



ERSTE

Sažetak upute za provođenje rezervacija i naplatu smještaja platnim karticama



Namjena ovog sažetka je pružanje dodatne zaštite vas, naših poslovnih partnera, prilikom obavljanja usluge prihvata platnih kartica za plaćanje smještaja.



Osnovni ciljevi

- Podsjetiti na osnovna pravila kartičnih shema.
- Sprječiti 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

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 - ako se gost ne pojavi i ne otkaže rezervaciju unutar propisanog roka, pružatelj usluge smještaja ima pravo teretiti karticu samo u iznosu jednog noćenja uz uračunat PDV isključivo u eurima.

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, hotel mora dokazati (Click to accept) da je gost prihvatio Uvjete poslovanja hotela.



Opasnosti

Pozivamo vas na oprez:

- Iznimno je rizično raditi povrate gostima po razliitim kanalima. Primjerice, ako za avansno plaćanje karticom klijent traži povrat na druge kartice ili bankovni račun (devizna doznaka i sl.).
- Ne prihvaćajte rezervaciju ako se dostavlja više brojeva platnih kartica ili ako se nakon odbijene autorizacije rezervacija jamči „novom“ karticom.



Naplata

Naplata usluge platnim karticama predstavlja uredno obavljenu 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). Dodatni trošak, primjerice, usluga posluge u sobu, tv, parking ili telefon, može se naplatiti naknadno bez suglasnosti korisnika platne kartice, izuzev minibara, a u skladu s rokovima platnih shema (30 dana Mastercard®, 90 dana Visa).



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.

Kontakt:

Erste Card Club d.o.o., Frana Folnegovića 6,
10000 Zagreb

Podrška za prodajna mesta

Telefonski broj: 01 4929 343
E-mail: prodaja@erstecardclub.hr