

Для банківського продукту «Торговий еквайринг»

- вид послуги – «Торговий еквайринг»
- для юридичної особи;
- для ФОП;

**Всі примітки та роз'яснення видаються в остаточній версії Додатку.*

ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЕПЗ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

1. Загальні положення

Оплата за послуги Торговця, що надає готельні послуги (надалі по тексту - Готель) може здійснюватися як при фізичному використанні ЕПЗ так і без її фізичного використання. У випадку наявності ЕПЗ оплата проводиться відповідно до Інструкції з обслуговування платіжних карток, яка доступна сайті Банку в мережі Інтернет – <https://bankalliance.ua/rules>

Порядок та особливості обслуговування ЕПЗ в Готелі без її фізичного використання, викладені в даній Інструкції.

У Таблиці 1 цієї Інструкції щодо обслуговування платіжних карток в готельному бізнесі (надалі по тексту - Інструкція) наведено перелік операцій та процедур, які можуть здійснюватися Готелем без фізичного використання ЕПЗ.

Таблиця 1

Назва операції	Перелік операцій та процедур, які можуть здійснюватися Готелем без фізичного використання ПК
1. Бронювання (резервування)	1.1. Загальна процедура бронювання (резервування) - Guaranteed Reservations service
	1.2. Бронювання (резервування) з попередньою оплатою – процедура Advance Deposit Service
2. Сплата рахунків за не заїзд	2.1. Сплата рахунків за не заїзд – процедура No-Show
3. Спощення розрахунків	3.1. Розрахунки з використанням ПК
	3.2. Попередня авторизація – процедура Preauthorization
4. Сплата послуг після від'їзду	4.1. Сплата послуг на підставі Угоди між Готелем та Держателем ЕПЗ – процедура Priority Check-out Service
	4.2. Несплачені рахунки за отримані послуги – процедура Signature on File
	4.3. Сплата послуг на підставі узгодженої форми (Authorization Form) – процедура Signature on File – Express checkout

Всі операції та процедури, які можуть здійснюватися Готелем, як при фізичному використанні ЕПЗ, так і без фізичного використання, повинні бути детально викладені у власних, затверджених Готелем, Правилах обслуговування Держателів ЕПЗ по операціях з використанням Карток (далі – Правила).

1.1. Основні вимоги до операцій з ЕПЗ

1.1.1. При отриманні Готелем будь-яких замовлень від Держателів ЕПЗ та наданні готельних послуг з наданням/використанням ЕПЗ, як гарантії оплати готельних послуг, Готель повинен отримати від Держателя ЕПЗ інформацію та повідомити Держателю ЕПЗ інформацію згідно з Таблицею 2.

1.1.2. Оформлення операцій без фізичного використання ЕПЗ здійснюється Готелем шляхом введення реквізитів ЕПЗ у ручному режимі засобами Устаткування.

1.1.3. При отриманні будь-яких замовлень від Держателів ЕПЗ та наданні готельних послуг Готель повинен зберегти інформацію, що зазначена в Таблиці 2 з метою підтвердження того, що така інформація була отримана Готелем від Держателя ЕПЗ та надіслана Готелем та отримана Держателем ЕПЗ. Збереження зазначеної вище в цьому пункті інформації може відбуватися, як у електронному

вигляді (e-mail листування, копії екранів (screenshots) з відмітками про згоду Держателя ЕПЗ з наведеними умовами, записи телефонних розмов, тощо), так і в паперовому вигляді (факсові копії, журнал реєстрації вхідних замовлень, в т.ч. і телефонних замовлень з детальним описанням таких розмов та акцентом на ознайомленні Держателя ЕПЗ з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання, тощо). Порядок збереження такої інформації повинен бути описаний у Правилах Готелю. Необхідно зазначити, що дана інформація відноситься до персональних даних та повинна зберігатися у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних».

1.1.4. З метою уникнення непорозумінь або спірних моментів при попередньому бронюванні номеру¹ та проживанні у Готелі Держателем ЕПЗ має бути обов'язково ознайомлений (proper disclosure) та погодитися з умовами оплати, повернення коштів, відміни бронювання (cancellation/refund policy) до підтвердження бронювання та здійснення оплати з використанням ЕПЗ.

