

# SMJERNICE ZA PRIHVAĆANJE KARTICA PRILIKOM REZERVACIJE I NAPLATE SMJEŠTAJA

Ove smjernice namijenjene su pružateljima usluga smještaja (hoteli, turističke agencije, privatni iznajmljivači) koji kao sredstvo plaćanja prihvaćaju platne kartice. S njihovim sadržajem trebaju biti upoznati hotelska uprava, djelatnici recepcije, marketinga i prodaje te svi uključeni u procese rezervacije, prodaje i naplate smještaja i turističkih usluga. Također, ove smjernice namijenjene su i ostalim sudionicima i poslovnim subjektima koji podržavaju navedene djelatnosti kao što su davatelji usluga internetskog plaćanja (Internet Payment Service Provideri).

Potrebno je pridržavati se dolje navedenih smjernica i pravila prilikom korištenja platnih kartica kako bi se smanjio broj reklamacija te da bi se smanjio rizik od mogućih zloupotreba. Pravila globalnih kartičnih mreža propisuju obvezne uvjete poslovanja za specifične vrste usluga i prodajna mjesta.

## UVJETI POSLOVANJA (*Terms and Conditions*)

Bitne odredbe iz Uvjeta poslovanja moraju biti posebno pregledno istaknute u obliku natuknica u postupku rezervacije, i to prije dovršetka rezervacije, a posebice se to odnosi na sljedeće:

- uvjeti otkaza – datum i vrijeme do kojeg je moguće otkazati rezervaciju, uvjeti povrata unaprijed uplaćenog iznosa, posebno se mora naglasiti ako rezervaciju ili uplatu nije moguće otkazati ili nije moguće ostvariti povrat uplate
- način plaćanja – rezervacija/plaćanje unaprijed dijela ili cijelog iznosa
- ukupan iznos transakcije – točna specifikacija ukupne i jedinične cijene usluge, dodatnih troškova, dostave, poreza ili drugih naknada
- opis sadržaja, opsega i kvalitete usluge koja se rezervira, naplaćuje ili prodaje
- fotografije kao i opis sadržaja i specifikacija sadržaja u pisanoj ponudi ili u ponudi na web stranici prodajnog mjesta/posrednika moraju odgovarati stvarnom stanju objekta/sadržaju i ostalim uvjetima stvarne usluge.

## NAČINI KORIŠTENJA PLATNIH KARTICA ZA REZERVACIJU I NAPLATU SMJEŠTAJA/USLUGA

Dva osnovna načina rezervacije smještaja, usluga, događanja ili sličnih proizvoda/usluga su rezervacija uz broj kartice i rezervacija uz terećenje unaprijed.

### REZERVACIJA UZ BROJ KARTICE (*Reservation*)

To je postupak rezervacije smještaja/usluga bez naplate. Gost dobiva jamstvo da ga smještaj čeka prema uvjetima rezervacije, mora imati mogućnost pravovremenog otkaza rezervacije, a prodajno mjesto ima mogućnost naplate jednog noćenja u slučaju nepravovremenog otkaza (Late Cancellation) ili nedolaska gosta (No Show). Naplata se provodi tek po dolasku gosta i uz prisustvo kartice (plastike) ili nakon nedolaska gosta. Uvjeti koji trebaju biti zadovoljeni da bi se putem kartice provela naplata za nedolazak ili nepravovremeni otkaz rezervacije su sljedeći:

- za American Express i VISA kartice korisnik mora imati mogućnost otkazivanja smještaja 72 sata prije datuma dolaska odnosno, ako je rezervacija izvršena unutar 72 sata prije dolaska, ima pravo otkazati rezervaciju do 18 sati na dan dolaska
- za Mastercard kartice propisani rok otkazivanja je do 18 sati na dan dolaska.

### PRAVOVREMENI OTKAZ REZERVACIJE

Korisniku/gostu koji je rezervaciju pravovremeno otkazao pisanim putem dostavite broj otkaza rezervacije i uputite ga da čuva broj, a na zahtjev korisnika dostavite pisanu potvrdu o otkazivanju rezervacije koja sadrži: djelomično prikriiven broj kartice (vidljive samo zadnje 4 znamenke) i ime korisnika.

### NEDOLAZAK GOSTA (*No Show*)

Ako korisnik ne otkaže rezervaciju ili ne preuzme smještaj prema prethodno opisanim rokovima, prodajno mjesto može teretiti karticu za trošak jednog noćenja (uključujući PDV). Naplata se provodi unosom broja kartice, bez prisustva kartice, a na slipu na mjestu potpisa treba napisati "No show".

