Pokyny pro provádění speciálních transakcí Platebními kartami v ubytovacích zařízeních

Předautorizace transakce

Předautorizace je proces, při kterém se ověřuje, zda je předložená Platební karta platná a zda je finančně kryta předpokládaná částka útraty Držitele karty (provedením Předautorizace se zadaná částka na běžném účtu Držitele karty dočasně zablokuje). Předautorizaci mohou provádět pouze ubytovací zařízení a půjčovny vozidel. Pokud při příjezdu hosta do ubytovacího zařízení nebo při uzavírání nájemní smlouvy vozidla předpokládáte, že cena služeb hrazených Platební kartou bude vyšší, než je Váš Autorizační limit nebo že pobyt hosta bude delší než 5 dnů, proveďte Předautorizaci a částku předpokládané budoucí úhrady Platební kartou nechte potvrdit Držiteli karty podpisem a/nebo PINem. Předautorizace se nesmí provádět na elektronické Platební karty, např. Maestro a Visa Electron.

Při provádění Předautorizace nebo zakončení předautorizace musíte mít vždy předmětnou platební kartu od Držitele karty fyzicky k dispozici. Částka zakončení předautorizace (finální autorizace) musí být rovna nebo nižší než předautorizovaná částka. Před provedením předautorizace jste povinni držitele karty informovat o skutečnosti, že provedete předautorizaci a současně je nutno uvést i hodnotu předautorizované částky.
Pokud bude závěrečná částka zakončení Předautorizace vyšší o více než 10% Předautorizované částky, musíte na překračující částku vystavit samostatnou Účtenku a Autorizovat ji, bez ohledu na výši Autorizačního limitu. Tuto transakci proveďte opět za přítomnosti Platební karty a nechte Účtenku podepsat Držiteli karty, v případě, že je podpis Držitele karty vyžadován Platebním terminálem.
V případě, že by mělo dojít k zakončení Předautorizace později než za 10 kalendářních dnů od data Předautorizace, zrušte tuto původní Předautorizaci a dokončete transakci jako běžný prodej za přítomnosti Platební karty a s novou Autorizací.

Transakce „Late Charge“

Tento druh transakce můžete provádět pouze, pokud zjistíte dodatečné výdaje Držitele karty (minibar, fitcentrum apod.), které nebyly v okamžiku vystavení celkového účtu známy a které však Držitel karty odsouhlasil svým podpisem (například podpis na účtu z minibaru).

Transakci „Late Charge“ proveďte následujícím způsobem:

- proveďte ruční vstup na Platebním terminálu
- zvolte příslušnou Měnu transakce
- zadejte do terminálu cenu dodatečně zjištěných výdajů hosta
- do kolonky "Podpis/Signature" napište: "LATE CHARGE“
- Účtenku podepište do spodní části Účtenky
- kopii Účtenky zašlete s průvodním zdůvodňujícím dopisem Držiteli karty
- doklady potvrzující transakci Držitele karty uschovejte po dobu 2 let

Transakce typu Late Charge nemohou být použity pro účtování částky za rozbité či poškozené zařízení v pokoji, ztráty vybavení pokoje nebo za poškození či zcizení vypůjčeného vozidla. Tento typ transakce nelze použít ani v případě, že klient opustí ubytovací zařízení nebo půjčovnu vozidel bez úhrady ceny pobytu nebo ceny za půjčení vozidla.

Rezervace Platební kartou (Guaranteed Reservation Program)

Tento druh transakce mohou provádět pouze ubytovací zařízení a autopůjčovny.
Tato služba umožňuje Držiteli karty rezervovat ubytování, popř. zapůjčení auta na dálku (telefonicky, faxem, dopisem apod.).
V případě objednávky ubytování, popř. zapůjčení auta, kterou nemáte potvrzenu písemným souhlasem Držitele karty a podloženu dalšími požadovanými údaji, nesete veškerou odpovědnost za škodu, která může vzniknout v souvislosti s reklamací takové transakce.