Таблиця 2

Дані, які необхідно отримати Готелю від Держателя ЕПЗ для оформлення замовлення/бронювання	Дані, що мають міститися у підтвердженні прийняття Готелем замовлення Держателя ЕПЗ	Дані, що мають міститися у повідомленні Готелю, адресованому Держателю ЕПЗ про відміну замовлення (у випадку неможливості надання послуг)
<ul style="list-style-type: none"> • номер та строк дії ЕПЗ; • прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ; • поштову адресу (адресу для отримання рахунків – billing address) та електронну адресу Держателя ЕПЗ; • контактні телефони Держателя ЕПЗ; • заплановані дати заїзду до Готелю та від'їзду з Готелю; • інші деталі, необхідні для замовлення готельних послуг. 	<ul style="list-style-type: none"> • номер ЕПЗ та строк її дії; • прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ; • точна назва та фактична адреса Готелю; • вартість проживання за добу; • код підтвердження замовлення готельних послуг (confirmation number) з рекомендацією зберігати такий код на випадок непорозумінь; • вартість замовлення готельних послуг (якщо передбачено Готелем); • ясні та зрозумілі умови повернення коштів та/або відміни замовлених готельних послуг (cancellation/refund policy), в т.ч. дата та час, не пізніше якого Держатель ЕПЗ має право анулювати бронювання (без втрати коштів); • інформація про можливість списання коштів у сумі вартості проживання за 1 добу у випадку, якщо Держатель ЕПЗ не скористається своїм замовленням готельних послуг або належним чином не відмінить його. 	<ul style="list-style-type: none"> • номер ЕПЗ та строк її дії; • прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ; • код відміни (cancellation/ refund number) з рекомендацією зберігати такий код на випадок непорозумінь; • інші деталі відміни, що мають важливе значення для Готелю.

Підтвердженням такого ознайомлення та згоди Держателя ЕПЗ на проведення операцій, здійснених без фізичного використання шляхом введення реквізитів ЕПЗ працівником Готелю у ручному режимі, має бути:

1) для замовлень Держателів ЕПЗ щодо бронювання, отриманих Готелем за телефоном (ТО - Telephone Order замовлення) - запис телефонної розмови, що підтверджує ознайомлення Держателя ЕПЗ з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy). Такий запис може зберігатися в електронному вигляді або в паперовому вигляді (у журналі реєстрації вхідних телефонних замовлень з детальним описом таких розмов та акцентом на ознайомленні Держателя ЕПЗ з умовами оплати, повернення коштів та відміни бронювання);

2) для замовлень Держателів ЕПЗ щодо бронювання, отриманих Готелем поштою (МО - Mail Order замовлення) - копії датованого рекомендованого листа, факсимільного повідомлення або

¹ Під «номером» тут і далі по тексті Інструкції мається на увазі номер в Готелі

електронного повідомлення, що направлене на адресу, вказану Держателем ЕПЗ у замовленні, та містить інформацію про умови оплати, повернення коштів та відміни бронювання (cancellation/refund policy);

3) для замовлень щодо бронювання, здійснених через мережу Інтернет (Electronic Commerce) на сайті Готелю або на сайті третьої сторони (агенції-посередника) – послідовність копій екранів (screenshots) щодо замовлення бронювання готельного номеру з інформацією про Держателя ЕПЗ, деталі умов оплати, повернення коштів і відміни бронювання (cancellation/refund policy) та копії екрана перед підтвердженням (замовлення з/без оплати) з остаточною сумою до оплати та обов'язковою відміткою про згоду Держателя ЕПЗ з наведеними умовами (**наприклад:** Я згоден з умовами оплати/відміни/повернення - I agree with cancellation/refund policy).

1.1.5. Вимоги п.1.1.1-1.1.4. цієї Інструкції повинні виконуватися як Готелем, так і третьою стороною (агенцією посередником), яка діє від імені Готелю.

