

KAARDITEHINGUTE JUHEND MAJUTUSASUTUSTELE

1. Kaardimaksega majutuse eest tasumine

1.1 Tehingu autoriseerimine

Majutuse hind sõltub valitud perioodist (kestvusest), toa tariifist, kohalikest maksudest ja teenustasudest. Kui klient soovib majutuse eest tasuda krediitkaardiga, tuleb tehingu summa eelautoriseerida nii, et pangakaart sisestatakse makseterminali. See on oluline selleks, et saaks kaardi info lugeda otse kiibilt ega sisestaks kaardi andmeid makseterminali käsitsi.

Kui majutusasutusel ei ole panga poolt antud eelautoriseerimise võimalust või luba, siis tuleb teha tavapärane (lõplik) tehing. See kindlustab teadmise, et kaart toimib ja klient on selle summa ulatuses maksejõuline. Summale ei tohi liita oletatavaid lisatasusid (nt pikendatud peatumine majutusasutuses, minibaari kasutamine jms).

Eelautoriseeringuna kaardilt broneeritud summa tuleb makseterminalis tehinguna lõpetada või broneering vabastada hiljemalt 30 kalendripäeva jooksul peale broneeringu tegemist. Rahvusvahelise kaardiorganisatsiooni reeglite järgi on rohkem kui 30 kalendripäeva möödudes eelbroneeringu tehinguna lõpetamisel kaardivaldaja pangal õigus tehing vaidlustada, kui kaardiomanik ei ole enam maksejõuline.

1.2 Väljaregistreerimine ehk *check out*

Kui kliendi majutusasutusest väljaregistreerimise ajaks on lõplikuks majutuse summaks kujunenud:

- eelautoriseeritud summa, siis tehakse tehing selles summas;
- eelautoriseeritud summast väiksem summa, siis tehakse tehing väiksemas summas;
- eelautoriseeritud summast suurem summa, siis tuleb ka täiendav summa autoriseerida ja mõlemale kviitungile võtta kaardiomaniku kinnitus.

Kui kliendi saabudes jäi mingil põhjusel kaarditehing autoriseerimata, siis soovitame teha kaarditehingu makseterminalis koos kaardiomaniku kinnitusega siis, kui klient majutusasutusest lahkub.

1.3 Kui klient lahkub maksmata

Kui klient lahkub majutusasutusest tegemata korrektset *check-outi*, võib majutusasutus teha eelnevalt eelautoriseeritud summa tehinguks. Kui klient on esitanud majutusasutusele vaid kaardinumbri (nt majutust broneerides või sisse registreerides), kaarti ei ole kohapeal makseterminali sisestatud ning kaardiomanik lahkub hotellist maksmata, siis võib olla tegemist pettusega. Juhul, kui kaardiomanik selle tehingu vaidlustab, siis see lahendatakse paraku kaardiomaniku kasuks, sest kaarti ei ole kohapeal terminalis loetud ja majutusasutus ei saa esitada allkirjastatud või PIN-kinnitusega maksekviitungit.

Tehingu töötlusesse saatmine

- Tehingu lõplik autoriseerimine tuleb töötlusesse saata 1 päeva (24 tunni) jooksul alates autoriseerimisest.
- Eelautoriseeritud tehing tuleb töötlusesse saata 30 päeva jooksul alates eelautoriseerimisest.
- Tühistus tuleb töötlusesse saata 5 päeva jooksul alates tühistuse kuupäevast.
- Lisatehingud tuleb töötlusesse saata 90 päeva jooksul esialgse tehingu lõpetamisest ehk *check-out* kuupäevast, kuid mida kiiremini lisatehingud töötlusesse saata, seda väiksem on võimalus vaidlustuste saamiseks.

2. Lisatasud

Majutusasutuse lisatasud võivad olla näiteks:

- kokkulepitud ajast pikem viibimine hotellis
- lisatasu täiendavate toidukordade eest
- minibaari kasutamine
- telefoniteenus
- kahjustuste tekitamine

Lisatasude maksmine tuleb teha eraldi tehinguna ja see peab olema kaardiomaniku poolt autoriseeritud.

