivalent ou supérieur;
- transfert vers l'hôtel de remplacement et retour (si la cliente ou le client le souhaite: tous les jours);
- transfert de tous les messages et appels entrants vers l'hôtel de remplacement;
- deux appels téléphoniques gratuits de trois minutes;
- l'intégralité de l'acompte versé par la cliente ou le client doit être créditée<sup>5</sup>.



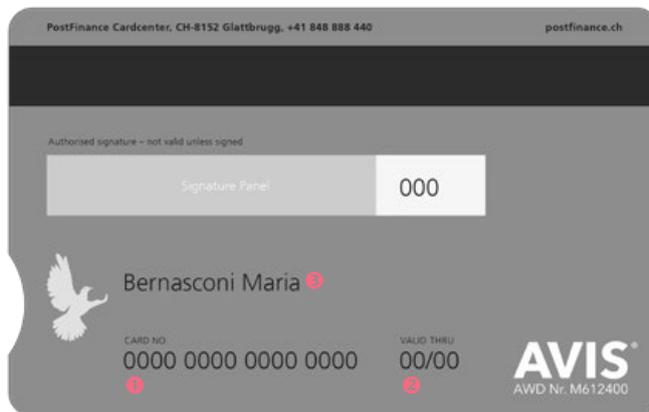
<sup>3</sup> La confirmation d'acompte doit être rédigée par votre hôtel.

<sup>4</sup> Le code d'annulation doit être attribué par votre hôtel.

<sup>5</sup> Procéder comme décrit au point 2: Annuler correctement des acomptes.

## Réservation d'hôtel par acompte de carte de crédit (Hotel Advance Deposit)

Les titulaires d'une carte de crédit (Visa, Mastercard®, UnionPay, JCB, Diners Club International ou Discover Card) peuvent faire garantir la première nuit d'hôtel via leur carte. Vous, en tant qu'hôtel, et/ou l'éventuel agent de réservation mandaté, devez tenir compte de certains points importants figurant dans la présente feuille d'information. Veillez à ce que l'agent de réservation vous transmette immédiatement toutes les informations concernant la réservation/l'annulation.



## Fonctionnement d'une réservation

1. Demandez à votre cliente ou à votre client les informations suivantes lors de la réservation:

- ① numéro de carte de crédit;
- ② date d'échéance;
- ③ nom et prénom de la ou du titulaire de la carte (doit être identique à celui de la cliente ou du client), adresse, numéro de téléphone/fax et adresse e-mail de la ou du titulaire de la carte.

2. Informez la cliente ou le client de vos conditions. Le mieux est de lui envoyer une confirmation par e-mail, par courrier, ou par fax avec les informations suivantes:

- prix par nuit pour la catégorie de chambre souhaitée et total de la facture (y c. TVA);
- adresse exacte de l'hôtel;
- numéro de réservation;
- n'envoyez pas les données de carte de crédit dans la confirmation de réservation;
- **informations sur les conditions d'annulation ou de débit: si la ou le titulaire de la carte n'annule pas la réservation effectuée avant 18h00, heure locale, le jour d'arrivée prévu, elle ou il peut être débitée ou débité d'une nuitée, plus les taxes.**

## Conditions d'annulation

Vous devez en principe accepter toutes les annulations qui vous parviennent avant 18h00, heure locale, le jour d'arrivée prévu. Vous devez en outre communiquer le numéro d'annulation à la ou au titulaire de la carte.

Si ce délai d'annulation ne vous convient pas, vous pouvez l'avancer à 72 heures maximum avant l'arrivée prévue de la cliente ou du client. Dans ce cas, vous devez informer votre cliente ou votre client par écrit de ce délai d'annulation spécifique. Indiquez clairement la date et l'heure concrètes de cette échéance dans votre confirmation de réservation.

Si la cliente ou le client ne se présente pas et qu'elle ou il n'a pas non plus annulé la réservation, vous pouvez établir un justificatif pour débiter la ou le titulaire de la carte pour le montant d'une nuit. Comme vous ne disposez que du numéro de la carte et non de la carte elle-même, utilisez la fonction de saisie manuelle des données de la carte<sup>6</sup>. À la place de la signature, notez à la main la remarque «No show»<sup>7</sup> dans le champ de signature. Si la ou le titulaire de la carte conteste avoir effectué elle-même ou lui-même la réservation d'hôtel, vous n'avez pas droit à une indemnité.

### Respecter les directives PCI DSS

Si vous devez impérativement conserver des données de cartes sur place, préférez le stockage physique. En cas de stockage électronique, une certification PCI DSS complète est nécessaire pour garantir la sécurité des données des cartes. Veuillez vous référer à ce sujet à nos «Directives pour la certification de sécurité PCI DSS des partenaires affiliés».

Conservez les données de cartes sur papier (numéro de carte et date d'échéance) dans un endroit sûr, accessible uniquement à un cercle restreint de personnes autorisées. Veillez à ce que les données de la carte soient effacées/détruites après le départ de la cliente ou du client. Renoncez complètement à demander et à enregistrer les numéros de vérification de cartes (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

<sup>6</sup> La désignation exacte peut varier en fonction du modèle de terminal de paiement. Si vous avez des questions, contactez le fabricant de votre terminal de paiement.

<sup>7</sup> «No show» est une expression figée.

## Comment procéder le jour de l'arrivée

Demandez à votre cliente ou votre client de présenter sa carte de crédit lors de l'enregistrement et réservez le montant dû prévu à la fin du séjour via votre terminal de paiement. Autorisez la réservation avec le NIP. Lisez impérativement la carte sur le terminal de paiement.

## Hébergement de remplacement

Vous devez mettre à la disposition de votre cliente ou de votre client l'hébergement qu'elle ou il a réservé. Si cela ne vous est pas possible, vous devez rechercher un hébergement équivalent au même endroit. En outre, la cliente ou le client a droit au transfert vers l'hébergement de remplacement ainsi qu'à un appel téléphonique de trois minutes, et vous devez transférer gratuitement tous les messages et appels vers le nouvel hébergement.

PARTENAIRE CONTRACTUEL SA		
0000 LOCALITÉ		
0002	06.03.2020	09.29
COMPTABILISATION		
00000671013		
Mastercard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTAL	CHF	58.00
=====		
No show		
Signature		