2. Процедури бронювання (резервування)

2.1. Загальна процедура резервування - процедура **Guaranteed Reservation service** Готельний сервіс передбачає можливість попереднього замовлення послуг Готелю, тобто бронювання (резервування) послуг заздалегідь.

2.1.1. При бронюванні/відміні бронювання номеру Готель повинен отримати від Держателя ЕПЗ та повідомити Держателю ЕПЗ інформацію згідно з Таблицею 2.

2.1.2. У випадку бронювання номеру в строк, що перевищує 72 години до дати заїзду Готель повинен приймати усі анулювання до визначеної заздалегідь дати (згідно з Таблицею 2) та не повинен вимагати повідомлення 119 про відмову від бронювання раніше, ніж за 72 години до дати заїзду (для Карток Mastercard – раніше 18:00 дати заїзду).

2.1.3. У випадку бронювання номеру на протязі 72 годин до дати заїзду Готель не повинен вимагати повідомлення про відмову від бронювання раніше 18:00 дати заїзду.

2.1.4. Підтвердження/відміна бронювання (у випадку неможливості надання послуг) із необхідною інформацією повинно бути направлено² Готелем на адресу Держателя ЕПЗ та одночасно занесене у відповідний бланк резервування, який використовується Готелем.

2.1.5. Шляхи вирішення спорів при незгоді Держателя ЕПЗ із запропонованими послугами при поселенні (замовлений номер не відповідає опису при бронюванні) та спорів, пов'язаних з оплатою послуг при від'їзді Держателя ЕПЗ раніше запланованої дати повинні буди викладені у Правилах Готелю, з якими Держатель ЕПЗ повинен бути ознайомлений заздалегідь.

2.2. Процедура резервування з попередньою оплатою (Advance Deposit Service)

2.2.1. Процедура резервування з попередньою оплатою (**Advance Deposit Service**) - процедура резервування, при якій для гарантування резервування Держателю ЕПЗ необхідно сплатити частину вартості послуг за проживання наперед. Така процедура може використовуватися тільки за письмовим погодженням³ Держателя ЕПЗ. Сума операції визначається залежно від строку запланованого перебування Держателя ЕПЗ у Готелі (але не повинна перевищувати вартості проживання за 14 діб).

² Направлення повідомлення на адресу Держателя ЕПЗ може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номера у спірних питаннях.

³ Письмове погодження може бути отримане Готелем рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку або у сканованому вигляді з підписом Держателя ЕПЗ електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволить підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номера у спірних питаннях.

Якщо операція з бронювання оформлюється за процедурою **Advance Deposit Service** та оплата є безповоротною (**non-refundable**), така інформація повинна бути обов'язково направлена Держателю ЕПЗ та отримане відповідне підтвердження Держателя ЕПЗ щодо отримання такої інформації.

2.2.2. Після отримання інформації (даних), визначених в Таблиці 2 та отримання письмової згоди Держателя ЕПЗ на резервування номеру, Готель здійснює оформлення операції із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на Чеку відповідно до Таблиці 3.

