Οδηγός βέλτιστης πρακτικής για τον αποδέκτη συναλλαγών της Visa Europe

Ξενοδοχειακός Τομέας

Φεβρουάριος 2008

ΙΣΧΥΕΙ ΜΟΝΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΠΟΥ ΙΣΧΥΕΙ Η VISA EUROPE

Πίνακας Περιεχομένων

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή 5

1.1 Κοινοποίηση 5

1.2 Νομική ειδοποίηση 5

Κεφάλαιο 2: Εξόφληση καρτών Visa 6

2.1 Ταυτοποίηση μιας κάρτας Visa 6

Κεφάλαιο 3: Προ-πληρωμή 7

Κεφάλαιο 4: κρατήσεις καρτών VISA 9

4.1 Εγγύηση μιας κράτησης 9

4.1.1 Διαδικασία: εξασφαλίζοντας μια κράτηση 9

4.2 Διαχείριση ακυρώσεων 10

4.2.1 Διαδικασία: ακυρώσεις 10

4.3 Διαχείριση συναλλαγών «No Show” 10

4.4 Διαχείριση Υπερκρατήσεων Υπηρεσίας Κρατήσεων 11

4.5 Πράκτορες Αντιπρόσωποι 11

Κεφάλαιο 5: Υπηρεσία κατάθεσης προκαταβολής 13

5.1 κατάθεση προκαταβολής 13

5.1.1 Διαδικασία: διαδικασία κατάθεσης προκαταβολής 13

5.2 Διαχείριση ακυρώσεων κατάθεσης προκαταβολής 14

5.2.1 Διαδικασία: ακυρώσεις κατάθεσης προκαταβολής 14

5.3 Διαχείριση υπερκρατήσεων κατάθεσης προκαταβολής 15

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

Πίνακας Περιεχομένων

Κεφάλαιο 6: εγκρίσεις καρτών Visa 17

6.1 Λήψη έγκρισης 17

6.2 αντιστροφές έγκρισης 17

6.3 Check-in στο ξενοδοχείο 18

6.3.1 Έγκριση εκτίμησης δαπανών 18

6.3.2 Διαδικασία: check-in (κάρτα παρούσα) 18

6.3.3 Αναθεώρηση της κατ' εκτίμηση έγκρισης 20

6.3.4 Διαδικασία: αναθεωρώντας την κατ'εκτίμηση έγκριση 20

6.4 αναχώρηση (check-out) από το ξενοδοχείο 21

6.4.1 Διαδικασία: αναχώρηση από το ξενοδοχείο (κάρτα παρούσα) 21

6.4.2 Διαδικασία: αναχώρηση προτεραιότητας (κάρτα όχι πλέον παρούσα) 22

6.5 Καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις 22

6.5.1 Διαδικασία: καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις (κάρτα όχι πλέον παρούσα) 23

6.6 Συμμετοχή στο πρόγραμμα πίστης Loyalty 23

Κεφάλαιο 7: υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών 25

7.1 υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών 25

7.1.1 Διαδικασία: υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών 25

Κεφάλαιο 8: Γλωσσάριο 26

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

207

1 Εισαγωγή

Η VISA έχει αναλάβει τη δέσμευση να βελτιώνει τόσο το εύρος όσο και την ποιότητα των υπηρεσιών πληρωμής που είναι διαθέσιμες στον τομέα των ξενοδοχείων.

Αυτός ο οδηγός συγκεντρώνει τους κανονισμούς που ισχύουν για τις συναλλαγές σε ξενοδοχεία από *τους Κανονισμούς Λειτουργίας της VISA, Κεφάλαιο 5*. Παρέχει χρήσιμες πληροφορίες που θα καταστήσουν ευκολότερη την αποδοχή των καρτών VISA.

Ο οδηγός απαριθμεί τις συνήθεις ενέργειες που κάθε υπάλληλος υποδοχής πρέπει να κάνει όταν φθάσει στο ξενοδοχείο ένας κάτοχος κάρτας VISA για να καταλύσει σε αυτό. Ακολουθώντας αυτές τις διαδικασίες θα εξασφαλίσει ένα υψηλό επίπεδο υπηρεσίας για τα ξενοδοχεία και τους κατόχους κάρτας VISA.

Σημείωση: Είναι σημαντικό τα ξενοδοχεία να ακολουθούν σωστά τα βήματα που περιέχονται σε αυτόν τον οδηγό όταν προσφέρουν αυτή την υπηρεσία. Αν δεν το κάνουν αυτό θα προκληθούν περιττές ερωτήσεις και παράπονα εκ μέρους του κατόχου κάρτας, και πιθανές αντιστροφές χρεώσεων

1.1 Κοινοποίηση

Αυτός ο οδηγός προορίζεται για τους αποδέκτες συναλλαγών κάρτας που έχουν εμπόρους στον τομέα ξενοδοχείων. Ωστόσο, περιέχει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν από το προσωπικό των ξενοδοχείων. Οι αποδέκτες συναλλαγών κάρτας πρέπει επομένως να εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι έχουν ένα αντίγραφο αυτών των διαδικασιών

1.2 Νομική ειδοποίηση

Το Μέλος αναγνωρίζει ότι οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτόν τον οδηγό είναι εμπιστευτικές. Το μέλος συμφωνεί να μην χρησιμοποιήσει ούτε να αποκαλύψει, ή να επιτρέψει να χρησιμοποιηθεί ή να αποκαλυφθεί, οποιοδήποτε μέρος αυτού του οδηγού σε οποιονδήποτε τρίτο χωρίς την προγενέστερη γραπτή συγκατάθεση της VISA Europe.

Παράγραφος 1.1: Η «Κοινοποίηση» (ανωτέρω) αποτελεί τη γραπτή συγκατάθεση για την διαβίβαση των εμπορικών διαδικασιών στους εμπόρους.

Το παρόν έγγραφο είναι ένας οδηγός βέλτιστης πρακτικής, το περιεχόμενό του **δεν** υποκαθιστά τους *Κανονισμούς λειτουργίας της VISA*, οι οποίοι έχουν προτεραιότητα.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

2

Εξόφληση καρτών VISA

Ένας έμπορος πρέπει να δέχεται όλες τις κάρτες VISA που παρουσιάζονται με το σωστό τρόπο προς πληρωμή.

Οι εκδότες καρτών VISA προσφέρουν στους πελάτες τους μια σειρά από κάρτες - παραδείγματος χάριν, τις κάρτες Classic, Gold/Platinum and Infinite, Visa Electron, Visa Commercial περιλαμβανομένων και των καρτών Business, Corporate και Purchasing , καθώς επίσης και κάρτες που εκδίδονται σε συνδυασμό με άλλες μεγάλες εταιρίες. Αυτές οι κάρτες μπορούν να έχουν διαφορετική εμφάνιση, αλλά όλες θα έχουν τα ίδια βασικά στοιχεία κάρτας και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα ασφάλειας.

