

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ РАЗМЕЩЕНИЯ ПО ТРАНЗАКЦИЯМ С БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ

1. Оплата размещения с помощью карты

1.1 Авторизация транзакции

Цена размещения зависит от выбранного периода (продолжительности), стоимости номера, местных налогов и платы за обслуживание. Если клиент желает оплатить размещение банковской картой, нужно предварительно подтвердить сумму транзакции, после чего карта вставляется в платежный терминал. Это важно для того, чтобы данные карты считывались непосредственно с чипа, а не вводились в платежный терминал вручную.

Если предприятие размещения не имеет предоставленной банком возможности или разрешения для предварительной авторизации, следует совершить обычную (окончательную) транзакцию. Тогда можно быть уверенным, что карта работает и клиент платежеспособен в пределах суммы оплаты. В этом случае к сумме к оплате нельзя добавлять стоимость каких-либо предполагаемых дополнительных услуг (например, продление размещения, пользование мини-баром и т. п.).

В случае предварительной авторизации бронирование суммы на карте как операцию нужно отменить на платежном терминале или отменить бронирование максимум через 30 календарных дней после бронирования. Согласно правилам Международной платежной системы, в случае отмены предварительного бронирования как операции по истечении более 30 календарных дней банк владельца карты вправе оспорить транзакцию, если владелец карты на тот момент более не платежеспособен.

1.2 Выезд, то есть *check out*

Если на момент регистрации выезда клиента из предприятия размещения окончательная стоимость проживания:

- равна предварительно авторизованной сумме – транзакция совершается на эту сумму;
- меньше предварительно авторизованной суммы – транзакция совершается на меньшую сумму;
- больше предварительно авторизованной суммы – нужно авторизовать дополнительную сумму и получить подтверждение владельца карты на обеих квитанциях.

Если по каким-либо причинам к моменту прибытия клиента транзакция по карте не была авторизована, рекомендуем произвести ее в платежном терминале с подтверждением владельца карты при выбытии клиента из заведения.

1.3 Если клиент выехал, не заплатив

Если клиент покидает предприятие размещения без надлежащей регистрации выезда (*check-out*), заведение может активировать транзакцию на предварительно авторизованную сумму. Если клиент предоставил предприятию размещения только номер карты (например, при бронировании или заселении), карта не проводилась через платежный терминал на месте и ее владелец покинул отель, не заплатив, возможно, это мошенничество. Если владелец карты оспорит эту транзакцию, решение будет принято в пользу владельца карты, поскольку карта не была считана терминалом и предприятие размещения не сможет предъявить подписанную или подтвержденную PIN-кодом квитанцию об оплате.

Отправка транзакции на обработку

- Окончательную авторизацию транзакции следует отправить на обработку в течение 1 дня (24 часов) с момента авторизации.
- Предварительно авторизованную транзакцию следует отправить на обработку в течение 30 дней с момента предварительной авторизации.
- Отмену следует отправить на обработку в течение 5 дней с даты отмены.
- Дополнительные транзакции следует отправить на обработку в течение 90 дней после завершения первичной транзакции, т.е. даты выезда. Однако чем быстрее дополнительные транзакции будут отправлены на обработку, тем меньше шансов на их оспаривание.

2. Дополнительные платы

Доплата предприятию размещения может включать, например:

- плату за пребывание в отеле дольше оговоренного срока
- плату за дополнительное питание
- пользование мини-баром
- телефонные услуги
- нанесение ущерба

Оплату дополнительных услуг следует оформлять отдельной транзакцией, которая должна быть авторизована владельцем карты.

NB! Дополнительную транзакцию в связи с ущербом, причиненным предприятию размещения, кражей или утерей вещей, следует производить так, чтобы карта была считана платежным терминалом, а квитанция – подтверждена владельцем карты.

Транзакция должна быть совершена самое позднее через 90 дней с момента первоначальной транзакции. Сумма должна быть представлена в письменной форме, все данные – отправлены по адресу, указанному владельцем карты, чтобы он мог изучить документы и дать свое согласие. Без согласия владельца карты транзакция в связи с повреждением, кражей или утерей вещей не допускается.

То, что владелец карты не дал согласия, считается оспариванием дополнительной транзакции, и платежная организация, как правило, принимает решение по этой транзакции в пользу владельца карты.