Таблиця 3

Дані, які необхідно зазначити при оформленні розрахункового документа за процедурою Advance Deposit Service	Дані, які необхідно зазначити при оформленні кредитового платежу при відміні бронювання за процедурою Advance Deposit Service
<ul style="list-style-type: none"> сума коштів, яку Держатель ЕПЗ сплачує наперед; номер та строк дії ЕПЗ; код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури авторизації; дата операції (дата здійснення авторизації); прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ; позначка «Advance Deposit» на смужці Чека, призначений для підпису Держателя ЕПЗ (записати від руки); у відповідному або в будь-якому вільному місці Чека записати: - код підтвердження бронювання; - телефон Держателя ЕПЗ та його поштову адресу; - заплановану дату заїзду (реєстрації); - дату та час, до яких Держатель ЕПЗ може анулювати бронювання без втрати наперед внесених коштів. 	<ul style="list-style-type: none"> сума коштів (сплачені наперед кошти); номер ЕПЗ; строк дії ЕПЗ; дата операції (по поверненню коштів); прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ; позначка «Advance Deposit Cancellation/ refund» на смужці Чека, призначений для підпису (записати від руки); у відповідному або в будь-якому вільному місці Чека записати код анулювання, телефон Держателя ЕПЗ та його поштову адресу.
Особливості формування та відправлення оформлених документів за процедурою Advance Deposit Service	
Якщо при оформленні операції бронювання Готель не отримує відповідний Код авторизації, він повідомляє про це Держателя ЕПЗ та, відповідно, не продовжує оформлення операції, яка передбачала резервування. Якщо ж Авторизація по ЕПЗ отримана, Готель повідомляє Держателю ЕПЗ код підтвердження резервування, оформлює операцію та протягом 3-х днів повинен надіслати Держателю ЕПЗ копію Чека, а оформлений Чек передати до Банку для оплати відповідно до стандартної процедури обробки Чеків.	Кредитова операція оформлюється у випадку рішення Готелю про повернення коштів Держателю ЕПЗ. При оформленні кредитової операції Авторизація не проводиться. Після оформлення кредитового Чека Готель повинен протягом 3-х днів направити поштою копію Чека Держателю ЕПЗ та передати до Банку Чек для повернення коштів Держателю ЕПЗ відповідно до процедури обробки Чеків.

3. Сплата послуг за не заїзд - операції No-show

Процедура No-Show - процедура, згідно з якою Готелем з Держателя ЕПЗ можуть утримуватися кошти у сумі вартості проживання за 1 (одну) добу у випадку за не заїзд до Готелю Держателя ЕПЗ.

Таблиця 4

Опис процедури No-show	Дані, які необхідно зазначити при оформленні розрахункового документа за процедурою No-Show
<p>Утримання коштів за процедурою No-show може виставлятися Держателю ЕПЗ тільки у випадку, якщо Держатель ЕПЗ не прибув до Готелю та не відмінив бронювання у встановлений Готелем строк відповідно до свого замовлення.</p> <p>Сума рахунку No-show не повинна перевищувати вартості проживання за одну добу.</p>	<p>Готель здійснює оформлення операції із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на Чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> вартість проживання (за одну добу); номер ЕПЗ; строк дії ЕПЗ; дата операції; Код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури Авторизації; прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ (записати від руки); позначка «No-show» у місці для підпису Держателя ЕПЗ (записати від руки).

4. Спрощення розрахунків. Процедура Preauthorization

4.1. Розрахунки з фізичним використанням ПК

Сплата послуг Готелю з фізичним використанням ПК здійснюється за стандартною процедурою, що визначається Інструкцією з обслуговування платіжних карток.

4.2. Попередня авторизація – процедура Preauthorization

Процедура **Preauthorization** - процедура, яка проводиться та може використовуватися Готелем для спрощення розрахунків при від'їзді Держателя ЕПЗ. Опис процедури **Preauthorization** та порядок її проведення наведений у Таблиці 5.

Таблиця 5

Описання процедури Preauthorization	Вимоги щодо проведення операції Preauthorization
Процедура Preauthorization проводиться засобами Устаткування із використанням ПК. Якщо Держатель ЕПЗ планує зупинитися у Готелі на певний час і Готель не вимагає попередньої оплати, рекомендується провести так звану «преавторизацію» при поселенні Держателя ЕПЗ. Це унеможливить ситуацію, за якої на дату виїзду Держателя ЕПЗ у Готелі залишок його карткового явиться недостатнім для повної оплати вартості готельних послуг чи виникнуть інші проблеми (наприклад, проблеми зв'язку). У такому випадку проведення «преавторизації» дозволить уникнути цих проблем, а очікувану суму для розрахунків буде заблоковано на рахунку Держателя ЕПЗ заздалегідь. Якщо Держатель ЕПЗ планує зупинитися у Готелі на тривалий час, кожні 14 днів рекомендується завершувати попередню авторизацію, та проводити нову процедуру преавторизації на новий строк перебування Держателя ЕПЗ.	Отриманий Чек, що підтверджує проведення процедури «преавторизації» необхідно зберігати разом з іншими розрахунковими документами протягом 3 (трьох) років. Якщо сума остаточного розрахунку відрізняється від суми, яка була преавторизована раніше, її можна скоригувати, але треба мати на увазі, що сума оплати не повинна перевищувати суму преавторизації більш ніж на 15 % (без проведення додаткової авторизації).