Σημείωση: Οι κάρτες Visa Electron μπορούν μόνο να γίνουν αποδεκτές από εμπόρους που είναι σε θέση να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικές εγκρίσεις

2.1 Ταυτοποίηση μιας κάρτας VISA

Υπάρχουν υλικά διαθέσιμα για να βοηθούν εσάς και τους εμπόρους σας να ταυτοποιείτε τις κάρτες VISA. Επικοινωνήστε με την Υποστήριξη Πελατών για περισσότερες πληροφορίες.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

3

Προπληρωμή

Προπληρωμή σημαίνει ότι ο κάτοχος κάρτας πληρώνει για την κράτηση ξενοδοχείου εκ των προτέρων. Στις περισσότερες περιπτώσεις, το ξενοδοχείο θα δώσει ένα προπληρωμένο παραστατικό στον κάτοχο κάρτας. Η συναλλαγή προπληρωμής θα περιλαμβάνει το πλήρες ποσό του οχήματος ενοικίασης και, ενδεχομένως, άλλα ποσά χρέωσης και τέλη που πληρώνονται πριν από την ημερομηνία ενοικίασης.

Επειδή η συναλλαγή προπληρωμής είναι πιθανό να γίνει όταν η κάρτα δεν είναι παρούσα, οι έμποροί σας πρέπει να την μεταχειρίζονται με έναν διαφορετικό τρόπο από τον συνήθη τρόπο συναλλαγής στο σημείο πώλησης (POS). Αυτό σημαίνει τη χρησιμοποίηση της πλήρους σειράς των εργαλείων και των υπηρεσιών της VISA που είναι διαθέσιμα για τις συναλλαγές κατά τις οποίες η κάρτα δεν είναι παρούσα, όπως τα CVV2 και Επαλήθευση από τη VISA (VbV).

Τα εργαλεία πρόληψης απάτης της VISA παρέχουν διάφορα οφέλη στον έμπορο αλλά συνιστάται οι έμποροι να χρησιμοποιούν άλλα εργαλεία πρόληψης κινδύνου για να ελέγχουν τις συναλλαγές προπληρωμής.

Εάν καθυστερημένες και τροποποιημένες επιβαρύνσεις πρόκειται να χρεωθούν στην ίδια κάρτα, αυτό πρέπει να κοινοποιηθεί ρητώς στον κάτοχο της κάρτας κατά την κράτηση και μπορεί να γίνει μόνο με τη ρητή συγκατάθεση του κατόχου της κάρτας κατά την κράτηση.

Η VISA συνιστά με έμφαση ότι όποιοι έμποροι εφαρμόζουν VbV πρέπει να συνεχίσουν να αναπτύσσουν το CVV2 καθώς αυτό οδηγεί στη μέγιστη πιθανή προστασία από τη απάτη και αντιστροφές χρέωσης (chargebacks) που συνδέονται με απάτες επιστροφών χρέωσης.

Για συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με το CVV2 και τη διαδικασία Επαλήθευσης από τη VISA, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την Υποστήριξη Πελατών.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

4 Υπηρεσία κρατήσεων VISA

Η υπηρεσία κρατήσεων της Visa διευκολύνει ένα ξενοδοχείο να εγγυάται κρατήσεις δωματίων και τα βοηθά να αποφεύγουν ζημίες από πελάτες «Που δεν εμφανίζονται» (“No Show”)

Σημείωση: Έγκριση απαιτείται για όλες τις από απόσταση συναλλαγές, όπως με ταχυδρομείο, τηλέφωνο ή διαδίκτυο

4.1 Εγγύηση μιας κράτησης

Οι ακόλουθες διαδικασίες αφορούν στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο έχει ένα αντίτυπο.

4.1.1 Διαδικασία: Εξασφαλίζοντας μια κράτηση

1. Συγκεντρώστε τις πληροφορίες

Κατά την επικοινωνία σας με τον κάτοχο κάρτας, συγκεντρώστε τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Τον αριθμό λογαριασμού της Visa
- Την ημερομηνία λήξης της Visa
- Το όνομα του κατόχου κάρτας όπως εμφανίζεται στην κάρτα
- Τη διεύθυνση τιμολόγησης του κατόχου κάρτας, τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (εάν υπάρχει)

Σημείωση: CVV2 δεν απαιτείται για τις κρατήσεις ξενοδοχείων

2. Παρέχετε στον κάτοχο κάρτας τις απαραίτητες πληροφορίες

- Ενημερώστε τον κάτοχο της κάρτας για τα εξής:
- Την τιμή δωματίου (συμπεριλαμβανομένου του φόρου)
- Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης για την εγγυημένη κράτηση (συμβουλέψτε τον να τον κρατήσετε για μελλοντική αναφορά)

3. Εξηγήστε την πολιτική σας για ακυρώσεις

Κατά την επικοινωνία σας με τον κάτοχο κάρτας πρέπει να εξηγήσετε την πολιτική σας για ακυρώσεις. Ενημερώστε εάν αυτοί οι κανόνες (ή άλλοι) ισχύουν:

- Η κράτηση των δωματίων υπό εγγύηση ισχύει μέχρι το χρόνο αναχώρησης την επομένη της προγραμματισμένης άφιξης
- Η προθεσμία για την ακύρωση κρατήσεων είναι 6.00pm (τοπική ώρα) κατά τη προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης
- Εάν το δωμάτιο δεν ζητηθεί από τον πελάτη ή ακυρώνεται εγκαίρως, ο κάτοχος κάρτας θα τιμολογηθεί για την παραμονή μιας νύχτας (συν το φόρο)

Σημείωση: Εάν η προθεσμία σας είναι νωρίτερα από 6.00pm (τοπική ώρα) κατά τη προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης, πέστε στον κάτοχο κάρτας την ημερομηνία και το χρόνο της προθεσμίας σας, και στείλετε ένα μήνυμα στη συνέχεια με την πολιτική ακύρωσης

4. Παρέχετε στον κάτοχο κάρτας γραπτή επιβεβαίωση

Εάν ο κάτοχος κάρτας ζητά μια γραπτή επιβεβαίωση, βεβαιωθείτε ότι αυτή περιλαμβάνει:

- Τον αριθμό λογαριασμού της κάρτας Visa (αυτός πρέπει να περικοπεί έτσι ώστε να εμφανίζονται μόνο τα τελευταία τέσσερα ψηφία)
- Την ημερομηνία λήξης της κάρτας
- Το όνομα του κατόχου κάρτας όπως εμφανίζεται στην κάρτα
- Την τιμή δωματίου συμπεριλαμβανομένου του φόρου και οποιαδήποτε άλλες απαραίτητα στοιχεία για τη διαμονή
- Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης
- Τα δικαιώματα και τις ευθύνες του κατόχου κάρτας σύμφωνα με την Υπηρεσία Κράτησης Ξενοδοχείου της Visa
- Την ημερομηνία και το χρόνο λήξης των προνομίων ακύρωσης

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

4

4.2 Διαχείριση ακυρώσεων

Όταν ένας κάτοχος κάρτας κάνει μια ακύρωση σύμφωνα με την πολιτική ακύρωσης του ξενοδοχείου, το προσωπικό του ξενοδοχείου πρέπει να ακολουθήσει τη πιο κάτω διαδικασία.

