



**ERSTE** 

**Sažetak upute za provođenje  
rezervacija i naplatu smještaja  
platnim karticama**



Namjena ovog sažetka je pružanje dodatne zaštite našim poslovnim partnerima, prilikom obavljanja usluge prihvata platnih kartica za plaćanje smještaja.



### Osnovni ciljevi

- Podsjetiti na osnovna pravila kartičnih shema.
- Spriječiti moguće pogreške zbog nepravilnog rukovanja platnim karticama i rezervacijskim servisima koje za posljedicu imaju financijske gubitke.
- Informiranje o mogućnostima i kontaktima kojima se može obratiti u slučaju bilo kakve sumnjive situacije ili pitanja oko rukovanja rezervacijama.



### Rezervacije i otkazi rezervacije

Rezervacija **ne znači i automatsku naplatu** vaše usluge ili sadržaja, već je nužno uzeti u obzir pravila kartičnih kuća kojih se moraju pridržavati sve strane koje sudjeluju u procesu rezervacije.

- Rezervacija smještaja podrazumijeva isključivo rezervacije smještaja **bez naplate**.
- Naplata rezervacije moguća je jedino:
  - a) prilikom dolaska korisnika kartice, kartica se fizički očitava na POS terminalu,
  - b) prilikom otkazivanja smještaja:
    - za Visa kartice propisani uvjeti otkaza smještaja su 72 sata prije planiranog dolaska. Osim u slučaju kada korisnik kartice / gost rezervira smještaj 72 sata prije dolaska. U tom slučaju korisnik kartice / gost ima pravo otkazati rezervaciju do 18 sati (6 PM) na planirani dan dolaska.
    - za Mastercard® kartice standardno vrijeme otkazivanja smještaja je 18 sati (6 PM) na dan dolaska gosta.
  - c) ako se gost ne pojavi - (No show) naplata se provodi dan nakon checkout dana iz rezervacije, ugovorni partner ima pravo teretiti karticu u iznosu jednog noćenja + PDV. U tom slučaju na liniji za potpis na transakcijskom listiću (slipu) upisuje se NO-SHOW.

**Potvrda rezervacije kroz posrednički rezervacijski sustav (primjerice, Booking.com, Expedia i dr.) ne jamči i naplatu vaše usluge platnim karticama. Kao dodatnu zaštitu od potencijalnog gubitka, smještajni objekt mora dokazati (Click to accept) da je gost prihvatio Uvjete poslovanja hotela.**

**Pružatelj usluge smještaja ima pravo definirati svoje rokove u Uvjetima otkazivanja, ali ako dođe do procesa reklamacije i ne može dokazati da je korisnik kartice upoznat sa Uvjetima otkazivanja te da je iste prihvatio, reklamacija može biti riješena u njegovu korist. Pružatelj usluge smještaja se treba držati propisanih rokova kartičnih kuća, osim ukoliko s klijentom banke / gostom ne ugovori drugačije za što treba imati dokumentirano u slučaju reklamacije klijenta banke / gosta.**



### Povrat sredstava

- Izričito je zabranjeno raditi povrate gostima po različitim kanalima.
- Povrat sredstava moguć je isključivo na onu karticu kojom je napravljena originalna transakcija. Povrate nije dozvoljeno raditi direktnom uplatom posredničkoj agenciji.
- Po jednom broju odobrenja moguće je izvršiti samo jednu transakciju povrata.
- Povrat je moguć maksimalno do iznosa transakcije na koju se odnosi.
- Da bi se izvršio povrat sredstava, trgovac treba osigurati sredstva Erste Card Clubu. Ako se sredstva ne osiguraju, Erste Card Club može stornirati povrat.



### Naplata

Naplata usluge platnim karticama predstavlja uredno obavljenju transakciju prema pravilima kartičnih shema.

- Nepovratna (non refundable) rezervacija je **podložna povratu ako nisu ispunjeni svi uvjeti koje propisuju kartične sheme. Posredničke agencije ne mogu jamčiti naplatu takvih rezervacija.**
- Naplata NO-SHOW troška može se realizirati tek nakon isteka **zadnjeg dana** rezervacije smještaja. Preduvjet za 'NO SHOW' je da je korisnik prilikom rezervacije potvrdio klikom na "click to accept button" svoju suglasnost s uvjetima rezervacije.
- MO/TO - u slučaju da korisnik platne kartice izjavi da se odriče troška, **rizik snosi pružatelj usluge smještaja** (u nedostatku dokaza o fizičkoj prisutnosti korisnika i kartice).

- Odlazak gosta i naknadni troškovi:
  - prilikom odlaska gosta odmah pribrojite sve troškove za koje je dao suglasnost te sačuvajte autentificirani autorizirani slip,
  - za dodatne troškove koji su primijećeni nakon odlaska gosta, karticu možete teretiti naknadno samo ako postoji potpisana suglasnost na računu, Check-In prijavi ili Check-Out suglasnosti i to na način da se na evidenciji utroška navede tekst "S.O.F." (Signature On File). Korisniku obvezno dostavite obavijest o naknadnom terećenju,
  - za sve naknadne troškove za koje ne postoji prethodna pisana suglasnost korisnika, dozvoljeno je provesti terećenje samo uz prethodno pribavljenu suglasnost korisnika,
  - za nastalu materijalnu štetu ili slične izvanredne troškove ne može se putem kartice teretiti korisnika bez njegove izričite suglasnosti.

## VAŽNE NAPOMENE!



- U slučaju osporavanja troška, reklamacijski postupak vodi se isključivo prema pravilima kartičnih shema, a ne prema uvjetima koji su dogovoreni s posredničkim agencijama.
- Prema pravilima kartičnih shema, dijeljenje troška jednoga računa na više kartica nije ispravan način naplate. U slučaju da je rezervirani smještaj nedostupan te je gostu ponuđen alternativni smještaj koji prihvaća, uvjeti iz originalne rezervacije više nisu primjenjivi na alternativni smještaj osim ukoliko u originalnim uvjetima rezervacije nije izrijekom navedeno da vrijede i za alternativne ponude. U slučaju da gost prihvaća alternativni smještaj, originalnu rezervaciju potrebno je poništiti te napraviti novu sa svojim pripadajućim uvjetima rezervacije.
- Prilikom prijave, gosta je potrebno tražiti da vlastoručno potpiše suglasnost u kojoj su navedeni detalji rezervacije s uključenom politikom otkaza primjenjivom na tu rezervaciju.
- Posebnu pozornost pripaziti na situacije kada „gost“ dostavlja više kartica putem e-maila/telefona, te su iste odbijene, postoji velika mogućnost da se radi o prijevari.



## Sigurnost

Obratite pažnju na sigurnost pri korištenju usluge prihvata kartica.

- Podatke o korisnicima i njihovim karticama nije dozvoljeno pohranjivati u skladu s PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) standardom na području kartičnog poslovanja. Cilj standarda je podizanje razine sigurnosti kartičnog poslovanja i zaštita korisnika usluga kartičnog plaćanja (<https://www.pcisecuritystandards.org>).
- Nepridržavanjem pravila kartičnih shema i ovih uputa izlažete se riziku sudskog postupka zbog nastalih potraživanja.

**Obratite pozornost na goste koji nesigurnim kanalima komunikacije, poput elektroničke pošte, dijele brojeve kartica koji su nakon pokušaja predautorizacije od strane smještajnog objekta odbijeni te na goste koji šalju nove brojeve kartica dok jedna od njih ne bude odobrena.**

**Sve sumnjive pokušaje kod udaljene naplate smještaja bez odlaganja prijavite ECC-u.**