5. Сплата послуг після від'їзду

5.1. Процедура Priority Check-out Service

Процедура **Priority Check-out Service** - процедура, згідно з якою після підписання певної Угоди (**Priority Checkout Agreement**) з Готелем Держатель ЕПЗ уповноважує Готель дебетувати його картковий рахунок на суму фінансових зобов'язань перед Готелем після свого від'їзду та без свого підпису на Чеку. Процедура **Priority Checkout Service** використовується для Карток VISA та викладена в Таблиці 6.

Таблиця 6

Опис процедури Priority Check-out Service	Оформлення розрахункового документа за процедурою Priority Check-out
Процедура Priority Check-out Service проводиться Готелем для VIP-Держателя ⁴ ЕПЗ з метою прискорення розрахунків за обслуговування при від'їзді VIP-Держателя ЕПЗ. Готель повинен підписати з VIP-Держателем ЕПЗ Угоду, в якій повинні бути такі обов'язкові дані: <ul style="list-style-type: none"> • назва та адреса Готелю; • номер та строк дії ЕПЗ; • прізвище та ім'я VIP-Держателя ЕПЗ; • поштова адреса та контактні телефони VIP-Держателя ЕПЗ; • термін дії Угоди та кількість днів перебування у Готелі; • дата прибуття та запланований термін перебування в Готелі; • усі види послуг з тарифами, які можуть бути включені до рахунку. В Угоді обов'язково має зазначатися, що VIP-Держатель ЕПЗ уповноважує Готель дебетувати його картковий рахунок на суму зобов'язань за рахунками Готелю та здійснити оформлення операції, використовуючи дані платіжної Картки, без свого підпису. Угода (договір щодо надання готельних послуг) повинна бути підписана представником Готелю та VIP-Держателем ЕПЗ.	Після від'їзду VIP-Держателя ЕПЗ Готелю необхідно здійснити Авторизацію на повну суму його зобов'язань та оформити Чек із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на Чеку: <ul style="list-style-type: none"> • сума операції; • номер та строк дії ПК; • Код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури Авторизації; • дата операції (дата здійснення Авторизації); • прізвище та ім'я VIP-Держателя ЕПЗ (записати від руки); • позначка «Priority Check-out» на смужці Чека, призначеній для підпису VIP-Держателя ЕПЗ (записати від руки).
Відправлення документів за процедурою Priority Check-out	
Протягом 3-х днів від дати оформлення Чека Готель повинен передати до Банку Чек для оплати відповідно до стандартної процедури обробки Чеків та направити поштою ⁵ VIP-Держателю ЕПЗ копію Чека, копію детального рахунку та Угоди.	

5.2. Процедура Signature on File (SOF)

⁴ Направлення повідомлення на адресу Держателя ПК може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номера у спірних питаннях.

⁵ Під «VIP-Держателем ЕПЗ» розуміється Держатель ЕПЗ, який неодноразово скористався послугами Готелю, здійснював оплату таких послуг в повному обсязі та в строки, встановлені Готелем, до якого у Готелю відсутні будь-які претензії та якому Готелем наданий певні переваги в обслуговуванні.

Процедура **Signature on File (SOF)** - процедура, за якою Готель може утримувати кошти з ЕПЗ після від'їзду Держателя ЕПЗ за послуги Готелю, що були Держателем ЕПЗ отримані, але не сплачені відповідно до стандартної процедури.

