

Uputa za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja



Sadržaj

1. UVOD	3
2. OPĆENITO O PROVOĐENJU TRANSAKCIJA	4
3. REZERVACIJA SMJEŠTAJA	5
3.1. Postupak provođenja rezervacije	5
3.2. Predautorizacija (rezervacija sredstava) i dohvat predautoriziranih sredstava	6
3.3. Postupak otkazivanja rezervacije (uvjeti otkazivanja)	7
3.4. Suglasnost s Općim uvjetima pružatelja usluge smještaja prilikom rezervacije	7
4. AVANSNO PLAĆANJE	8
4.1. Rezervacije smještaja uplatom depozita	8
4.2. Postupak otkazivanja depozita (uvjeti otkazivanja)	9
5. NAPLATA DODATNIH TROŠKOVA	10
6. REKLAMACIJE	10

1. Uvod

Ova uputa namijenjena je pružateljima usluga rezervacije i naplate smještaja koji imaju ugovoren prihvata kartica (hotelima, motelima, turističkim agencijama, privatnim iznajmljivačima i sl.).

Prikazani su alati koje pružatelji usluga smještaja imaju na raspolaganju te pojašnjena pravila koja se moraju slijediti da bi se smanjio broj reklamacija.

Neka od najvažnijih pravila su:

1. jasno definiranje Opcih uvjeta i Uvjeta otkazivanja pružatelja usluge smještaja
2. komunikacija pisanim putem (e-mailom) s korisnikom kartice da bi uvijek postojao pisani trag o rezervaciji
3. provođenje transakcija u skladu s pravilima kartičnih kuća (Visa, Mastercard®, Discover, Diners Club)
4. usklađivanje s posebnim uvjetima za hotelsku i turističku djelatnost koje su propisale kartične kuće i koje su definirane ugovorom o prihvaćanju kartica
5. naplata dodatnih troškova isključivo uz pisanu suglasnost korisnika kartice
6. dostava potrebne dokumentacije u što kraćem roku.

Erste Card Club (dalje: ECC) ne jamči pozitivan ishod za pružatelja usluga smještaja u slučaju reklamacije korisnika kartice.

Primjena smjernica/pravila kartičnih kuća i ECC-a navedenih u uputi preduvjeti su za pozitivan ishod u slučaju reklamacija te prevencije zloupotrebe u kartičnom poslovanju prihvaćanja platnih transakcija.



2. Općenito o provođenju transakcija

Osnovna pravila o provođenju transakcija

- Ako ko je korisnik kartice prisutan prilikom **naplate smještaja, naplata se mora realizirati prislanjanjem, provlačenjem ili umetanjem kartice u EFT POS terminal.**
- Kod naplate bez fizičkog prisustva korisnika kartice (uz prethodnu suglasnost korisnika kartice) isključivo koristiti opciju MO/TO na EFT POS terminalu ako je ona ugovorena Posebnim odredbama.
- **CVC/CVV broj** (kontrolni troznamenkasti broj na poledini kartice) nije potrebno niti dozvoljeno tražiti prilikom rezervacije jer nije nužan za provođenje transakcija (čak niti kod NO-SHOW ili LATE CANCELLATION naplate troška - bez fizičke prisutnosti kartice/korisnika) te značajno povećava rizik kompromitacije kartice.



- **Iznos na računu mora biti jednak iznosu iskazanom na slipu.** Po jednom računu se ne smiju provesti dvije ili više POS transakcija. U protivnom, korisnik kartice ima pravo uložiti reklamaciju koja može biti riješena u njegovu korist.

- **Storno transakcija na EFT POS terminalu moguć je isključivo u prisutnosti korisnika kartice,** uz predodređeno računa i **kartice** kojom je izvršeno plaćanje. Za pojedine kartice banka-izdavatelj ne dopušta povrat (refund) sredstava za transakcije Visa karticama.

Ako transakciju nije moguće stornirati te ako ste ovakvu uslugu ugovorili, odaberite opciju Povrat. Ako se vrši povrat sredstava, obveza trgovca je osigurati i namiriti sredstva Erste Card Clubu da bi se sredstva vratila korisniku kartice. Povrat je moguć maksimalno do iznosa transakcije na koju se odnosi, u suprotnom, ECC ima pravo teretiti primatelja plaćanja za razliku u iznosu.