Σημείωση: Η ακόλουθη διαδικασία αφορά στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο έχει ένα αντίγραφο

4.2.1 Διαδικασία: Ακυρώσεις

1. Δώστε στον κάτοχο κάρτας τον κωδικό ακύρωσης

   - Κατά την επικοινωνία σας με τον κάτοχο κάρτας πρέπει:
   - Να του παρέχετε τον κωδικό ακύρωσης
   - Να τον συμβουλέψετε να σημειώσει τον κωδικό για μελλοντική αναφορά
   - Να γράψετε «ακυρωμένο» στη φόρμα κράτησης και να καταγράψτε τον κωδικό ακύρωσης

2. Παρέχετε στον κάτοχο κάρτας τις σχετικές πληροφορίες

   Παρέχετε μια γραπτή σημείωση ακύρωσης με:

   - Τον αριθμό λογαριασμού της κάρτας Visa (αυτό πρέπει να περικοπεί έτσι ώστε να παρουσιάζονται μόνο τα τελευταία τέσσερα ψηφία)
   - Την ημερομηνία λήξης της κάρτας
   - Το όνομα του κατόχου κάρτας όπως εμφανίζεται στην κάρτα
   - Τον κωδικό ακύρωσης

4.3 Διαχείριση συναλλαγών «No Show»

Εάν ένας κάτοχος κάρτας δεν ακυρώσει μια κράτηση σύμφωνα με την πολιτική ακύρωσης του ξενοδοχείου, ή δεν ζητήσει το δωμάτιο, το ξενοδοχείο μπορεί να καταθέσει τα αναγκαίο έγγραφα της Visa για διαμονή μιας νύχτας, συν τον ισχύοντα φόρο.

Το ξενοδοχείο θα πρέπει απλά να γράψει «No Show» στο πλαίσιο υπογραφής του εγγράφου και να συμπληρώσει όλες τις παραγράφους του εγγράφου, ή να ολοκληρώσει μια συναλλαγή με ηλεκτρονικό κλείδωμα όπως περιγράφεται στη διαδικασία «Αναχώρηση Προτεραιότητας» (κάρτα όχι πλέον παρούσα)».

Το ξενοδοχείο πρέπει να λάβει την ηλεκτρονική έγκριση εάν το ποσό υπερβαίνει το όριο βάσης του, ή εάν χρησιμοποιείται μια κάρτα Visa Electron .

Σημείωση: CVV2 δεν απαιτείται για κρατήσεις ξενοδοχείων

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

4

4.4 Διαχείριση υπερκρατήσεων υπηρεσίας κρατήσεων

Εάν η εγγυημένη διαμονή δεν είναι διαθέσιμη όταν φθάσει ο πελάτης, το ξενοδοχείο πρέπει τουλάχιστον να παράσχει τα εξής με δικά του έξοδα:

- Συγκρίσιμη στέγαση σε ξενοδοχείο τουλάχιστον της ίδιας ποιότητας για μια νύχτα
- Μεταφορά στο ξενοδοχείο αυτό
- Αποστολή όλων των μηνυμάτων και των τηλεφωνικών κλήσεων στο ξενοδοχείο αυτό
- Δυο τηλεφωνήματα διάρκειας τριών λεπτών

4.5 Πράκτορες Αντιπρόσωποι

Εάν έχει γίνει μια κράτηση μέσω ενός πράκτορα αντιπροσώπου:

- Το ξενοδοχείο είναι υπεύθυνο για όλες τις κρατήσεις μέσω τρίτων
- Η κράτηση μπορεί να ακυρωθεί απευθείας μέσω του ξενοδοχείου, ή μέσω του πράκτορα αντιπροσώπου. Αποτελεί ευθύνη του ξενοδοχείου να εξασφαλιστεί ότι όλες οι ακυρώσεις που γίνονται μέσω ενός πράκτορα αντιπροσώπου παρέχονται στο ξενοδοχείο.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

5 Υπηρεσία κατάθεσης προκαταβολής

Οι κάρτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν όταν απαιτεί ένα ξενοδοχείο μια κατάθεση προκαταβολής. Τα ξενοδοχεία αναφέρονται συχνά σε αυτό ως προπληρωμή για να εγγυηθούν μια κράτηση. Αυτή η υπηρεσία προστατεύει το ξενοδοχείο από τις καθυστερήσεις και τη σύγχυση στη διαχείριση των προσωπικών ή ξένων επιταγών.

Σημείωση: Απαιτείται έγκριση για όλες τις από απόσταση συναλλαγές, όπως με ταχυδρομείο, τηλέφωνο ή Διαδίκτυο

5.1 Κατάθεση προκαταβολής

Σημείωση: Η ακόλουθη διαδικασία αφορά στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο έχει ένα αντίγραφο

5.1.1 Διαδικασία κατάθεσης προκαταβολής

1. Συγκεντρώστε τις πληροφορίες

   Ενώ μιλάτε στον κάτοχο κάρτας, συγκεντρώστε τις ακόλουθες πληροφορίες:
   - Τον αριθμό λογαριασμού της Visa
   - Την ημερομηνία λήξης της κάρτας
   - Τον αριθμό CVV2 στο πίσω μέρος της κάρτας
   - Το όνομα του κατόχου κάρτας όπως εμφανίζεται στην κάρτα
   - Τη διεύθυνση τιμολόγησης του κατόχου κάρτας, τον αριθμό τηλεφώνου και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (εάν υπάρχει)
   - Την αναμενόμενη ημερομηνία άφιξης και τη διάρκεια παραμονής