Таблиця 7

Описання процедури Signature on File (SOF)	Оформлення розрахункового документа за процедурою Signature on File (SOF)
<p>Держатель ЕПЗ має бути заздалегідь ознайомлений під підпис з переліком послуг, які у разі не сплати Держателем ЕПЗ при розрахунку за проживання в Готелі, можуть бути утримані після його від'їзду.</p> <p>Зокрема, до таких послуг можуть бути віднесені:</p> <ul style="list-style-type: none"> • послуги зв'язку; • користування міні-баром; • обслуговування в номерах; • замовлення та користування послугами таксі, тощо. <p>Такі утримання повинні бути здійснені не пізніше 90 днів від дати від'їзду Держателя ЕПЗ та не повинні перевищувати 15% від суми рахунку, сплаченого Держателем ЕПЗ при від'їзді з Готелю.</p>	<p>Після від'їзду Держателя ЕПЗ з Готелю необхідно здійснити Авторизацію на повну суму його зобов'язань та оформити Чек із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на Чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сума операції; • номер та строк дії ЕПЗ; • Код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури Авторизації; • дата операції (дата здійснення Авторизації); • прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ (записуються від руки); • позначка «Signature on File» («SOF») на смугі Чека, призначений для підпису Держателя ЕПЗ (записати від руки); • у відповідному або в будь-якому вільному місці Чека записати: дату від'їзду Держателя ЕПЗ з Готелю та стислий опис послуг, за які утримуються кошти.
Відправлення документів	
Протягом 3-х днів від дати оформлення Чека Готель повинен передати до Банку Чек для оплати відповідно до стандартної процедури обробки Чеків та направити ⁶ поштою Держателю ПК копії Чека та рахунків з детальним описанням послуг, які підтверджують коректність виставленої суми.	

5.3. Процедура Signature on File - Express checkout

Процедура **Signature on File - Express checkout (SOF-Express checkout)** - процедура, згідно з якою на підставі наперед оформленої форми **Authorization Form** Держатель ЕПЗ уповноважує Готель дебетувати його картковий рахунок на суму фінансових зобов'язань перед Готелем після свого від'їзду та без свого підпису на Чеку. Процедура **Signature on File - Express checkout** використовується для ЕПЗ Mastercard.

Опис процедури Signature on File - Express checkout (SOF-Express checkout) та оформлення розрахункового документа наведено у Таблиці 8.

Таблиця 8

Опис процедури SOF-Express checkout	Оформлення розрахункового документа за процедурою SOF-Express checkout
<p>Процедура, за якою Держателю ЕПЗ під час поселення у Готель пропонується заповнити та підписати форму Authorization Form (Додаток № 1/1), згідно з якою Держатель ЕПЗ надає згоду на утримання з його карткового рахунку коштів за послуги Готелю після його від'їзду.</p> <p>До переліку послуг, які у разі не сплати при розрахунку за проживання в Готелі можуть бути виставлені для оплати після від'їзду Держателя ЕПЗ, можуть бути віднесені:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проживання; • послуги зв'язку; • користування міні-баром; • обслуговування в номерах; • замовлення та користування послугами таксі, тощо; • усі види послуг згідно з тарифами Готелю. 	<p>Після від'їзду Держателя ЕПЗ, Готелю необхідно здійснити Авторизацію на повну суму його зобов'язань та оформити Чек із зазначенням наступних обов'язкових реквізитів на Чеку:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сума операції; • номер ЕПЗ; • строк дії ЕПЗ; • Код авторизації, отриманий відповідно до стандартної процедури Авторизації; • дата операції (дата здійснення Авторизації); • прізвище та ім'я Держателя ЕПЗ (записуються від руки); • позначка «SOF - Express Checkout» на смугі Чека, призначений для підпису Держателя ЕПЗ (записати від руки); • у відповідному або будь-якому вільному місці Чека записати дату від'їзду Держателя ЕПЗ з Готелю та стислий опис послуг, за які утримуються кошти.
Відправлення документів	
Протягом 3-х днів від дати оформлення Чека Готель повинен направити поштою Держателю ЕПЗ копії Чека, рахунків з детальним описанням послуг, які підтверджують коректність виставленої суми, та підписану Держателем ЕПЗ форму Authorization Form Додаток 1/1.	