NB! Lisatehing majutusasutusele tekitatud kahjustuste, asjade varguse või kadumisega seoses peab olema tehtud nii, et kaart on makseterminali nõu sisseloetud ja kviitung peab olema kinnitatud kaardiomaniku poolt.

Tehing tuleb teha vähemalt 90 päeva jooksul alates esialgsest tehingust. Summa peab olema esitatud kirjalikus vormis ja info peab olema saadetud kaardiomaniku poolt näidatud aadressile, et ta saaks dokumentidega tutvuda ja oma nõusoleku anda. Enne kaardiomaniku nõusolekut ei tohi tehingut kahjustuste, varguse või asjade kadumise eest teha.

Kui kaardiomanik ei ole oma nõusolekut andnud, siis sellise lisatehingu vaidlustamise korral otsustab kaardiorganisatsioon selle tehingu üldjuhul kaardiomaniku kasuks.

Enne lisatehingu tegemist kahjustuse/varguse eest Visa kaardiga peab majutusasutus saatma kaardiomanikule kirjaliku põhjenduse lisatehingu tegemiseks 10 tööpäeva jooksul alates *check-outi* kuupäevast. Kaardiomanikule tuleb saata järgmised dokumendid:

- vigastuste kirjeldus koos viitega originaallepingule ja kaardiomaniku seotusele, kuna vigastus toimus perioodil, kui kaardiomanik kasutas majutust;
- vigastuste, paranduse kalkulatsioon koos maksumusega vähemalt kahelt erinevalt remonditöid pakkuvalt ettevõttelt;
- tehingu valuuta;
- majutusasutus peab teavitama kaardiomanikku, et lisatasu kahjustuse eest ei pea maksma ainult Visa kaardiga, vaid võib maksta ka mõne teise maksekaardi või ülekandega.

Peale lisatehingu info saamist on kaardiomanikul õigus järgmise 10 tööpäeva jooksul küsida alternatiivseid pakkumisi erinevatest remonditöid pakkuvatest ettevõtetest ja esitada saadud pakkumised majutusasutusele. Majutusasutus peab enne tehingu tegemist ootama 20 tööpäeva alates kaardiomanikule info saatmisest. Tehing peab olema tehtud pärast kaardiomanikult nõusoleku saamist. Kui majutusasutus ja kaardiomanik ei saa omavahel kokkulepet lisatehingu tegemiseks ja majutusasutus siiski teeb tehingu, siis kaardiomanikule jääb õigus antud tehing pangas vaidlustada.

Mastercard kaardiga maksmisel peab selline lisatehing kahjustuse või varguse eest olema tehtud nii, et kaarti on kasutatud majutusasutuses kohapeal kaarditerminalis. Tehing peab olema allkirjastatud kaardiomaniku poolt ja kviitungil peab olema märges, et antud summa on eeldatav ning lõplik maksumus remondi eest ei tohi ületada kaupmehe eeldatud summat. Kui remondi eeldatav summa lõpuks väheneb, siis peab majutusasutus summavahe kaardiomanikule tagastama 30 päeva jooksul.

3. Majutuse reserveerimine

Majutuse broneerimisel peab hotell andma kliendile kinnituskoodi (soovitavalt kirjalikult, taasesitatavas vormis) ja paluma kaardiomanikul see säilitada. Broneerimisel antakse kliendile kinnitus koos järgmise infoga:

- kaardiomaniku nimi,
- kaardinumber,
- kaardi kehtivusaeg,
- kinnituskood,
- hotelli täpne aadress,
- info lisatasude kohta,
- muud broneerimisega seotud detailid.

NB! Broneeringu tühistamine või tühistusvõimaluse puudumine peab olema täpselt broneeringus defineeritud ja kaardiomanik peab neid tingimuse olema aktsepteerinud.