2. Παρέχετε στον κάτοχο κάρτας τις απαραίτητες πληροφορίες

   Ενημερώστε τον κάτοχο κάρτας για τα εξής:
   - Την τιμή δωματίου (συμπεριλαμβανομένου του φόρου)
   - Το ποσό της προκαταβολής που θα τιμολογηθεί στην κάρτα Visa, η οποία δεν πρέπει να υπερβεί το κόστος της διαμονής για 14 νύχτες
   - Ότι η προκαταβολή θα αφαιρεθεί από τον τελικό λογαριασμό
   - Ότι το δωμάτιο θα κρατηθεί για την περίοδο που καλύπτεται από την προκαταβολή
   - Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου και τον αριθμό τηλεφώνου
   - Τον κωδικό επιβεβαίωσης της κράτησης (συμβουλέψτε τον πελάτη να κρατήσει τον κωδικό για μελλοντική αναφορά)

3. Εξηγήστε τις συνήθεις διαδικασίες

   Εξηγήστε τις ακόλουθες συνήθεις διαδικασίες:
   - Τις απαιτήσεις του ξενοδοχείου για ακύρωση
   - Ότι το σύνολο ή μέρος της προκαταβολής μπορεί να χαθεί εάν οι απαιτήσεις ακύρωσης δεν καλύπτονται
   - Την ημερομηνία και το χρόνο λήξης των προνομίων ακύρωσης
   - Ότι ένα γραπτό αντίγραφο της πολιτικής ακύρωσης θα ταχυδρομηθεί στον κάτοχο κάρτας

4. Ζητήστε έγκριση

   Αναφερθείτε στο κεφάλαιο 6 «Εγκρίσεις κάρτας Visa».

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

5

5. Συμπληρώστε το αναγκαίο έγγραφο προκαταβολής

Όταν συμπληρώσετε το αναγκαίο έγγραφο, βεβαιωθείτε ότι περιλαμβάνει:

- Τον αριθμό λογαριασμού κάρτας Visa, αριθμό CVV2 (από το πίσω μέρος της κάρτας), ημερομηνία λήξης και όνομα του κατόχου κάρτας
- Την διεύθυνση τιμολόγησης του κατόχου κάρτας και τον αριθμό τηλεφώνου
- Το όνομα του ξενοδοχείου
- Τις λέξεις «προκαταβολή» στη γραμμή υπογραφής
- Την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης κράτησης
- Την ημερομηνία συναλλαγής
- Τον κωδικό έγκρισης, αν είναι απαραίτητος σύμφωνα με τις κανονικές διαδικασίες της Visa
- Την ημερομηνία και το χρόνο λήξης τα προνομίων ακύρωσης
- Το ποσό της προκαταβολής

6. Ταχυδρομήστε μια γραπτή επιβεβαίωση κράτησης και ένα αντίγραφο των αναγκαίων εγγράφων

Η επιβεβαίωση πρέπει να περιλάβει:

- Την πολιτική ακύρωσης του ξενοδοχείου
- Τα δικαιώματα και τις ευθύνες του κατόχου κάρτας σύμφωνα με την Υπηρεσία Κατάθεσης Προκαταβολής
- Την πολιτική επιστροφής χρημάτων του ξενοδοχείου, η οποία πρέπει να προβλέπει πλήρη επιστροφή της προκαταβολής του κατόχου κάρτας εάν μια κράτηση ακυρώνεται πριν από τη προσδιορισμένη προθεσμία

Σημείωση: Αυτή πρέπει να σταλεί εντός τριών εργάσιμων ημερών

5.2 Διαχείριση ακυρώσεων προκαταβολών

Σημείωση: Η ακόλουθη διαδικασία αφορά στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο ένα αντίγραφο

5.2.1 Διαδικασία: Ακυρώσεις προκαταβολών

1. Επικοινωνήστε με τον κάτοχο κάρτας

Κατά την επικοινωνία σας με τον κάτοχο κάρτας πρέπει:

- Να του παρέχετε τον κωδικό ακύρωσης
- Να τον συμβουλεύσετε να κρατήσει τον κωδικό για μελλοντική αναφορά
- Να γράψετε «ακυρώθηκε» στη φόρμα κράτησης και να σημειώσετε τον αριθμό ακύρωσης

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

2. Καθορίστε το ποσό επιστροφής χρημάτων και ετοιμάστε ένα παραστατικό πίστωσης

Το παραστατικό πρέπει να περιλαμβάνει:

- Τον αριθμό λογαριασμού της κάρτας Visa, ημερομηνία λήξης και το όνομα του κατόχου κάρτας
- Τη διεύθυνση τιμολόγησης του κατόχου κάρτας
- Το όνομα του ξενοδοχείου
- Τον κωδικό ακύρωσης
- Τις λέξεις «κατάθεση προκαταβολής» στη γραμμή υπογραφής
- Την ημερομηνία συναλλαγής
- Το ποσό της προκαταβολής που επιστρέφεται

Σημείωση: Πλήρεις ή μερικές επιστροφές χρημάτων πρέπει να γίνουν μόνο στην κάρτα που χρησιμοποιήθηκε για την αρχική κράτηση

3. Ολοκληρώστε την ακύρωση

- Ταχυδρομήστε στον κάτοχο κάρτας ένα αντίγραφο των παραστατικών πίστωσης εντός τριών εργάσιμων ημερών
- Περιλάβετε το παραστατικό πίστωσης στις καθημερινές καταθέσεις σας

5.3 Διαχείριση υπερκρατήσεων προκαταβολών

Εάν η εγγυημένη διαμονή δεν είναι διαθέσιμη όταν φθάσει ο πελάτης, το ξενοδοχείο πρέπει να προσφέρει τα εξής με έξοδά του:

- Μια συγκρίσιμη διαμονή σε ένα εναλλακτικό κατάλυμα τουλάχιστον ίσης ή καλύτερης ποιότητας μέχρι να είναι διαθέσιμο το δωμάτιο του οποίου έγινε η κράτηση
- Μεταφορά στο εναλλακτικό κατάλυμα και επιστροφή στο αρχικό κατάλυμα - καθημερινά εάν ζητηθεί από τον κάτοχο κάρτας
- Αποστολή όλων των μηνυμάτων και των κλήσεων στην εναλλακτικό κατάλυμα
- Δυο τηλεφωνήματα διάρκειας τριών λεπτών

Επιπλέον, το ξενοδοχείο πρέπει να συμπληρώσει ένα παραστατικό πίστωσης για το συνολικό ποσό προκαταβολής και να ταχυδρομήσει ένα αντίγραφο στον κάτοχο κάρτας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

Bitte nicht stören.
Please do not disturb.

6

Εγκρίσεις καρτών Visa

Η έγκριση κατ'εκτίμηση ποσών βοηθά στην προστασία του ξενοδοχείου από την δόλια χρήση καρτών, και επιβεβαιώνει το αν ο λογαριασμός του κατόχου κάρτας ισχύει και έχει διαθέσιμα τα αναγκαία κεφάλαια.