⁶ Направлення повідомлення на адресу Держателя ЕПЗ може здійснюватися рекомендованим листом, засобами факсимільного зв'язку, електронною поштою (рекомендується застосування шифрування, паролів тощо) або іншими засобами, які дозволять підтвердити відправлення інформації щодо бронювання/відміни бронювання номера у спірних питаннях.

6. Особливі умови та рекомендації

6.1. Рекомендації щодо мінімізації ризиків несплати послуг Готелю

З метою мінімізації ризиків несплати послуг Готелю Держателем ЕПЗ рекомендуємо здійснювати наступні заходи:

6.1.1. При отриманні Готелем замовлення на бронювання номеру від Держателя ЕПЗ рекомендується здійснювати тестову Авторизацію на суму еквівалентну 1,00 (одному) долару США і, тільки при успішному отриманні Коду Авторизації, завершувати резервування готельного номеру.

6.1.2. При наявності сумнівів, що послуги Готелю замовляються дійсно Держателем ЕПЗ, рекомендуємо отримати копію зображення лицьової сторони ЕПЗ за умови згоди Держателя ЕПЗ (у випадку незгоди - уточнити у Держателя ЕПЗ та записати назву Банка-емітента).

6.1.3. При закінченні строку можливого анулювання резервування (за 1-3 доби до запланованої дати заїзду в залежності від політики Готелю) – рекомендується провести Авторизацію на суму вартості проживання за одну добу і здійснити спробу контакту з Держателем ЕПЗ для уточнення інформації.

6.1.4. При попередньому бронюванні номеру, після прибуття Держателя ЕПЗ до Готелю працівники Готелю повинні впевнитися в наявності ЕПЗ і звірити реквізити ЕПЗ з даними, що були надані Держателем ЕПЗ при замовленні готельного номеру, та з паспортними даними Держателя ЕПЗ.

6.1.5. При першому відвідуванні Держателем ЕПЗ Готелю чи при відвідуванні Готелю «ненадійним Держателем ЕПЗ», який може залишити Готель, не розрахувавшись, в обов'язковому порядку проводити попередній розрахунок за проживання (в т.ч. з використанням преавторизації) на протязі першої доби проживання.

6.1.6. При продовженні строку проживання в Готелі нового Держателя ЕПЗ, Готель здійснює списання коштів з метою оплати за послуги за попередній строк проживання в Готелі і здійснює преавторизацію на новий строк проживання в Готелі.

6.1.7. При активному користуванні новим Держателем ЕПЗ додатковими послугами Готелю, Готель має право періодично здійснювати Авторизацію на суму отриманих Держателем ЕПЗ послуг, а для «надійного Держателя ПК» використовувати процедуру **Priority Check-out service**, що дозволяє на підставі наперед укладеної Держателем ЕПЗ з Готелем Угоди оформлювати розрахунки за послуги Готелю після від'їзду Держателя ЕПЗ без його підпису.

6.1.8. У випадку неможливості здійснити остаточний розрахунок за послуги Готелю перед від'їздом Держателя ЕПЗ за допомогою ЕПЗ (у випадку відсутності зв'язку з Банком, неуспішності здійснення трансакції з технічних причин) запропонувати Держателю ЕПЗ розрахуватися:

- готівкою;

- іншою ЕПЗ (звіривши реквізити ЕПЗ з даними паспорта Держателя ЕПЗ);

- за наявності Чека про успішну преавторизацію - заповнити форму Authorization Form (Додаток № 1/1 до цієї Інструкції) з переліком несплачених послуг та згодою на утримання коштів з карткового рахунку після усунення технічних проблем (відновлення зв'язку, заміна Устаткування, тощо).

6.1.9. У випадку оплати послуг Готелю одним Держателем ЕПЗ за іншого Держателя ЕПЗ з вагомих причин, заповнюється форма Authorization Form (за формою, що викладена в Додатку № 1/1 до цієї Інструкції). В Authorization Form зазначається детальний опис послуг, що були не оплачені

Держателем ЕПЗ (що скористався такими послугами) та дані (інформація) (ПІБ, номери ПК та підписи) обох Держателів ЕПЗ (того, який скористався послугами Готелю та не оплатив їх та того Держателя ЕПЗ, який оплатив послуги).