3.1 Broneeringu tühistamine

Majutusasutus peab aktsepteerima kõiki broneeringu tühistusi, mis on saabunud õigeaegselt ja on kooskõlas hotelli broneeringu tühistamise reeglitega. Oluline on sealjuures, et need reeglid on edastatud kaardiomanikule

broneeringu tegemise hetkel ja ta on neid aktsepteerinud. Majutusasutus ei tohi nõuda tühistamist varem kui 72 tundi enne kliendi reserveeringu saabumist. Näiteks kui broneerimine toimub vaid 24 tundi enne saabumist ja kaupmehel on 48 tundi enne tühistusnõue, nõustub kaupmees vaikimisi tühistamisega kuni kella 18:00 (kaupmehe kohaliku aja järgi).

Visa kaardiga arveldamisel on nõue, et kliendile pakutakse peale tühistamistingimuste kättesaamist vähemalt 24 tundi tühistamise võimalust.

Tühistamisel tuleb kliendile anda tühistuskood (soovitavalt kirjalikult, taasesitatavas vormis). Kui kaardiomanik tegi broneeringu internetis ja talle kuvati tutvumiseks hotelli broneerimise ja tühistamise tingimused ja klient aktsepteeris neid tingimusi pannes linnukese kasti "Aktsepteerin", siis see on kaupmehele garantiiks, et kaardiomanik on tingimustega tutvunud.

3. 2 Kui klient ei saabu hotelli (ingl.k. *no show*)

Hotellil on õigus teha tehing **ühe öö** maksumuses, kui klient broneeris ööbimise oma maksekaardiga, kuid ei tühistanud seda või ei saabunud hotelli.

Seejuures on tähtis, et broneerimise hetkel on klienti täpselt teavitatud sellest, kuidas ja millal toimub broneeringu tühistamine ja klient on neid tingimusi aktsepteerinud. Kaupmehel on kviitungile soovitatav märkida „No show“ võimalike tagasinõuete jaoks. *No show* tehing tuleb teha hiljemalt 30 päeva jooksul alates majutuse algusest.

NB! Hotell saab võtta kaardiomaniku pangakaardilt "no show" tasu vaid ühe öö eest, olenemata sellest, kui pikaks ajaks kaardiomanik toa broneeris.

Ole tähelepanelik! Vahel annab klient teada, et ta ei saa majutust kasutada näiteks haigestumise tõttu ja soovib raha tagasi saada. Haigestumisi võib ikka ette tulla, kuid sealjuures tasub olla tähelepanelik, kuidas klient soovib raha tagasi saada. Kui on soov pangakaardilt broneeritud summa tagasi saada hoopis ülekandena, siis on suure tõenäosusega tegemist varastatud kaardiandmete kuritarvitamisega. Pea meeles, et tehingu tagastus tuleb teha alati algsele maksevahendile ehk pangakaardile. Seepärast palun ära tee ülekannet ega kaarditehingu tühistust, vaid vabasta kaardimakse eelbroneering terminali juhendi järgi.

3.3. Kui majutusasutus ei saa broneeritud ööbimist tagada

Kui hotelli broneering on garanteeritud maksekaardiga ja hotellil ei ole võimalik kaardiomanikule teenust pakkuda, peab hotell võimaldama kaardiomanikule võimaluse ööbimiseks samaväärses või paremas hotellis kui broneeriti. Hotell peab pakkuma kaardiomanikule lisaks järgnevaid **tasuta** teenuseid: soovi korral ühe telefonikõne ja transpordi teise hotelli.

Kaardiomanikult ei tohi võtta „no show“ tasu ja asendustoa eest tohib võtta tasu maksimaalselt garanteeritud summa ulatuses.

Salvestamiseks keelatud informatsioon

Tehingu kviitung ega ükski majutusasutuse dokument ei tohi sisaldada kaardi PIN-i ega CVC2/CVV2 koodi.