Είναι σημαντικό αυτές οι διαδικασίες να ακολουθούνται σωστά, καθώς η μη τήρησή τους θα οδηγήσει σε παράπονα κατόχων κάρτας και πιθανά σενάρια επιστροφών χρέωσης.

Σημείωση: Η έγκριση απαιτείται για όλες τις από απόσταση συναλλαγές, όπως με ταχυδρομείο, τηλέφωνο ή Διαδίκτυο

6.1 Λήψη έγκρισης

Είναι σημαντικό το ξενοδοχείο να λαμβάνει ηλεκτρονική έγκριση στις ακόλουθες περιστάσεις:

- Το συνολικό ποσό συναλλαγής είναι επάνω από (ή είναι πιθανό να είναι πάνω από) το όριο βάσης του ξενοδοχείου
- Η συναλλαγή περιλαμβάνει ύποπτες ή ασυνήθιστες περιστάσεις
- Ο κάτοχος κάρτας παρουσιάζει μια κάρτα Visa Electron (αυτή η κάρτα λειτουργεί όπως οποιαδήποτε άλλη κάρτα Visa, εκτός από το ότι οι συναλλαγές πρέπει πάντα να έχουν ηλεκτρονική έγκριση)

Η έγκριση πρέπει να παραμείνει έγκυρη για τη διάρκεια της συμφωνίας μεταξύ του ξενοδοχείου και του κατόχου κάρτας. Όταν η συμφωνία υπερβαίνει τις 14 ημέρες, συνιστάται ο λογαριασμός κατόχων κάρτας με το ξενοδοχείο να κλείσει, η συναλλαγή να ολοκληρωθεί και να δημιουργηθεί μια νέα έγκριση για τη νέα περίοδο συμφωνίας.

Το ξενοδοχείο πρέπει να καταγράψει τα ακόλουθα στοιχεία στο folio του κατόχου κάρτας:

- Την ημερομηνία
- Το εξουσιοδοτημένο ποσό
- Τον κωδικό έγκρισης

6.2 Αντιστροφές έγκρισης

Οι έμποροι πρέπει να προσπαθούν να αντιστρέφουν τις εγκρίσεις όπου αυτό ισχύει. Η Visa Europe συνεργάζεται με τους εκδότες για να εξασφαλίζει ότι οι αντιστροφές έγκρισης εφαρμόζονται όσο το δυνατόν περισσότερο.

Κατά την επεξεργασία μιας αντιστροφής έγκρισης, οι έμποροι πρέπει να συμβουλεύσουν τους κατόχους κάρτας Visa:

- Ότι έχουν προσπαθήσει να αντιστρέψουν μια έγκριση
- Σχετικά με τον αριθμό κωδικού έγκρισης
- Να έρθουν σε επαφή με την εκδότρια τράπεζά τους ώστε αφαιρεθεί η έγκριση

Η εκδότρια τράπεζα μπορεί να ζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες από τον έμπορο ή τον αποδέκτη συναλλαγών για να εξασφαλίσει ότι τα κεφάλαια μπορούν να αποδεσμευθούν και ότι δεν υπάρχει καμία απόπειρα απάτης.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

6

6.3 Είσοδος (Check-in) στο ξενοδοχείο

Όταν ο κάτοχος κάρτας κάνει check-in στο ξενοδοχείο, πρέπει να υπογράψει μια συμφωνία ότι θα πληρώσει τις καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις όπως καθορίζονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις του ξενοδοχείου. Επιπλέον, εάν ο κάτοχος κάρτας επιθυμεί ευκολίες προτεραιότητας στην τακτοποίηση λογαριασμού κατά την αναχώρησή του αυτό πρέπει επίσης να συμφωνηθεί κατά την είσοδο.

6.3.1 Έγκριση κατ'εκτίμηση ποσών

Η διαδικασία για την έγκριση των κατ'εκτίμηση ποσών επιτρέπει στο ξενοδοχείο να υπολογίζει το τελικό ποσό συναλλαγής και να λαμβάνει την προστασία μιας έγκρισης πριν από την τελική αναχώρηση των πελατών.

Οι συνολικές χρεώσεις του κατόχου κάρτας μπορούν να υπολογιστούν με βάση:

- Την αναμενόμενη διάρκεια παραμονής
- Την τιμή δωματίου με το φόρο
- Τις διάφορες κατ' εκτίμηση χρεώσεις

Το κατ'εκτίμηση ποσό πρέπει να συγκριθεί με όριο βάσης του ξενοδοχείου και να ζητηθεί έγκριση εάν κριθεί απαραίτητο.

Η υπηρεσία κράτησης ξενοδοχείων της Visa επιτρέπει την καταχώρηση εξόφλησης και διακανονισμού να είναι μέχρι 15 τοις εκατό υψηλότερη από την εξουσιοδοτημένη κατ' εκτίμηση καταχώρηση κατά την είσοδο του πελάτη.

Σημείωση: Παραδείγματος χάριν, μια κατ' εκτίμηση καταχώρηση €1,000 κατά την είσοδο του πελάτη μπορεί να παρουσιαστεί ως καταχώρηση εξόφλησης και τακτοποίησης €1,150-το ξενοδοχείο δεν πρέπει να επιδιώξει την έγκριση για το πρόσθετο ποσό των €150 (υπό τον όρο ότι το €1,150 εξακολουθεί να είναι κάτω από το όριο βάσης του ξενοδοχείου)

Μπορεί να ζητηθεί από τους κατόχους κάρτας να εισαγάγουν το PIN τους ως μέρος της διαδικασίας για μια εκτίμηση ποσού. Το ξενοδοχείο μπορεί να πρέπει να καθησυχάσει τον κάτοχο κάρτας ότι αυτό το PIN χρησιμοποιείται μόνο για να ελέγξει ότι ο γνήσιος κάτοχος κάρτας είναι παρών και ότι η κάρτα του δεν χρεώνεται αυτή τη στιγμή.

Σημείωση: Η ακόλουθη διαδικασία αφορά στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο έχει ένα αντίγραφο

6.3.2 Διαδικασία: Είσοδος στο ξενοδοχείο (Check-in) (κάρτα παρούσα)

1. Ο κάτοχος κάρτας κάνει check-in

Όταν ο κάτοχος κάρτας επιθυμεί να καταλύσει στο ξενοδοχείο:

- Αφότου ζητήσετε μια μέθοδο πληρωμής, ο κάτοχος κάρτας δίνει μια κάρτα Visa
- Εξηγήστε την πολιτική σας σχετικά με τις καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις για έξοδα που ανακαλύπτονται μετά την αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο, όπως εξυπηρέτηση στο δωμάτιο(room service), τηλεφωνήματα ή οι χρεώσεις για χρήση του mini bar.
- Προσφέρετε την υπηρεσία προτεραιότητας τακτοποίησης λογαριασμού κατά την αναχώρηση στον κάτοχο κάρτας
- Υπολογίστε το ποσό που απαιτείται για την έγκριση.