Písemná objednávka rezervace ubytování, popř. zapůjčení auta musí obsahovat následující údaje:

- jméno Držitele karty

- číslo Platební karty
- konec platnosti Platební karty
- trvalé bydliště Držitele karty
- částku transakce
- Měnu transakce
- souhlas Držitele karty s převedením příslušné částky na Účet Obchodníka
- podpis Držitele karty.

Držitel karty může rezervaci zrušit nejpozději do 18.00 hodin dne příjezdu.
Zašlete Držiteli karty potvrzení rezervace. V případě, že Držitel karty chce zrušit rezervaci v časovém předstihu (do 18.00 hodin dne příjezdu), jste povinni zrušení provést

Transakce „No Show“

Tento druh transakce mohou provádět pouze ubytovací zařízení a autopůjčovny.
Jestliže Držitel karty řádně a včas nezrušil rezervaci ubytování, popř. zapůjčení auta provedenou Platební kartou a neubytoval se, popř. nevyzvedl auto, jste oprávněni naúčtovat Držiteli karty poplatek za nevyužití rezervovaného ubytování, popř. auta (tzv.„ No Show“ poplatek) ve výši ceny, která byla stanovena v rezervaci provedené Držitelem karty za jednu noc ubytování, popř. za jeden den zapůjčení auta. Jinou výši No Show poplatků (např. No Show za více nocí) lze účtovat pouze v případě, že Držitel karty při rezervaci pobytu písemně svým podpisem potvrdil, že souhlasí s hotelovými podmínkami, ve kterých je zmíněna také informace o výši poplatku za nedojezd.

No Show poplatek jste oprávněni naúčtovat Držiteli karty nejdříve v den předpokládaného počátku ubytování po 18. hodině a podle následujícího postupu:

Transakci proveďte ručním vstupem na Platebním terminálu

- zvolte příslušnou Měnu transakce
- zadejte cenu ubytování za jednu noc
- do kolonky "Podpis/Signature" napište: "GUARANTED RESERVATION/NO-SHOW“
- Účtenku podepište do spodní části Účtenky
- kopii Účtenky zašlete s průvodním zdůvodňujícím dopisem Držiteli karty
- hotelovou (registrační) kartu s označením čísla pokoje, popř. s označením rezervace, zapůjčení auta, s doplněným nápisem "No-Show" uschovejte po dobu 9 měsíců ode dne vystavení Účtenky

Transakce Platebními kartami na základě poštovní/telefonické objednávky (tzv. transakce „Mail Order“, neboli MOTO)

Transakce Platebními kartami, kterými je hrazeno zboží nebo služby objednané na základě písemných objednávek Držitelů karet zaslaných poštou (tzv. transakce „Mail Order“), můžete provádět pouze za předpokladu, že jsou splněny následující podmínky:

- objednávka Držitele karty musí být písemná a musí obsahovat následující údaje:
  - jméno a příjmení Držitele karty
  - číslo Platební karty
  - konec platnosti Platební karty,
  - trvalé bydliště Držitele karty,
  - částku transakce,
  - Měnu transakce
  - souhlas Držitele karty s převedením příslušné částky na Účet Obchodníka a
  - podpis Držitele karty

Transakci proveďte ručním vstupem na Platebním terminálu

- zvolte příslušnou Měnu transakce
- do kolonky "Signature/Podpis" doplňte zkratku "MO" (Mail Order)
- Účtenku podepište do spodní části Účtenky
- doklady o těchto transakcích musíte archivovat po dobu 2 let od data transakce, z toho 6 měsíců na rychle dostupném místě

- v případě podezření na možnou podvodnou objednávku (například jméno klienta je neobvyklé v porovnání se jmény běžnými pro danou destinaci, částka objednávky je výrazně vyšší než bývá částka běžná), kontaktujte Poskytovatele služeb

V případě jakékoliv reklamace transakce „Mail Order“, kdy Držitel karty s transakcí nesouhlasí s tím, že k ní nikdy nedal souhlas, je Poskytovatel služeb oprávněn provést Storno příslušné transakce „Mail Order“, a to i v případě, že písemná objednávka splňuje všechny předepsané náležitosti.
V případě, že Poskytovateli služeb na jeho žádost neposkytnete důkaz o řádném doručení objednaného zboží či služeb Držiteli karty nebo bude Držitel karty reklamovat poškození zásilky (např. rozbité sklo), jste plně odpovědni za škodu vzniklou v důsledku reklamačního řízení (to znamená, že jste zejména povinni akceptovat Storno příslušné transakce).
Za platby typu MOTO (zadání dat ručním vstupem do POS terminálu), které jsou označené vydavatelem karty jako neautorizované či podvodné, nese reklamační odpovědnost obchodní místo.