Ako opcija povrata nije ugovorena, potrebno je koristiti *Obrazac za prijavu reklamacije kupnje.*

Savjetujemo da se povrat (refund) sredstava ne provodi na EFT POS terminalu već pisanim zahtjevom upućenim Erste Card Clubu.

- **Obvezno čuvati račun i kopiju slipa** najmanje 13 mjeseci, prema Mastercard i Visa pravilima, dok se prema Zakonu o računovodstvu (ZOR) dokumentacija čuva i do 11 godina.
- Obveza pružatelja usluge smještaja je **osigurati dostupnost općih uvjeta poslovanja (i na svojim web stranicama, ako ih ima).**

Opći uvjeti pružatelja usluge smještaja obvezno moraju obuhvaćati i Uvjete otkazivanja u kojima trebaju biti jasno definirani rokovi (satnica i dani) kod otkazivanja usluge - **jasno definiran iznos koji će se naplatiti korisniku kartice u slučaju nepravodobnog otkazivanja rezervacije ili nedolaska.**

- Pri svakoj rezervaciji ili uplati depozita preporuka je korisniku kartice **poslati Opće uvjete pružatelja usluge smještaja e-mailom ili poštom** te zatražiti potvrdu primitka.

3. Rezervacija smještaja

3.1. Postupak provođenja rezervacije

Rezervacija smještaja podrazumijeva **isključivo rezervacije smještaja bez naplate**.

Naplata smještaja po rezervaciji moguća je:



- a) **prilikom dolaska korisnika kartice**
- b) **prilikom otkazivanja smještaja** - u Općim uvjetima pružatelja usluge - Uvjetima otkazivanja obvezno je jasno naglasiti u kojem će se iznosu, odnosno postotku, rezervacija biti naplaćena i pod kojim uvjetima. U protivnom, korisnik kartice može uložiti reklamaciju koja može biti riješena u njegovu korist.

Prilikom rezervacije pružatelj usluge je u obvezi od korisnika zatražiti sljedeće podatke:

- broj kartice*
- datum isteka valjanosti kartice*
- ime i prezime korisnika kartice*
- adresu, telefonski broj i e-mail adresu korisnika kartice
- imena korisnika usluga smještaja (gostiju)**.

Po provedenoj rezervaciji smještaja, korisnik kartice mora biti upoznat te suglasan sa sljedećim informacijama:

- ukupnom cijenom smještaja (uključujući PDV) sa svim popratnim troškovima
- nazivom smještajne jedinice i adresom
- očekivanim datum dolaska i trajanja boravka uz broj rezervacije (upozoriti korisnika kartice da čuva broj rezervacije)
- cijenom parkiranja/garaže i svim ostalim troškovima koji mogu biti uključeni u cijenu
- **Općim uvjetima i Uvjetima otkazivanja rezervacije na ekranu na kojem je vidljiv iznos troška uz suglasnost (korisnik kartice uvjete mora potvrditi klikom na "click to accept button")**

Preporuka je izdavanje pisane potvrde o uspješno provedenoj rezervaciji (e-mailom, telefaksom ili poštom) sa svim informacijama koje su korištene u procesu rezervacije.

Napomene:

* Broj kartice, datum važenja kartice te ime/prezime korisnika su osjetljivi i povjerljivi podaci na osnovi kojih je moguća kompromitacija kartica. Stoga se ti zaprimljeni podaci moraju čuvati u zaštićenom okruženju prema pravilima koja propisuje PCI standard (Payment Card Industry). Zaštićeno okruženje podrazumijeva obvezno čuvanje takve dokumentacije na sigurnom mjestu (npr. u sefu) uz strogo ograničen pristup djelatnicima i trećim osobama. Nakon isteka propisanog roka i naplate troškova te dokumente je potrebno uništiti bez odgađanja - osigurati nečitljivost nakon uništenja.

**Ako korisnik rezervirane usluge (gost) nije istovremeno i korisnik kartice, uz ime i prezime gosta pružatelj usluge smještaja treba pribaviti i potpis korisnika kartice. Potpisom potvrđuje suglasnost da se njegova kartica (s prethodno navedenim podacima) tereti za uslugu smještaja do iskazanoga maksimalnog iznosa.

