

Prenotazione di hotel tramite pagamento con carta di credito o garanzia con carta di credito

Prenotazione di hotel con acconto tramite carta di credito (Hotel Advance Deposit)

Qualora l'hotel richieda il versamento di un acconto a garanzia della prenotazione, questo può essere elaborato attraverso la carta di credito del cliente.

Di seguito vi spieghiamo come

1. elaborare correttamente gli acconti tramite carte di credito;
2. stornare correttamente gli acconti;
3. gestire correttamente i casi di overbooking.

È importante attenersi alle seguenti istruzioni. Questo vi consentirà di evitare domande di chiarimento da parte dei clienti o addirittura storni.

1. Elaborare correttamente un acconto tramite carta di credito

Durante il colloquio di prenotazione con il cliente...

...richiedete le seguenti indicazioni:

- cognome/nome (come indicato sulla carta)
- indirizzo di fatturazione
- numero della carta di credito e data di scadenza
- numero di telefono, indirizzo postale, e-mail
- data di arrivo e durata del soggiorno

...fornite al cliente le seguenti informazioni:

- prezzo della camera (incl. tasse, commissioni, imposte)
- importo dell'acconto che addebiterete sulla sua carta di credito (non deve superare il prezzo di 14 notti)
- cognome, indirizzo e numero di telefono dell'hotel
- codice di prenotazione¹, con l'indicazione di conservarlo in caso di eventuali domande di chiarimento
- Tenete presente che l'acconto verrà detratto dalla fattura finale e
- che l'alloggio sarà mantenuto libero per il periodo coperto dall'acconto

...comunicare al cliente le condizioni di cancellazione del suo hotel, in particolare

- l'ultima data possibile per un annullamento gratuito
- che l'acconto verrà trattenuto interamente o in parte dopo la scadenza del termine di annullamento come pure qualora le condizioni di annullamento non siano soddisfatte.

Al termine del colloquio con il cliente...

...contabilizzate l'acconto tramite il vostro terminale di pagamento

- Poiché disponete solo del numero di carta e non della carta, utilizzate la funzione «Registrazione manuale dei dati della carta»².
- Al posto della firma, scrivete a mano «Advance Deposit» nel campo della firma.

Tenete presente quanto segue: il contraente prende atto che l'elaborazione delle transazioni tramite la registrazione manuale dei dati della carta è associata a rischi di cui deve assumersi la responsabilità. In particolare nel caso in cui successivamente emerga che i dati della carta sono stati utilizzati in modo improprio senza il consenso del titolare.

Confermate al cliente l'acconto per iscritto

Siete tenuti a inviare per iscritto al cliente una conferma dell'acconto nonché una copia del giustificativo contabile entro tre giorni lavorativi.

Attenersi alle disposizioni di servizio PCI DSS

Se siete tenuti a conservare sul posto i dati della carta, optate per l'archiviazione fisica. In caso di archiviazione elettronica dovete disporre di un'ampia certificazione PCI DSS per garantire la sicurezza dei dati delle carte. Consultate a tal proposito le «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per i partner contrattuali».

Conservate i dati della carta (numero e data di scadenza) su supporto cartaceo in un luogo sicuro e accessibile solo a un gruppo ristretto e autorizzato di persone. Assicuratevi che i dati della carta vengano cancellati/distrutti dopo la partenza della o del cliente. Evitate del tutto la consultazione e la memorizzazione dei numeri di verifica delle carte (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

¹ Rilasciato dall'hotel.

² Il nome esatto può variare a seconda del modello di terminale di pagamento. In caso di domande contattate il produttore del terminale di pagamento.

La conferma dell'acconto da parte dell'hotel³ deve contenere le seguenti informazioni:

- denominazione dell'hotel
- cognome, indirizzo di fatturazione e numero di telefono del titolare della carta
- presunta data di arrivo
- importo dell'acconto
- data della transazione
- codice di contabilizzazione dell'acconto
- ultimo termine utile per lo storno
- condizioni di annullamento come convenute con il cliente
- informazioni sui diritti e gli obblighi relativi agli acconti versati con carte di credito

Dovete farvi confermare per iscritto dal titolare della carta la prenotazione (via e-mail, lettera o fax). Questi deve inoltre confermare espressamente di aver letto, compreso e accettato le condizioni di annullamento. Vi consigliamo di inviare al titolare della carta una lettera preformulata da firmare.

2. Stornare correttamente gli acconti

Durante il colloquio con il titolare della carta

- comunicategli il suo codice di annullamento⁴
- Ricordategli di conservare il codice in caso di eventuali domande di chiarimento

Dopo il colloquio

- Aggiungete alla conferma dell'acconto la dicitura «cancelled» e il codice di annullamento
- Calcolate l'importo da restituire
- Effettuate l'accredito sulla carta di credito tramite l'apposito terminale
- Inviare al cliente una copia di entrambi i giustificativi (giustificativo contabile Advance Deposit e giustificativo di accredito dell'annullamento) entro tre giorni lavorativi via e-mail, lettera o fax, aggiungendo una nota in cui spiegate che è stato effettuato un accredito

Gli accrediti possono essere effettuati solo sulla stessa carta di credito originariamente addebitata: non sono ammesse altre carte di credito o di debito, non sono previsti rimborsi bancari.