### REZERVACIJA UZ TEREĆENJE UNAPRIJED (*Advanced Deposit*)

To je postupak rezervacije i naplate rezerviranog smještaja/usluge unaprijed, pri čemu korisnik prije dolaska i korištenja smještaja daje suglasnost za terećenje njegove kartice za djelomičan ili cijeli iznos cijene smještaja. Ukupan iznos kod terećenja unaprijed ne smije biti veći od troška rezerviranog smještaja za 14 noćenja, uvećano za porez i pristojbu.

## PRAVOVREMENI OTKAZ REZERVACIJE I POVRAT SREDSTAVA

Korisniku/gostu koji je rezervaciju pravovremeno otkazao, dostavite broj otkaza rezervacije i uputite ga da čuva broj te mu dostavite pisanu potvrdu o otkazivanju rezervacije koja sadrži: djelomično prikriiven broj kartice (vidljive samo zadnje 4 znamenke), ime korisnika kako je ispisano na kartici, broj otkaza rezervacije, datum transakcije povrata sredstava i iznos za koji se obavlja povrat.

**Transakciju povrata (Refund) potrebno je provesti odmah, a najkasnije u roku 3 dana te korisniku dostaviti pisanu potvrdu o izvršenom povratu.**

**Povrat uplaćenog iznosa dozvoljen je isključivo na onu karticu kojom je provedeno plaćanje.**

Transakcija povrata **NE SMIJE ni u kojem slučaju** biti provedena na neki drugi način, npr. na drugi broj kartice, uplatom na račun, novčanom uputnicom i sl., bez obzira na upute ili inzistiranje korisnika.

## ČUVANJE SMJEŠTAJA

Bez obzira na nepravovremeni otkaz od strane korisnika, kod Rezervacija uz terećenje unaprijed rezervirani smještaj/ usluga mora biti korisniku na raspolaganju onoliko dana za koliko je provedeno plaćanje unaprijed (ili za koji iznos je zadržano plaćanje od strane prodajnog mjesta), a kod Rezervacije uz broj kartice do vremena odjave (Check-Out) narednog dana. Ako prodajno mjesto ne osigura navedeno, a korisnik se pojavi sa zakašnjenjem, korisnik će za trajanja ovih rokova imati pravo korištenja smještaja, odnosno prava kao kod prebukiranja (Overbooking).

Ako se rokovi posredničkih agencija razlikuju od navedenih rokova otkazivanja kartičnih mreža, u slučaju reklamacije od strane korisnika, pravila kartičnih mreža su iznad pravila posrednika.

## POSTUPAK REZERVACIJE

Uvijek primjenjujte sve navedene korake, čak i kad ste zahtjev za rezervacijom, podatke o korisniku i kartici zaprimili putem posrednika ili druge agencije.

### 1. Pribavite sljedeće podatke od korisnika:

- broj kartice i rok važenja, ime i prezime korisnika kartice (kako je ispisano na kartici), adresu korisnika (adresa na koju prima račun ili izvješće za svoju karticu), telefonski broj, e-mail adresu
- željeni datum dolaska i željeno trajanje boravka
- za transakcije plaćanja unaprijed potrebna je pisana suglasnost korisnika.

### 2. Dostavite korisniku ponudu s uvjetima (prije potvrde rezervacije, autorizacije i terećenja kartice)

- uvjete poslovanja, istaknute bitne uvjete
- jediničnu dnevnu i ukupnu cijenu traženog smještaja, uključujući porez i pristojbe
- naziv, točnu adresu i preciznu lokaciju (hotela, smještaja ili mjesta usluge, mjesta događaja i sl.)
- broj rezervacije i naputak korisniku da čuva taj broj za daljnje postupanje
- datum i točno vrijeme kad ističe mogućnost otkaza rezervacije.

#### Za transakcije terećenja unaprijed obvezno je dostaviti i:

- uvjete pod kojima dio ili cijeli iznos preduplate može biti zadržan od strane prodajnog mjesta u slučaju nepridržavanja uvjeta i rokova otkaza rezervacije
- iznos za koji će korisnik biti terećen unaprijed te izračun koji je udio tog iznosa (u broju noćenja) u odnosu na ukupan iznos rezerviranog smještaja.

### 3. Od korisnika pribavite i sačuvajte pisani, fizički ili elektronički zapis (-e) iz kojeg je vidljivo da je:

- korisnik dobio na uvid Uvjete poslovanja koji su prikazani u preglednom i jasnom obliku,
- korisnik navedene uvjete prihvatio prije nego što je dao suglasnost za terećenje kartice,
- dokaz o suglasnosti za terećenje kartice.