3.2. Predautorizacija (rezervacija sredstava) i dohvat predautoriziranih sredstava

Predautorizacija sredstava daje mogućnost "rezervacije" određenog iznosa odobrenog limita potrošnje po kartici za buduće plaćanje.

**Predautorizacija sredstva se u pravilu radi prilikom prijave (check-in) ili rezervacije smještaja.
- ako je predautorizacija uredno napravljena na slipu piše PREDAUTORIZACIJA, a ne PRODAJA.**



Napomena:

Prilikom prijave gosta (check-in) potrebno je provjeriti jesu li i kad sredstva na kartici predautorizirana. U protivnom, može doći do duple predautorizacije sredstava, odbijanja nove transakcije i nezadovoljstva gosta.

Dohvat predautorizacije

Trajanje predautorizacije za Maestro, Mastercard i Visa kartice, te mogućnost dohvata predautoriziranih sredstava, ovisi o banci izdavatelju kartice.

Istekom roka predautorizacije dohvat nije moguće izvršiti te će POS terminal navedeni pokušaj odbiti.

Dohvat predautoriziranih sredstava na kartici moguće je izvršiti samo do iznosa predautorizacije:

- ako je iznos stvarnog troška/računa manji od predautoriziranog iznosa, dohvaćaju se sredstva samo do iznosa računa.
- ako je iznos stvarnog troška/računa veći od predautoriziranog iznosa, dohvaća se cjelokupni iznos predautorizacije. Razlika se naplaćuje kao nova transakcija (prodaja) na POS terminalu, pri čemu kupac obavezno mora autentificirati transakciju unosom PIN-a ili potpisom slipa. Ako korisnik kartice nije dao suglasnost, postoji mogućnost da uloži reklamaciju zbog naknadnog troška, koja može biti riješena u njegovu korist.



U slučaju da **dohvat predautoriziranih sredstava nije realiziran**, potrebno je **dostaviti slip predautorizacije, ovjereni i potpisani Zahtjev za poništenje predautorizacije Erste Card Clubu.**

3.3. Postupak otkazivanja rezervacije (uvjeti otkazivanja)

Prihvatanje Visa ili Mastercard kartica, za pružatelja usluge smještaja podrazumijeva **primjenu sljedećih pravila vezano uz otkaz rezervacije:**

Visa kartice – propisan otkaz smještaja po prethodnoj rezervaciji je **72 sata prije planiranog dolaska.**


Ako gost rezervira smještaj unutar 72 sata prije dolaska, ima pravo otkazati rezervaciju do 18 sati na planirani dan dolaska.

Mastercard kartice - propisani rok otkazivanja smještaja je do 18 sati na planirani dan dolaska.



Ako je otkaz rezervacije zaprimljen prije propisanog roka, preporuka je da pružatelj usluge pošalje pisanu potvrdu korisniku koja sadrži:

- broj otkazivanja (cancellation code) - savjetovati korisnika kartice da čuva broj otkazivanja
- maskirani broj kartice (napisati zadnja četiri broja kartice, npr. xxxx xxxx xxxx 1234)
- ime/prezime korisnika kartice kao na kartici te imena gostiju.

Ako se gost **ne pojavi i ne otkáže rezervaciju unutar propisanog roka**, pružatelj usluge smještaja ima pravo **teretiti karticu samo u iznosu jednog noćenja + PDV**. U tom slučaju na liniji za potpis slipa upisuje se NO-SHOW. 

Naplata NO-SHOW troška se smije realizirati tek nakon isteka zadnjeg dana rezervacije smještaja. Agencija nema pravo naplate NO-SHOW troška, već samo krajnji pružatelj usluge (npr. hoteli, moteli, privatni iznajmljivači...).

U slučaju da pružatelj usluge smještaja naplati više od jednog noćenja, a na liniji za potpis slipa piše NO-SHOW, u obvezi je vratiti naplaćeni iznos korisniku kartice.

U slučaju narudžbe e-mailom ili telefonski, potrebno je odabrati MO/TO opciju na POS terminalu. Nakon provedene transakcije, **potrebno je izdati račun i priložiti slip. Na liniji za potpis potrebno je napisati NO-SHOW.**


Ako Ugovorni partner prihvaća Visa ili Mastercard kartice, mora se pridžavati svih pravila u vezi s prihvatom kartica. 