Σημείωση: Η έγκριση καλύπτει το ξενοδοχείο για έναν τελικό λογαριασμό μέχρι 15 τοις εκατό περισσότερο από το κατ' εκτίμηση ποσό

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

6

2. Εάν ο κάτοχος κάρτας ζητήσει προτεραιότητα στην τακτοποίηση λογαριασμού κατά την αναχώρηση

   Εάν ο κάτοχος κάρτας ζητήσει προτεραιότητα στην τακτοποίηση λογαριασμού κατά την αναχώρησή του, πρέπει να:

   - Καταγράψετε τον αριθμό λογαριασμού της κάρτας Visa, την ημερομηνία λήξης και το όνομα του κατόχου κάρτας στο συνοδευτικό έγγραφο της Visa
   - Ενημερώσετε τον κάτοχο κάρτας για την πολιτική σας σχετικά με οποιεσδήποτε αλλαγές που ανακαλύπτονται μετά από την αναχώρησή του από το ξενοδοχείο
   - Δώσετε στον κάτοχο κάρτας μια συμφωνία προτεραιότητας στην τακτοποίηση λογαριασμού κατά την αναχώρηση για να τη συμπληρώσει. Όταν ο κάτοχος κάρτας επιστρέψει τη συμφωνία, βεβαιωθείτε ότι:
     - Έχει υπογραφεί
     - Περιλαμβάνει τη διεύθυνση αποστολής
     - Ο αριθμός λογαριασμού του κατόχου κάρτας στη συμφωνία αναχώρησης ταιριάζει με τον αριθμό λογαριασμού στην έγκριση του κατ'εκτίμηση ποσού.

3. ΙΕισάγετε ή περάστε την κάρτα από το τερματικό

   Τοποθετήστε την κάρτα με το τσιπ στο τερματικό και ακολουθήστε τις επί της οθόνης προτροπές. Εάν η κάρτα δεν έχει τσιπ, περάστε από τη σχισμή τη μαγνητική λωρίδα:

   - Εάν το ποσό που εισάγεται είναι κάτω από το όριο βάσης σας, δεν απαιτείται καμία ηλεκτρονική έγκριση. Πρέπει να εκτελέσετε έναν γρήγορο έλεγχο αρχείου κάρτας (Hot Card File check), έλεγχο Δελτίου Ανάκτησης Κάρτας, και οποιουσδήποτε άλλους ελέγχους όπως υποδεικνύεται από τον αποδέκτη σας συναλλαγών κάρτας.
   - Εάν το ποσό είναι μεγαλύτερο από το όριο βάσης ή η κάρτα/το τερματικό αναγκάσει τη συναλλαγή να γίνει on-line, λάβετε μια ηλεκτρονική έγκριση για το πλήρες ποσό.

4. Ο κάτοχος κάρτας εισάγει το PIN ή υπογράφει την απόδειξη

   Ο κάτοχος κάρτας εισάγει το PIN του ή υπογράφει την απόδειξη. Η συναλλαγή:

   - Εγκρίνεται – Ο Κωδικός Έγκρισης διατηρείται στο αρχείο, ή
   - Απορρίπτεται – Ζητείστε μια άλλη μορφή πληρωμής

5. Λάβετε την υπογραφή του κατόχου κάρτας στο έγγραφο εγγραφής του ξενοδοχείου

   Μόλις εγκριθεί το αίτημα, πρέπει να λάβετε την υπογραφή του κατόχου κάρτας στους όρους και προϋποθέσεις για προτεραιότητα τακτοποίησης λογαριασμού κατά την αναχώρηση και καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις.

6. Κρατήστε την τελική απόδειξη

   Επισυνάψτε την τελική απόδειξη στο έγγραφο εγγραφής του ξενοδοχείου.

Σημείωση: Τα δεδομένα του τσιπ που εμφανίστηκαν κατά την είσοδο του πελάτη στο ξενοδοχείο αποθηκεύονται και χρησιμοποιούνται για να παραγάγουν το αρχείο εξόφλησης και τακτοποίησης του λογαριασμού μόλις ο πελάτης έχει αναχωρήσει από το ξενοδοχείο

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

6

6.3.3 Αναθεώρηση της κατ'εκτίμηση έγκρισης

Εάν ο πελάτης παρατείνει την παραμονή του, μπορεί να είναι απαραίτητο να αναθεωρηθεί η αρχική έγκριση. Εάν το εκ νέου υπολογισθέν ποσό υπερβαίνει την αρχική έγκριση κατά 15 τοις εκατό ή είναι μεγαλύτερο από το όριο βάσης του ξενοδοχείου, το ξενοδοχείο πρέπει να λάβει μια έγκριση για το επί πλέον από την αρχική έγκριση ποσό.

Σημείωση: Η ακόλουθη διαδικασία αφορά στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο έχει ένα αντίγραφο

6.3.4 Διαδικασία: Αναθεωρώντας την κατ'εκτίμηση έγκριση

1. Αναθεωρήστε την έγκριση

   Περιοδικά μπορεί να πρέπει να αναθεωρείτε (συμπληρώνετε) την εκτίμηση εάν οι δαπάνες του κατόχου κάρτας υπερβαίνουν την αρχική εξουσιοδοτημένη εκτίμηση κατά 15 τοις εκατό.

   Για το σκοπό της συμπλήρωσης (top-ups), ο τύπος κάρτας δεν έχει σημασία. Εάν απαιτείται συμπλήρωση αυτό πρέπει να περάσει από ηλεκτρονική επεξεργασία και προϋποθέτει ότι το αναθεωρημένο ποσό είναι υψηλότερο από το όριο βάσης σας. Συνιστάται με έμφαση να επιδιώκεται η ηλεκτρονική έγκριση.