Прежде совершения дополнительной транзакции по повреждению/краже с помощью карты Visa предприятие размещения должно отправить владельцу карты письменное обоснование этой транзакции в течение 10 рабочих дней со дня регистрации его выезда. Владелец карты необходимо отправить следующие документы:

- описание ущерба со ссылкой на оригинальный договор и связь с владельцем карты, поскольку повреждение произошло в период, когда владелец карты пользовался услугой размещения;
- оценка повреждений, смета на ремонт с ценовым предложением минимум от двух фирм, осуществляющих ремонт;
- валюта транзакции;
- предприятие размещения должно сообщить владельцу карты о том, что доплата за ущерб может быть оплачена не только картой Visa, но и любой другой платежной картой или банковским перечислением.

Получив информацию о дополнительной транзакции, владелец карты имеет право запросить альтернативные предложения от различных компаний, предлагающих услуги ремонта, в течение следующих 10 рабочих дней и представить полученные предложения предприятию размещения. Прежде чем совершить транзакцию, предприятие размещения должно выждать 20 рабочих дней с даты отправки информации владельцу карты. Транзакция может быть совершена только после получения согласия владельца карты. Если предприятие размещения и владелец карты не достигли согласия в отношении дополнительной транзакции и, несмотря на это, заведение выполняет транзакцию, владелец карты вправе оспорить ее в банке.

При оплате картой Mastercard дополнительную транзакцию в связи с повреждением или кражей следует произвести таким образом, чтобы карта была считана платежным терминалом в предприятии размещения. Транзакция должна быть подписана владельцем карты, и в квитанции должно быть указано, что данная сумма является оценочной, и что окончательная стоимость ремонта не должна превышать этой суммы. Если стоимость ремонта в конечном итоге окажется меньше оценочной, предприятие размещения должно вернуть разницу владельцу карты в течение 30 дней.

3. Бронирование размещения

При бронировании размещения отель должен предоставить клиенту код подтверждения (желательно в письменном виде, в воспроизводимой форме) и попросить владельца карты сохранить код. При бронировании клиенту предоставляется подтверждение со следующей информацией:

- имя владельца карты,
- номер карты,
- срок действия карты,
- код подтверждения,
- точный адрес отеля,
- информация о дополнительных платах,
- другие детали, связанные с бронированием.

NB! В условиях бронирования должна быть четко прописана возможность отмены брони или отсутствие такой возможности, и владелец карты должен принять эти условия.

3.1 Отмена бронирования

Предприятие размещения должно принять любую отмену бронирования, которая поступила в срок и в соответствии с его правилами отмены брони. Важно, чтобы на момент бронирования эти правила были доведены до сведения владельца карты, и чтобы он их принял. Предприятие размещения не может требовать отмены бронирования ранее, чем за 72 часа до планируемого прибытия клиента. Например, если бронирование состоялось всего за 24 часа до прибытия, а продавец требует отмены минимум за 48 часов, он должен по умолчанию принять отмену до 18:00 (по местному времени продавца).

При расчетах по карте Visa клиенту должна быть предоставлена возможность отмены минимум через 24 часа после получения условий отмены.

При отмене клиенту следует предоставить код отмены (желательно в письменном виде, в воспроизводимой форме). Если владелец карты бронировал онлайн, где ему были предоставлены для ознакомления условия бронирования и отмены в отеле, и клиент принял эти условия, поставив галочку в поле «Принять», это является для продавца гарантией того, что владелец карты ознакомился с условиями.

3.2 Если клиент не прибыл в отель (англ. *no show*)

Отель имеет право совершить транзакцию в размере **стоимости одной ночи**, если клиент забронировал проживание с помощью платежной карты, но не отменил его и не прибыл в отель.

При этом важно, чтобы на момент бронирования клиент получил точную информацию о том, как и когда возможна отмена брони, и принял эти условия. Во избежание возможного требования возврата денег продавцу желательно отметить в квитанции «*No show*». Транзакция по неприбытию «*No show*» должна быть совершена в течение максимум 30 дней с запланированной даты заезда.

NB! В случае неприбытия отель может удержать с банковской карты владельца карты плату только за одну ночь независимо от того, на какой срок владелец карты забронировал номер.