Doplnění:

Všechny položky zboží a služeb zakoupené najednou zahrňte do jedné transakce. Celkovou cenu nesmíte rozdělovat na menší transakce placené stejnou Platební kartou. Tento zákaz neplatí v případě, pokud je část transakce doplacena jinou Platební kartou nebo hotovostí (v případě platby v hotovosti vždy nechte klienta podepsat potvrzení o platbě v hotovosti a kopii potvrzení si ponechejte).

V případě reklamace transakce nevyplácejte nikdy hotovost ani nevracejte peníze na číslo účtu! **Držitel karty platil Platební kartou, proto i vrácení peněz musí proběhnout prostřednictvím původní Platební karty** (pokud váš platební terminál neumožňuje vrátit peníze na stejnou platební kartu, ze které byla částka stržena, vyplňte formulář na vrácení peněz na našich webových stránkách:

https://www.kbsmartpay.cz/klientska-zona/reklamace-transakce-navrat-transakce-24/).

Jste povinni reklamovat nezaúčtování nebo chybné zaúčtovaní transakce Platební kartou ve lhůtě 30ti kalendářních dnů od data transakce. V případě pozdního uplatnění reklamace nemůže být zajištěno její kladné vyřízení.
V případě chybného zadání částky transakce do Platebního terminálu obsluhou je vždy platná částka ta, která je uvedena na účtence z Platebního terminálu a je potvrzena podpisem/PINem.
V případě jakéhokoli porušení těchto Pokynů nebo Smlouvy nebo v případě reklam acetransakce Platební kartou vyplývající z porušení Pokynů nebo Smlouvy, jsou Poskytovatelé služeb oprávněni transakci Platební kartou nezúčtovat nebo odečíst částku transakce Platební kartou od probíhajících plateb nebo, pokud již transakce Platební kartou byla zúčtována, provést Storno transakce.

Závažným porušením těchto Pokynů jsou zejména následující skutečnosti:

- celková částka jedné transakce Platební kartou byla rozdělena na několik Účtenek,
- transakce Platební kartou nebyla potvrzena PINem a na Účtence chybí datum nebo
- podpis Držitele karty nebo je podpis Držitele karty nečitelný,
- podpis Držitele karty na Účtence viditelně nesouhlasí s podpisovým vzorem Držitele karty
- na Účtence není uvedena Měna transakce
- údaje na Účtence jsou přepisovány nebo jinak dodatečně měněny,
- Obchodník včas neposkytl Poskytovateli služeb na její žádost informace nutné pro vyřízení reklamace transakce Platební kartou.

Ostatní povinnosti Obchodníka:

Všechny dokumenty obsahující čísla Platebních karet a údaje a doklady o transakcích provedených Platebními kartami archivujte po dobu 2 let, z toho 6 měsíců na rychle dostupném místě.

Na žádost Poskytovatele služeb jste povinni bez prodlení, nejpozději do 5 Obchodních dnů ode dne, kdy Vám byla příslušná žádost Poskytovatele služeb doručena, poskytnout veškerou dokumentaci prokazující, že platební transakce byla provedena z Vaší strany oprávněně, korektně, v požadované kvalitě a kvantitě a že zboží nebo služba byly dodány dle smlouvy (například kopii Účtenky, paragon, registrační kartu, objednávku, důkaz o dodání zboží/služby dle smlouvy, potvrzení rezervace, hotelový účet, reklamační podmínky, smlouvu o pronájmu vozidla, kopii dopisu zaslaného klientovi s informacemi o doúčtovaných transakcích, kopii korespondence s klientem, poštovní doručenky, účtenka z taxametru atd.), a vyjádření týkající se transakcí Platebními kartami provedených na Vašem Obchodním místě, které Držitel karty nebo jeho banka reklamuje.