2. Εισάγετε τα στοιχεία κάρτας

   Εισάγετε τα στοιχεία της κάρτας χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο επιλογής (key pad). Η συμπλήρωση:

   - Εγκρίνεται – Ο κωδικός έγκρισης τυπώνεται στο τερματικό ή
   - Απορρίπτεται – Ζητείτε μια άλλη μορφή πληρωμής

3. Κρατήστε την τελική απόδειξη

   Επισυνάψτε την τελική απόδειξη με το αρχείο καταχώρησης πελάτη.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

6

6.4 Αναχώρηση από το ξενοδοχείο (Check-out)

Η υπηρεσία προτεραιότητας της Visa για τακτοποίηση λογαριασμού κατά την αναχώρηση είναι μια γρήγορη και εύχρηστη διαδικασία για τα ξενοδοχεία και τους πελάτες τους, που τους επιτρέπει να αποφεύγουν τις καθυστερήσεις σε ώρες αιχμής εξόδου πελατών από το ξενοδοχείο.

Σημείωση: Οι ακόλουθες διαδικασίες αφορούν στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε εξασφαλίστε ότι έχουν ένα αντίγραφο τους

6.4.1 Διαδικασία: Αναχώρηση από το ξενοδοχείο (check out) (κάρτα παρούσα)

1. Αποφασίστε εάν χρειάζεστε έγκριση

   Όταν ο κάτοχος κάρτας επιθυμεί να αναχωρήσει από το ξενοδοχείο, υπολογίστε το τελικό ποσό του λογαριασμού και συγκρίνατε το με το συνολικό ποσό εξουσιοδοτημένων κατ'εκτίμηση ποσών.

   - Εάν το τελικό ποσό του λογαριασμού είναι λιγότερο από το ποσό όλων των εξουσιοδοτημένων ποσών συν 15 τοις εκατό, δεν υπάρχει καμία ανάγκη για περαιτέρω έγκριση
   - Εάν το τελικό ποσό του λογαριασμού είναι περισσότερο από το 15 τοις εκατό πάνω από το σύνολο όλων των προηγούμενων εξουσιοδοτημένων ποσών, απαιτείται έγκριση για τη διαφορά
   - Εάν καμία έγκριση δεν λήφθηκε προηγουμένως, απαιτείται έγκριση για το πλήρες ποσό

   Αυτό προϋποθέτει ότι το αναθεωρημένο ποσό είναι υψηλότερο από το Όριο Εμπορικής Βάσης της Visa. Εντούτοις, συνιστάται με έμφαση να επιδιώκεται οπωσδήποτε η ηλεκτρονική έγκριση.

2. Εισάγετε την κάρτα ή περάστε την από τη σχισμή του τερματικού

   Τοποθετήστε την κάρτα με τσιπ στο τερματικό και ακολουθήστε τις επί της οθόνης προτροπές. Εάν η κάρτα δεν έχει τσιπ, περάστε από τη σχισμή τη Μαγνητική Λωρίδα.

3. Ο κάτοχος κάρτας εισάγει το PIN ή υπογράφει την απόδειξη

   Ο κάτοχος κάρτας εισάγει το PIN του ή υπογράφει την απόδειξη. Η συναλλαγή:

   - Εγκρίνεται – ο κωδικός έγκρισης διατηρείται στο αρχείο ή
   - Απορρίπτεται – αίτημα μια άλλη μορφή πληρωμής

4. Κρατήστε την τελική απόδειξη

   Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο πελατών.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

6

6.4.2 Διαδικασία: Έξοδος προτεραιότητας (κάρτα όχι πλέον παρούσα)

1. Οριστικοποιήστε το λογαριασμό και το folio του πελάτη

   Συμπληρώστε τα απαραίτητα έγγραφα καταχωρώντας τις συνολικές χρεώσεις κατά τη διάρκεια της διαμονής, συμπεριλαμβανομένου του εστιατορίου, του τηλεφώνου και των διάφορων δαπανών. Συγκρίνετε το τελικό ποσό του λογαριασμού με το σύνολο των εξουσιοδοτημένων κατ' εκτίμηση ποσών.

   - Εάν το τελικό ποσό του λογαριασμού είναι λιγότερο από το ποσό όλων των εξουσιοδοτημένων ποσών συν 15 τοις εκατό, δεν υπάρχει καμία ανάγκη για περαιτέρω έγκριση
   - Εάν το τελικό ποσό του λογαριασμού είναι περισσότερα από 15 τοις εκατό πάνω από το σύνολο όλων των προηγούμενων εξουσιοδοτημένων ποσών, απαιτείται έγκριση απαιτείται για τη διαφορά
   - Εάν καμία έγκριση δεν λήφθηκε προηγουμένως, απαιτείται
   - έγκριση για το πλήρες ποσό

2. Κρατήστε την τελική απόδειξη

   Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο πελατών.

3. Ταχυδρομήστε όλες τις πληροφορίες πωλήσεων στον κάτοχο κάρτας

   Εάν ζητηθεί, ταχυδρομήστε στον κάτοχο κάρτας μέσα σε τρεις επιχειρησιακές ημέρες μετά από την αναχώρησή του:

   - Ένα πλήρες έγγραφο που να δείχνει το τελικό ποσό με τις λέξεις «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής, ή ένα έντυπο τιμολόγησης της Visa
   - Τον αναλυτικό λογαριασμό του ξενοδοχείου
   - Άλλο ένα αντίγραφο της συμφωνίας προτεραιότητας κατά την αναχώρηση της Visa

4. Αρχειοθετήστε τα αντίγραφα των εγγράφων

   Κρατήστε ένα αντίγραφο του αναλυτικού λογαριασμού και της συμπληρωμένης συμφωνίας αναχώρησης για τουλάχιστον έξι μήνες.

6.5 Καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις

Τα ξενοδοχείο μπορεί να τροποποιήσουν τον λογαριασμό ενός πελάτη μετά την αναχώρησή του για τις πρόσθετες χρεώσεις που ανακαλύπτονται μετά από την αναχώρηση από το ξενοδοχείο, όπως εξυπηρέτηση στο δωμάτιο (room service), τηλέφωνο ή mini bar.

Σημείωση: Τα ξενοδοχεία δεν μπορούν να προσθέσουν χρεώσεις για ζημιές στο δωμάτιο

Αυτή η διαδικασία επιτρέπει στο ξενοδοχείο να τιμολογεί τους κατόχους κάρτας Visa για τις πρόσθετες χρεώσεις που ανακαλύπτονται μετά από την αναχώρηση του πελάτη και να έχουν το ίδιο επίπεδο ασφάλειας όπως σε άλλες συναλλαγές.

Σημείωση: Η ακόλουθη διαδικασία αφορά στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο έχει ένα αντίγραφο

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

6

6.5.1 Διαδικασία: Καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις (κάρτα όχι πλέον παρούσα)

Αυτή η διαδικασία προϋποθέτει ότι το αναθεωρημένο ποσό είναι υψηλότερο από το όριο βάσης του ξενοδοχείου. Εντούτοις, ακόμα κι αν είναι λιγότερο από το όριο βάσης, συνιστάται με έμφαση να επιδιώκετε την ηλεκτρονική έγκριση οπωσδήποτε.