3.4. Suglasnost s Općim uvjetima pružatelja usluge smještaja prilikom rezervacije

Pružatelj usluge smještaja obvezan je u trenutku rezervacije korisniku kartice jasno prikazati svoje Opće uvjete i Uvjete otkazivanja. Budući da je riječ o okruženju u kojem korisnik kartice nije fizički prisutan, potrebno je na ekranu rezervacije omogućiti prihvaćanje uvjeta klikom na gumb "click to accept". U protivnom, postoji mogućnost da korisnik kartice ospori naplaćene troškove i uložiti reklamaciju. Ako u procesu reklamacije pružatelj usluge smještaja nije u mogućnosti dokazati da je klijent prihvatio Opće uvjete i Uvjete otkazivanja kroz hyperlink ili zasebni prozorčić, gdje su klijentu vidljivi uvjeti poslovanja, reklamacija može biti riješena u korist korisnika kartice.

Ugovorni partner ima pravo definirati svoje rokove u Uvjetima otkazivanja, ali ako dođe do procesa reklamacije i ne može dokazati da je korisnik kartice upoznat s Uvjetima otkazivanja te da ih je prihvatio, reklamacija može biti riješena u njegovu korist.

Napomena:

Rokovi otkazivanja rezervacije kartičnih kuća su RAZLIČITI od uvjeta turističkih posrednika (npr. Bookinga). U slučaju reklamacije gosta, pravila kartičnih kuća su iznad pravila posrednika! 

4. Avansno plaćanje

Usluga avansnog plaćanja pružateljima usluge smještaja omogućuje da zaprime depozit kreditnim karticama Visa, Mastercard, Diners Club i Discover.

Iznos depozita određuje se prema trajanju zatraženog boravka i ukupnoj cijeni smještaja. Iznos ne smije biti veći od cijene za 14 noćenja (s PDV-om).



4.1. Rezervacija smještaja uplatom depozita

Pružatelji usluge smještaja za naplatu depozita od korisnika kartice moraju prikupiti:

- broj kartice*
- datum isteka valjanosti kartice*
- ime/prezime korisnika kartice* te imena gostiju
- adresu, telefonski broj i e-mail adresu korisnika kartica
- očekivani datum dolaska i trajanja boravka.

Korisniku kartice se u trenutku plaćanja depozita moraju osigurati sljedeće informacije:

- ukupna cijena smještaja (uključujući PDV)
- iznos depozita za koji će korisnik kartice biti terećen
- naziv smještajne jedinice i adresa
- umanjenje iznosa računa za uplaćeni depozit
- broj rezervacije (upozoriti korisnika kartice da čuva broj rezervacije)
- **uvjete rezervacije i otkazivanja**, a koji moraju sadržavati:
 - pravila otkazivanja smještaja
 - rokove (datum i vrijeme) otkazivanja
 - jasno objašnjenu naplatu cijelog ili dijela depozita u slučaju nepravodobnog otkazivanja rezervacije
 - potvrdu da je korisnik kartice primio pravila otkazivanja.

Smještaj mora biti osiguran za razdoblje koje je pokriveno avansom.



Ako rezervirani smještaj nije slobodan prilikom dolaska gosta, pružatelj usluge smještaja obvezan je o svom trošku osigurati:

- smještaj iste ili bolje kvalitete dok se rezervirani smještaj ne oslobodi ili za vrijeme cijelog boravka
- prijevoz do nove lokacije smještaja
- prosljeđivanje poziva i poruka na novu lokaciju smještaja
- dva telefonska poziva u trajanju od tri minute.

Za pripremu te izdavanje rezervacije i računa potrebni su sljedeći podaci:

- maskirani broj kartice (napisati zadnja četiri broja kartice, npr. xxxx xxxx xxxx 1234)
- ime/prezime korisnika kartice te gostiju
- adresu i telefonski broj korisnika kartice
- naziv i adresu smještajne jedinice
- na liniji za Potpis slipa upisuje se „advance deposit“
- ako je riječ o online plaćanju, na potvrdi o provedenom plaćanju i u e-mailu potvrde rezervacije i plaćanja mora biti prikazan tekst „advance deposit“
- očekivani datum dolaska i trajanja boravka
- broj rezervacije (upozoriti korisnika kartice da čuva broj rezervacije)
- datum transakcije i autorizacijski kôd
- rokovi (datum i vrijeme) otkazivanja
- iznos depozita
- broj noćenja i drugih usluga pokrivenih depozitom.