6.2. Рекомендації Готелю у випадках виявлення пошкодженого майна Готелю

6.2.1. У разі виявлення пошкоджень готельного майна до від'їзду Держателя ЕПЗ працівники Готелю у складі комісії складають відповідний документ з переліком пошкоджень та сумою, яку Держатель ЕПЗ має відшкодувати Готелю за нанесені збитки. Такий документ обов'язково має містити інформацію про згоду Держателя ЕПЗ на утримання суми відшкодування з його ЕПЗ та має бути підписаний Держателем ЕПЗ. У випадку незгоди Держателя ЕПЗ підписувати необхідні документи, працівники Готелю мають викликати представників правоохоронних органів України з метою оформлення правопорушення з фіксацією нанесених готельному майну пошкоджень (збитків).

6.2.2. У випадку виявлення пошкоджень готельного майна після від'їзду Держателя ЕПЗ з Готелю, утримання коштів з Держателя ЕПЗ має відбуватися після отримання письмової згоди Держателя ЕПЗ на таке утримання. З цією метою відповідні документи про перелік пошкоджень та сумою відшкодування мають бути надіслані на поштову адресу Держателя ЕПЗ.

6.3. Прикінцеві рекомендації Готелю

6.3.1. Чітко дотримуватися правил здійснення/оформлення процедур, обирати процедури відповідно до ступеня довіри Готелю до Держателя ЕПЗ та при здійсненні оплати послуг дотримуватися зокрема, але не виключно, даної Інструкції та Інструкції з обслуговування платіжних карток, щоб уникнути необґрунтованих фінансових втрат.

6.3.2. Окремо розмістити на інформаційному стенді в Готелі, на стійці служби розміщення (reception) витяг із затверджених Готелем Правил обслуговування Держателів ЕПЗ по Операціях із застосуванням ЕПЗ, зокрема, умов відміни послуг Готелю та повернення відповідних коштів на ЕПЗ (картковий рахунок) Держателям ЕПЗ.

6.3.3. Проводити ідентифікацію Держателя ЕПЗ та його ЕПЗ, тестові Авторизації, преавторизації, періодичну оплату послуг тощо як для нових Держателів ЕПЗ, так і для ненадійних, надійних Держателів ЕПЗ та VIP Держателів ЕПЗ, незважаючи на громадянство та наявну інформацію/статус Держателя ЕПЗ.

6.3.4. Розробити механізми по збереженню документів на протязі не менше 180 (ста вісімдесяти) днів з метою підтвердження ознайомлення і згоди Держателя ЕПЗ із замовленим резервуванням готельного номера та умовами оплати, повернення коштів і відміни бронювання (cancellation/refund policy).

6.3.5. Призначити відповідальних осіб та затвердити перелік заходів, що можуть застосовуватись в тих чи інших ситуаціях при обслуговуванні Держателів ЕПЗ з використанням ЕПЗ (як при фізичній їх наявності у Держателя ЕПЗ, так і без фізичної наявності).

6.3.6. У випадку виникнення сумнівів щодо вибору процедури здійснення операції з використанням ЕПЗ або реквізитів ЕПЗ, оформлення розрахункових документів, ідентифікації Держателя ЕПЗ або ЕПЗ та інших питань, звертатися за консультаціями до менеджера Банку.

AUTHORIZATION FORM

I _____ (the representative of _____), Cardholder's
name _____ Company name _____ hereby authorize the _____ to charge my credit card
_____ hotel name _____ card type _____ for the following
services without my card number expiry date additional instructions:

- ◆ Accommodation and tax
- ◆ Breakfast (Food and beverages)
- ◆ Minibar
- ◆ Phone calls
- ◆ Other _____,

provided to Mr/Ms _____ during his/her stay at the _____ guest name hotel
name _____ from _____ to _____.

Cardholder's signature: _____

Date: _____