### 4. Provedite transakciju unosom podataka o kartici putem jednog od dostupnih kanala:

- unosom u POS uređaj, unosom u sučelju virtualnog POS uređaja
- pozivanjem Odjela autorizacija PBZ Carda i postupanjem po uputama operatera.

### 5. Dostavite korisniku:

- pisanu potvrdu rezervacije
- evidenciju utroška (slip) koji moraju sadržavati sve podatke kao i gore navedena ponuda s uvjetima.

**Kod plaćanja unaprijed na evidenciju utroška (slip) potrebno je dodatno napisati: "Advanced Deposit".**

## POSEBNOSTI NAPLATE PUTEM INTERNETSKOG PRODAJNOG MJESTA

Ako postoje ograničavajući uvjeti i rokovi kao što su npr. nemogućnost otkaza, nemogućnost povrata, neprenosivost ili nemogućnost zamjene, navedeni uvjeti moraju biti prikazani korisniku na istom ekranu kao i detalji o rezervaciji ili u slijedu stranica kojima korisnik mora pristupiti i prihvatiti ih tijekom procesa rezervacije prije dovršenja rezervacije. Nije dovoljno da su takvi ograničavajući uvjeti dostupni samo kao poveznica koju je moguće potvrditi bez da se otvori i vidi njen sadržaj. Potrebno je da korisnik označi prihvaćanje (*click to accept*) pored ispisanih natuknica bitnih odredbi uvjeta. Formirajte web stranice na način da nije moguće dovršiti postupak rezervacije/narudžbe/plaćanja bez da su svi bitni uvjeti prethodno prikazani korisniku.

## AUTORIZACIJA TRANSAKCIJE (*Odobrenje troška*)

Autorizacija je proces u kojem institucija koja je izdavatelj kartice odobrava ili odbija transakciju određenom karticom u traženom iznosu. Značenje autorizacije (odobrenja) je jednako za sve domaće i strane kartice i potvrđuje sljedeće: broj kartice je ispravan, kartici nije istekao rok (*Valid thru*), kartica u trenutku autorizacije nije prijavljena kao ukradena ili izgubljena i kartica ima dovoljno odobrenog kredita ili sredstava na računu za traženi iznos.

**Autorizacija ne znači potvrdu identiteta stvarnog korisnika i nije jamstvo da transakciju nije moguće naknadno osporiti.**

### KADA JE POTREBNO TRAŽITI AUTORIZACIJU TRANSAKCIJE?

Za svaki utrošak potrebno je pribaviti autorizaciju (odobrenje) te poštivati povratnu poruku na fizičkom POS uređaju ili virtualnom internetskom POS uređaju, odnosno uputu djelatnika autorizacija.

### KOLIKO VRIJEDI AUTORIZACIJA?

Autorizacija vrijedi onoliko koliko je korištenje usluge od strane gosta. Ako gost koristi uslugu duže od najavljenog, potrebno je pribaviti dodatnu autorizaciju za razliku iznosa u odnosu na prvu autorizaciju.

### VRSTE AUTORIZACIJA

#### AUTORIZACIJA PROCIJENJENOG TROŠKA (*Predautorizacija*)

Kad se korisnik/gost prijavljuje (*Check-In*) procjenjuje se trošak ukupnog boravka/usluga i provodi predautorizacija za očekivani iznos. Iznos predautorizacije mora se temeljiti na očekivanom trajanju boravka, jediničnoj cijeni izabranog smještaja i dodatnim najavljenim troškovima vezanima uz korištenje smještaja (npr. posluga u sobu, mini bar, parkiranje i sl.).

#### ZAVRŠNA AUTORIZACIJA

Završna autorizacija/kompletiranje: ako je konačni trošak kod odjave korisnika veći od predautoriziranog iznosa, potrebno je za razliku provesti novu autorizaciju/transakciju.

**Autorizirani iznos ne smije uključivati mogući dodatni trošak oštećenja inventara i slične izvanredne troškove!**

## DOLAZAK GOSTA (*Check-In*)

Da biste se zaštitili od mogućih reklamacija, odmah po dolasku, a najkasnije prije odlaska gosta, uvijek:

- pribavite i sačuvajte dokaz da je fizička kartica kojom je obavljena rezervacija bila prisutna na prodajnom mjestu - očitavanjem EMV čipa kartice ili očitavanjem magnetske trake i čuvanjem slipa iz fizičkog POS uređaja autoriziranog od strane korisnika
- za rezervacije ili preduplate provedene na daljinu, nakon dolaska gosta zatražite novu autorizaciju procijenjenog troška korištenjem fizičke kartice na prodajnom mjestu - prethodnu autorizaciju poništite.