Potvrdu rezervacije treba poslati korisniku e-mailom, telefaksom ili poštom u roku od tri radna dana.

Potvrda treba sadržavati:

- Opće uvjete rezervacije i Uvjete otkazivanja smještaja
- prava i odgovornosti korisnika kartice
- pravila povrata koja moraju dopustiti potpuni ili djelomični povrat sredstava ako je rezervacija pravodobno otkazana u roku koje je propisao pružatelj usluge smještaja (npr. 20 dana prije rezerviranog datuma dolaska).

Napomena:

U slučaju da pružatelj usluge smještaja uzima depozit, nigdje na slipu ne smije napisati NO-SHOW. NO-SHOW se isključivo koristi kao naplata troška jednog noćenja prilikom nedolaska gosta kod rezervacije smještaja.



4.2. Postupak otkazivanja depozita (uvjeti otkazivanja)

Ako je potrebno vratiti sredstva korisniku kartice, pružatelj usluga smještaja mora kontaktirati banku te dostaviti sve potrebne informacije.

Ako korisnik kartice otkáže rezervaciju u propisanom roku, preporučuje se slanje pisane potvrde koja sadrži:

- broj otkazivanja (cancellation code) - savjetovati korisnika kartice da čuva broj otkazivanja
- maskirani broj kartice (napisati zadnja četiri broja kartice, npr. xxxx xxxx xxxx 1234)
- ime i prezime korisnika kartice te imena gostiju
- adresu korisnika kartice
- naziv smještajne jedinice
- datum transakcije
- iznos storna transakcije.

5. Naplata dodatnih troškova

Ako se nakon odjave ustanovi da gost nije podmirio dodatne troškove nastale za vrijeme njegova boravka (npr. usluga posluge u sobi, TV, trošak parkiranja, telefon i sl.), oni se mogu naplatiti isključivo:



- a) u skladu s pravilima/rokovima kartičnih kuća:
 - za Visa kartice - 90 dana od dana transakcije na koju se odnose dodatni troškovi
 - za Mastercard kartice - 30 dana od datuma check-outa
- b) isključivo ako korisnik kartice pristane na naplatu dodatnih troškova – preporuka: obvezno uzimanje pisane suglasnosti o naplati dodatnih troškova prilikom prijave.

Postupak naplate dodatnih troškova

- obavijestiti korisnika kartice o naplati dodatnih troškova, priložiti račun s detaljno prezentiranim troškovima te tražiti suglasnost za naplatu ako korisnik nije potpisao suglasnost o naplati prilikom prijave
- prilikom naplate dodatnih troškova potrebno je provesti zasebnu transakciju i na slipu upisati SOF (signature on file).

Primjer: Izjava o naplati dodatnih troškova

Ovom izjavom ja, _____,
br. osobne iskaznice/putovnice _____ izjavljujem da sam upoznat/a s
Uvjetima korištenja hotelskih usluga te sam suglasan/a da se moja kartica br.: _____
s rokom valjanosti: _____, do iznosa: _____
naknadno tereti za iznos nastalih dodatnih troškova - posluge u sobi, telefona, TV, tj. usluga koje sam iskoristila/o, a koje
nisu prijavljene prilikom odjave iz hotela. Iznos terećenja ću odobriti po primitku obavijesti o iznosu i vrsti troška za koji me
se naknadno tereti.
E-mail adresa _____
Broj mobitela _____
Datum i mjesto _____
Potpis _____

6. Reklamacije

Valuta naplate troška

Pružatelj usluge dužan je i na stranicama istaknuti cijene u u eurima te u informativne svrhe istaknuti cijenu u drugim valutama. Nedovoljno jasno označena valuta naplate može dovesti do reklamacije korisnika kartice koja može biti riješena u njegovu korist.