NB! Kui kaardiandmete käsitsi sisestamisel terminali tuleb lisatehingu autoriseerimisel vastuseks „varastatud kaart“, „kaotatud kaart“, „kehtetu kaart“ või „konfiskeeri kaart“, siis **ei tohi** majutusasutus rohkem samale tehingusummale enam sama kaardi ja kehtivusega autoriseerimist teha. Pea meeles, et selliste teadetega seotud pangakaarti ei tohi majutusasutus kliendilt vastu võtta.

4. Tehingu vaidlustamine

Kaardiomanikul on õigus oma pangas tehing vaidlustada. Vaidlustuse puhul saadab kaardiomaniku pank järelepärimise hotelliga lepingu sõlminud pank, kes siis omakorda nõuab vastavat dokumentatsiooni firmalt. Kui hotell õigeaegselt kaardimaksega seotud dokumentatsiooni ei esita, lahendatakse vaidlustus kaardiomaniku kasuks.

Kui vaidlustatakse tehing, mille majutusasutus tegi pärast kaardiomaniku lahkumist, tuleb pangale esitada dokument, milles kaardiomanik kinnitab, et on tutvunud majutusasutuse tehingu tingimustega, tehingu põhjus/alusdokument ning registreerimiskaart.

4.1. „No show“ tehingu vaidlustamine

Kaardiomanik saab vaidlustada „no show“ tehingut järgmistel asjaoludel:

- Kaardiomanik tühistas reserveeringu ja tal on võimalik esitada hotellist saadud tühistuse kinnitus.
- Kaardiomanik tühistas reserveeringu, aga tal ei ole võimalik esitada tühistuse kinnitust.
- Kui võetud „no show“ tasu erineb esialgselt kaardiomanikule esitatud piirmäärast.
- Kaardiomanik ei olnud teadlik, et kasutatakse „no show“ tasu.

Majutusasutus saab vaidlustuse tagasi lükata, kui tal on korrektne dokumentatsioon, mis kaardiomanikuga vahetati. Näiteks e-kiri, mis kaardiomanikule saadeti koos tühistustingimustega või hotelli kinnituskoodiga.

Kui broneering tehti internetis ja kaardiomanik aktsepteeris hotelli tühistamise tingimusi pannes linnukese kasti „Olen tingimustega tutvunud“, kuid pärast „no show“ tehingut vaidlustab selle, siis saab hotell vaidlustuse tagasi lükata. Selleks on majutusasutusel vaja esitada oma veebilehe ekraanipilt, kus on näha, et enne kaardimakse lõpetamist peab kaardiomanik tühistamise tingimustega nõustumiseks panema „linnukese“ kasti, et ta on tingimustega tutvunud.

Ekraanipilt ei pea olema konkreetse tehingu andmetega, vaid pigem näitama kaupmehe kaardimakse lehekülje üldist ülesehitust, mille üheks lahutamatuks osaks on tühistamise tingimused. Kaupmehe veebileht võib sisaldada ka hüperlinki broneeringu tingimustele, mille üks osa on tühistamise tingimused. Hüperlink peab moodustama osa kinnitusest „kliki aktsepteerimiseks“. Näiteks: „Olen tutvunud broneerimise ja tühistamise tingimustega“.

Kui klient ei ole kviitungit kinnitanud ega tingimustega tutvunud või ei ole majutusasutusel vajalikke dokumente esitada, siis otsustatakse suure tõenäosusega vaidlustus kaardiomaniku kasuks. **Kui kaardiomanik vaidlustab „no show“ tehingu kui „autoriseerimata kaardiomaniku poolt“, siis kaupmees ei saa seda tehingut tagasi lükata. Kui aga kaardiomanik vaidlustab selle üldise koodiga (nt alusetu summa, tühistatud tehing jne), siis saab kaupmees vaidlustuse tagasi lükata lisades väljavõtte kaardiomanikule saadetud tühistamise tingimustest, nende aktsepteerimisest ja „no show“ arve.**

NB! Pea meeles, et ainult allkirjast registreerimislehel ei piisa selleks, et kaardiomanik kõik lisatasud kinni maksaks.

Koostatud: mai 2023