Будьте внимательны! Иногда клиент сообщает, что не может воспользоваться услугой размещения, например по болезни, и хочет вернуть деньги. Разумеется, заболеть может каждый, однако стоит внимательно отнестись к тому, как именно клиент желает получить возврат. Если он желает вернуть забронированную на банковской карте сумму банковским перечислением, то с большой вероятностью имеет место злоупотребление украденными данными карты. Помните, что транзакция по возврату всегда должна производиться на изначальное платежное средство, в данном случае – на банковскую карту. Поэтому, пожалуйста, не переводите возврат и не отменяйте транзакцию по карте, а отмените предварительное бронирование платежа по карте в соответствии с инструкциями терминала.

3.3 Если предприятие размещения не может обеспечить забронированное проживание

Если бронирование отеля гарантируется платежной картой, и отель не может предоставить услугу, он должен предоставить владельцу карты возможность размещения в отеле того же или высшего класса.

Кроме того, отель должен предложить владельцу карты следующие **бесплатные** услуги: один телефонный звонок и транспорт до другого отеля (по желанию).

Взимать с владельца карты какую-либо плату за неприбытие нельзя, и плата за номер на замену не должна превышать максимальной гарантированной суммы.

Информация, запрещенная к записи

Ни квитанция о транзакции, ни какой-либо документ предприятия размещения не должны содержать PIN-код или коды CVC2/CVV2 карты.

NB! Если при ручном вводе данных карты в терминал для авторизации дополнительной транзакции появляется сообщение «карта украдена», «карта утеряна», «карта недействительна» или «конфисковать карту», предприятию размещения **запрещается** авторизовать эту карту для транзакции. Помните, что предприятие размещения не может принимать банковскую карту, с которой связано такое уведомление.

4. Оспаривание транзакции

Владелец карты имеет право оспорить транзакцию в своем банке. При возникновении спора банк владельца карты направляет запрос в банк, заключивший договор с отелем, который в свою очередь требует от отеля соответствующую документацию. Если отель не представит документацию по оплате картой своевременно, спор будет решаться в пользу владельца карты.

Если оспаривается транзакция, совершенная предприятием размещения после отъезда клиента, в банк следует представить документ, в котором владелец карты подтверждает, что он ознакомился с условиями транзакции отеля, причину/исходный документ транзакции и регистрационную карту.

4.1 Оспаривание транзакции «No show»

Владелец карты может оспорить транзакцию по неприбытию в следующих случаях:

- Владелец карты отменил бронирование и может предоставить подтверждение отмены, полученное от отеля.
- Владелец карты отменил бронирование, но не может предоставить подтверждение отмены.
- Если удержанная плата за неприбытие превышает лимит, первоначально предоставленный владельцу карты.
- Владелец карты не знал, что за неприбытие взимается плата.

Предприятие размещения может отклонить претензию при наличии корректной документации и ее предоставлении владельцу карты. Например, это может быть электронное письмо владельцу карты с условиями отмены или кодом подтверждения отеля.

Если бронирование сделано онлайн и владелец карты принял условия отмены отеля, поставив галочку в поле «Я ознакомился с условиями», но оспаривает транзакцию «No show», отель может отклонить спор. Для этого гостиничному заведению нужно предоставить скриншот страницы своего сайта, на котором видно, что владелец карты должен перед завершением платежа по карте поставить галочку о том, что он ознакомился с условиями отмены.

Скриншот не обязательно должен содержать данные конкретной транзакции, скорее продемонстрировать общую структуру страницы продавца с платежом по карте, одной из неотъемлемых частей которой являются условия отмены. Сайт продавца также может содержать гиперссылку на условия бронирования, частью которых являются условия отмены. Гиперссылка должна быть включена в подтверждение «нажмите, чтобы принять». Например: «*Я ознакомился с условиями бронирования и отмены*».

Если Клиент не подтвердил получение квитанции, не ознакомился с условиями или предприятие размещения не предоставило требуемые документы, весьма вероятно, что спор будет решен в пользу владельца карты. **Если владелец карты оспаривает транзакцию неприбытия «No show» как «не авторизованную владельцем карты», продавец не может отклонить эту транзакцию. Однако если**

владелец карты оспаривает ее общим кодом (например, сумма не обоснована, транзакция отменена и т. д.), продавец может отклонить спор, предъявив отправленную держателю карты выдержку из условий отмены, акцепт этих условий и счет в связи с неприбытием.

NB! Помните, что одной подписи на бланке регистрации недостаточно для того, чтобы владелец карты оплатил все дополнительные платы.

Подготовлено в мае 2023 г.