Tijekom rezervacije korisniku u svakom trenutku mora biti jasno navedena valuta terećenja kartice i valuta koja služi za informativne svrhe. Primjerice, ako će se kartica korisnika teretiti u eurima, euri moraju biti navedeni kao valuta naplate, a za sve druge valute jasno se mora naznačiti da služe za informativne svrhe, i to od trenutka rezervacije do računa za iskorištene usluge.

Tijek reklamacije

Reklamacija može biti podnesena:

- a) pružatelju usluge smještaja - za vrijeme i nakon korištenja usluga
- b) banci izdavatelju - kad korisnik kartice primijeti transakciju za koju smatra da je neopravdana, odnosno kad osporava da je autorizirao takvu transakciju na bilo koji način.

U tom slučaju banka-izdavatelj kartice dostavlja reklamaciju banci-prihvatitelju platnih transakcija koja nakon zaprimanja reklamacije u kontaktu sa pružateljem usluge smještaja mora osigurati:

- a) ako je kartica bila fizički prisutna u vrijeme provedbe transakcije:
 - dokaz o prihvaćanju Uvjeta poslovanja u formi "click to accept button"
 - u slučaju prijave zlouporabe kartice, jedini važeći dokaz davanja suglasnosti za naplatu je u formi kopije slipa autentificiranog PIN-om ili potpisom.
- b) ako kartica nije bila fizički prisutna u vrijeme provedbe transakcije, tj. ako se radi o MO/TO transakciji:
 - kopije slipa i računa
 - rezervaciju korisnika kartice (na kojoj moraju biti vidljivi Uvjeti otkazivanja)
 - objašnjenje nastanka troška
 - obavijest korisniku kartice o naknadnom terećenju kartice i njegovu suglasnost da se naknadno terećenje provede
 - evidenciju o svojoj drugoj komunikaciji koju je pružatelj usluge smještaja eventualno imao s korisnikom kartice.

U slučaju da pružatelj usluge smještaja prihvati reklamaciju, banka-prihvatitelj za isti trošak tereti pružatelja usluge smještaja. U slučaju da pružatelj usluge smještaja ne prihvaća reklamaciju te smatra da je postupio u skladu s pravilima za prihvatanje platnih transakcija, transakcija se ponovo vraća prema banci-izdavatelju uz uvjet da je osigurana sva potrebna dokumentacija. Banka-izdavatelj kartice šalje zaprimljenu dokumentaciju na uvid korisniku kartice, te ako korisnik kartice i dalje osporava transakciju, banka-prihvatitelj će za nju teretiti pružatelja usluge smještaja. U slučaju kad pružatelj usluge smještaja i dalje osporava reklamaciju, ima pravo o svom trošku te u dogovoru s bankom s kojom je sklopio ugovor o prihvaćanju platnih transakcija, pokrenuti arbitražni postupak pred nadležnom kartičnom organizacijom.

Najčešće situacije koje zahtijevaju dodatnu pozornost pružatelja usluge smještaja radi mogućnosti zlouporabe kartice i povećanja rizika naplate



1. Korisnik kartice traži ponudu za rezervaciju na više različitih adresa.
2. Uz uslugu rezervacije smještaja, često se traže i dodatne usluge (rezervacija auta/limuzine/jahte, taxi usluge i sl.).
3. Radi potvrde rezervacije dostavljaju se brojevi više kartica ili je nakon odbijene autorizacije garantirana rezervacija „novom“ karticom.
4. Provodi se autorizacija bez fizičkog prisustva kartice i gosta.
5. Gosti nisu osobno rezervirali smještaj niti su korisnici kartice kojom je rezervacija potvrđena.
6. Korisnik kartice predlaže da se ukupni trošak usluge smještaja provede u manjim iznosima na više kartica i/ili transakcija.
7. Nakon autorizacije, rezervacija se prolongira ili otkazuje, te se traži storno cijelog ili većeg dijela iznosa rezervacije za karticu kojom nije autorizirana rezervacija, odnosno uplata SWIFT doznakom (devizno plaćanje) s obrazloženjem da „je kartica deaktivirana“. U tom slučaju, ako pružatelj usluga smještaja uplati sredstva na traženi račun, a stvarni korisnik kartice nakon toga uloži reklamaciju, trošak snosi pružatelj usluga smještaja zbog nedostatka osnova.

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

www.erstecardclub.hr

ERSTE 
Card Club