**Kad god obavite novu autorizaciju za istu planiranu uslugu, prethodnu autorizaciju za koju znate da neće biti korištena za naplatu obvezno poništite putem fizičkog ili virtualnog POS uređaja ili pisanim zahtjevom PBZ Cardu.**

- zatražite da korisnik odmah po dolasku vlastoručno potpiše uvjete korištenja s navedenom rezervacijom/planom korištenja, uvjete naplate pratećih troškova i/ili uvjete usluge brzog odlaska (*Express Check-out*).
- kad kartica kojom je obavljena rezervacija ili plaćanje na daljinu nije u posjedu gosta u trenutku dolaska, bez obzira na obrazloženje korisnika, prodajno mjesto treba postupati s visokim oprezom jer su takve transakcije rizične u pogledu mogućih naknadnih osporavanja ili zloupotreba.

## ODLAZAK GOSTA (Check-Out) I NAKNADNI TROŠKOVI

Ne propustite u iznos konačnog računa korisnika kartica odmah pribrojiti sve troškove za koje je dao suglasnost te sačuvati potpisani ili PIN-om autorizirani slip. Priložite dokumentaciju temeljem koje ste izvršili terećenje uz kopiju evidencije utroška. 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.

## MJERE OPREZA

### SPRJEČAVANJE PRIJEVARA I PROVJERAVANJE IDENTITETA

Posebno provjeravajte transakcije za koje postoji sumnja na moguće osporavanje ili zloupotrebu kartice. Mogući pokazatelji rizičnosti transakcije:

- rezervacija ili traženje ponude natprosječno skupih usluga/aranžmana, dodatne unutarnje i vanjske usluge (limuzine, jahte, izleti, vanjski suradnici i sl.), traženje dostave luksuznih pića, delicata ili hotelske galanterije na adrese izvan hotela, posebice u inozemstvo (npr. hitno, za organiziranje zabava, za VIP goste i sl.)
- naručitelj nudi ili inicira transakcije s više različitih kartica za plaćanje odmah ili nakon odbijene autorizacije, predlaže prodajnom mjestu da rastavi veći trošak na manje pojedinačne transakcije
- korisnik daje upute prodajnom mjestu kako provesti transakciju, pogotovo kad je prisutan i želi da se transakcija obavi ručnim utipkavanjem broja kartice umjesto učitavanjem chipa/očitavanjem magnetske trake (želi izbjeći upisivanje PIN-a)

Ako postoji sumnja u istinitost podataka, prodajno mjesto može poduzeti dodatne provjere prije realizacije usluge i zatražiti dodatnu provjeru od PBZ Carda.

### OBVEZNA ZAŠTITA PODATAKA I PRIMJENA PCI DSS STANDARDA

Prodajna mjesta moraju poštivati pravila zaštite podataka o karticama. U svim načinima čuvanja ili komunikacije prema korisniku kartice (kad broj nije potreban za samo iniciranje transakcije) puni broj kartice i rok važenja moraju biti prikriiveni (osim 4 zadnje znamenke broja kartice). Prodajna mjesta ne smiju na bilo koji način čuvati niti tražiti dostavu preslike kartice ili kontrolnog broja kartice. PBZ Card ne dozvoljava unošenje kontrolnog broja od strane prodajnog mjesta, nego jedino od strane korisnika kartice i to isključivo u sučelju internetske platne stranice sa sigurnim elektroničkim kanalom (najmanje TLS 1.2 enkripcija).

Zbog velikog broja osobnih i kartičnih podataka koje koriste u svom poslovanju, za prodajna mjesta koja nude usluge smještaja, a posebice hotele, **postoje posebna pravila unutar PCI DSS standarda koja je potrebno implementirati** u poslovanje bez izuzetaka. Svih 12 bitnih načela PCI DSS standarda moraju se poštivati od strane prodajnog mjesta. Detaljnije obveze prema kategoriji vašeg prodajnog mjesta provjerite na <https://www.pcisecuritystandards.org>.

## KONTAKTI

### Autorizacije transakcija:

tel.: +385 1 612 44 00

e-mail: [autorizacije@pbzcard.hr](mailto:autorizacije@pbzcard.hr)

### Podrška prodajnim mjestima:

tel.: +385 1 612 44 33

e-mail: [info.prodajnamjesta@pbzcard.hr](mailto:info.prodajnamjesta@pbzcard.hr)

### Poslovni uvjeti i ugovaranje prihvaćanja:

tel.: +385 1 612 44 99

e-mail: [prodaja@pbzcard.hr](mailto:prodaja@pbzcard.hr)

### Praćenje transakcija i prevencija zloupotreba:

tel.: +385 1 612 42 42

e-mail: [monitoring@pbzcard.hr](mailto:monitoring@pbzcard.hr)