3. Procedura in caso di overbooking

In linea di massima il cliente ha diritto alla camera o alla categoria di camera che ha prenotato. Se l'alloggio prenotato non è disponibile al suo arrivo, siete tenuti

a offrirgli almeno i seguenti servizi sostitutivi:

- sistemazione in un altro hotel fino a quando la camera prenotata sarà disponibile; questa deve essere di qualità almeno equivalente o superiore
- trasferimento all'hotel sostitutivo e ritorno (quotidiano se richiesto dal cliente)
- inoltro di tutti i messaggi e le chiamate in entrata all'hotel sostitutivo
- due telefonate gratuite di tre minuti
- accredito dell'intero acconto versato dal cliente⁵



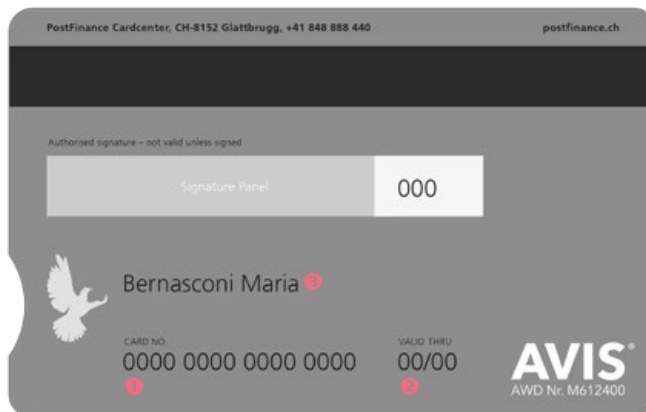
³ La conferma dell'acconto deve essere redatta dal vostro hotel.

⁴ Il codice di annullamento deve essere fornito dall'hotel.

⁵ Per la procedura cfr. punto 2: Stornare correttamente gli acconti.

Prenotazione di hotel con acconto tramite carta di credito (Hotel Advance Deposit)

I titolari di una carta di credito (Visa, Mastercard®, UnionPay, JCB, Diners Club International o Discover Card) possono farsi garantire la prima notte di hotel tramite la loro carta. Sia voi in quanto hotel sia l'eventuale agenzia incaricata della prenotazione dovete osservare alcuni punti importanti elencati nel presente promemoria. Assicuratevi che l'agenzia vi trasmetta immediatamente tutte le informazioni relative alla prenotazione/all'annullamento.



Prenotazione

1. Chiedete al vostro cliente le seguenti informazioni al momento della prenotazione:

- ❶ numero della carta di credito
- ❷ data di scadenza
- ❸ cognome e nome della persona titolare della carta (deve essere identico a quello del cliente), indirizzo, numero di telefono/fax e indirizzo e-mail del titolare della carta

2. Informate il cliente sulle vostre condizioni. È preferibile inviargli una conferma via e-mail, posta o fax con i seguenti dati:

- prezzo per notte per la categoria di camera desiderata e totale della fattura (IVA inclusa)
- indirizzo esatto dell'hotel
- numero di prenotazione
- non inviate i dati della carta di credito nella conferma della prenotazione
- **Informazioni sulle condizioni di annullamento o di addebito: se il titolare della carta non annulla la prenotazione effettuata entro le ore 18.00 (ora locale) del giorno di arrivo previsto, può essergli addebitato il costo di un pernottamento più le tasse.**

Di seguito sono descritte le condizioni di annullamento

In linea di massima siete obbligati ad accettare tutti gli annullamenti che vi pervengono entro le ore 18.00 (ora locale) del giorno di arrivo previsto. Inoltre dovete fornire al titolare della carta il numero di annullamento.

Se non ritenete sufficiente il termine di annullamento potete protrarlo a un massimo di 72 ore prima dell'arrivo previsto del cliente. In questo caso dovete informarlo per iscritto del nuovo termine di annullamento. Indicatene chiaramente data e ora nella conferma della prenotazione.

Se il cliente non si presenta e non ha annullato la prenotazione, potete emettere un giustificativo per addebitare al titolare della carta un pernottamento. Poiché disponete solo del numero di carta e non della carta, utilizzate la funzione «Registrazione manuale dei dati della carta»⁶. Al posto della firma, scrivete a mano la parola «No Show»⁷ nel campo della firma. Se il titolare della carta contesta di aver prenotato lui stesso l'hotel non avrete diritto a un'indennità.

Attenersi alle disposizioni di servizio PCI DSS

Se siete tenuti a conservare sul posto i dati della carta, optate per l'archiviazione fisica. In caso di archiviazione elettronica dovete disporre di un'ampia certificazione PCI DSS per garantire la sicurezza dei dati delle carte. Consultate a tal proposito le «Indicazioni sull'osservanza delle disposizioni di sicurezza PCI DSS per i partner contrattuali».

Conservate i dati della carta (numero e data di scadenza) su supporto cartaceo in un luogo sicuro e accessibile solo a un gruppo ristretto e autorizzato di persone. Assicuratevi che i dati della carta vengano cancellati/distrutti dopo la partenza della o del cliente. Evitate del tutto la consultazione e la memorizzazione dei numeri di verifica delle carte (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

⁶ Il nome esatto può variare a seconda del modello di terminale di pagamento. In caso di domande contattate il produttore del terminale di pagamento.

⁷ «No Show» è un concetto ben definito.

Giorno di partenza

Chiedete al cliente la carta di credito al momento del check-in e riservate l'importo previsto alla fine del soggiorno tramite il vostro terminale di pagamento. Chiedete di autorizzare la prenotazione con il NIP. Inserite la carta nel terminale di pagamento.

Alloggio sostitutivo

Siete tenuti a fornire al cliente l'alloggio prenotato. Se ciò non fosse possibile, dovrete organizzare una sistemazione equivalente nello stesso luogo. Inoltre, il cliente ha diritto al trasferimento in un alloggio sostitutivo nonché a una telefonata di tre minuti e può inoltrare gratuitamente tutti i messaggi e le chiamate al nuovo alloggio.

CONTRAENTE SA		
0000 LOCALITÀ		
0002	06.03.2020	09.29
CONTABILIZZAZIONE		
00000671013		
Mastercard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTALE	CHF	58.00
=====		
No show		
Signature/Firma		