1. Όταν ο πελάτης φτάνει στο ξενοδοχείο

   Εξηγήστε την πολιτική σας σχετικά με τις τροποποιημένες χρεώσεις.

2. Αφότου ο πελάτης έχει αναχωρήσει από το ξενοδοχείο

   Ξεχωρίστε ένα χωριστό έγγραφο για καθυστερημένες χρεώσεις, με τις λέξεις «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής για το δωμάτιο, το φαγητό, ή το ποτό, υπό τον όρο ότι ο κάτοχος κάρτας έχει συμφωνήσει να είναι υπεύθυνος για τέτοιες δαπάνες. Δεν μπορείτε να υποβάλλετε ένα χωριστό ή τροποποιημένο έγγραφο για απώλεια, κλοπή ή ζημιά στο δωμάτιο.

3. Λάβετε την ηλεκτρονική έγκριση εφόσον χρειάζεται

   Εισάγετε τα στοιχεία της κάρτας. Η κάρτα:

   - Εγκρίνεται – Ο Κωδικός Έγκρισης είναι τυπωμένος στην τελική απόδειξη
   - Απορρίπτεται – Επικοινωνήστε με τον κάτοχο της κάρτας στη διεύθυνση που παρέχεται για να ζητήσετε μια άλλη μορφή πληρωμής ή

4. Κρατήστε την τελική απόδειξη

   Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο πελατών.

5. Ταχυδρομήστε τις πληροφορίες για επί πλέον χρεώσεις στον κάτοχο κάρτας

   Ταχυδρομήστε τον κάτοχο κάρτας:

   - Την απόδειξη συναλλαγής πώλησης με τις λέξεις «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής
   - Ένα αντίγραφο του εγγράφου με μια λεπτομερή εξήγηση των πρόσθετων χρεώσεων

Σημείωση: Σε περίπτωση που δεν περιλαμβάνεται το απαραίτητο έγγραφο αυτό θα οδηγήσει σε απορίες εκ μέρους των κατόχων κάρτας και πιθανά παράπονα

6.6 Συμμετοχή στο πρόγραμμα πίστης Loyalty

Οι κάτοχοι κάρτας Visa μπορούν επίσης να είναι μέλη του προγράμματος πίστης του εμπόρου Loyalty. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο κάτοχος κάρτας θα έχει υπογράψει ήδη τους όρους και τις προϋποθέσεις αυτού του προγράμματος. Σε περίπτωση διαφωνίας ή παραπόνου, η υπογραφή του κατόχου κάρτας σε μια κύρια συμφωνία ή η συμφωνία προγράμματος πίστης μπορεί να παρουσιαστούν ως αποδεικτικά στοιχεία.

Οι κάτοχοι κάρτας που αμφισβητούν οποιεσδήποτε καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις για την διαμονή τους και που έχουν χρησιμοποιήσει επίσης την υπηρεσία προτεραιότητας εξόδου πρέπει να παρουσιάσουν τις συναλλαγές τους με ένα αντίγραφο της υπογραφής τους στους όρους και τις προϋποθέσεις του Προγράμματος Πίστης (Loyalty), υπό τον όρο ότι οι όροι και οι προϋποθέσεις δηλώνουν ρητώς ότι ο κάτοχος κάρτας, ως μέλος του προγράμματος, μπορεί να χρεωθεί για τις καθυστερημένες ή τροποποιημένες υπηρεσίες.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

7 Υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών

Η υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών είναι διαθέσιμη σε όλους τους κατόχους με κάρτες Visa, και παρέχει ελεύθερη πρόσβαση σε πρόσθετα μετρητά όποτε αυτοί χρειάζονται.

Οι αποδέκτες συναλλαγών πρέπει να κάνουν πρόσθετες προβλέψεις στις εμπορικές συμβάσεις τους για αυτήν την υπηρεσία.

Σημείωση: Η συναλλαγή εκταμίευσης μετρητών δεν πρέπει να προστεθεί στο folio του πελάτη ή στο λογαριασμό του ξενοδοχείου. Πρέπει να υποβληθεί για επεξεργασία ως χωριστή συναλλαγή

7.1 Υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών

Για να προσφέρουν αυτήν την υπηρεσία στους κατόχους κάρτας, τα ξενοδοχεία πρέπει να χρησιμοποιήσουν ένα σχέδιο εκταμίευσης μετρητών και να ακολουθήσουν τη διαδικασία κατωτέρω.

Σημείωση: Η ακόλουθη διαδικασία αφορά στο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι το ξενοδοχείο ένα αντίγραφο

7.1.1 Διαδικασία: Υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών

1. Καθορίστε το επίπεδο εκταμίευσης μετρητών

   Ο κάτοχος κάρτας μπορεί να λάβει μια μέγιστη εκταμίευση μετρητών ύψους $250 ΗΠΑ ή του ισοδύναμου τοπικού νομίσματος κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο ξενοδοχείο.

2. Κάντε την ταυτοποίηση του κατόχου της κάρτας

   Πριν από την εκταμίευση, ζητήστε από τον κάτοχο κάρτας ταυτοποίηση (όπως άδεια οδήγησης ή διαβατήριο) που να περιλαμβάνει έναν αριθμό ταυτοποίησης και, εάν επιτρέπεται βάσει του τοπικού νόμου, καταγράψτε τον τύπο και τον αριθμό στην απόδειξη συναλλαγής.

3. Ζητήστε έγκριση

   Ανατρέξατε στο κεφάλαιο 6 «Εγκρίσεις καρτών Visa».

4. Ολοκληρώστε τη συναλλαγή

   - Λάβετε την υπογραφή ή το PIN του κατόχου κάρτας
   - Συγκρίνατε την υπογραφή στο έγγραφο ταυτοποίησης του κατόχου κάρτας με αυτήν στην απόδειξη συναλλαγής ή το πίσω μέρος της κάρτας

5. Διατηρήστε ένα αρχείο του εγγράφου εκταμίευσης μετρητών

   Περιλάβετε έγγραφο εκταμίευσης μετρητών στις καθημερινές καταθέσεις σας (ακολουθήστε τις οδηγίες του αποδέκτη συναλλαγών σας).

6. Ενημερώστε την απόδειξη εκταμίευσης μετρητών

   Εισάγετε τα τέσσερα ψηφία που τυπώνονται επάνω από ή κάτω από τον αποτυπωμένο σε ανάγλυφη μορφή αριθμό λογαριασμού στην κάρτα πάνω στην απόδειξη συναλλαγής εκταμίευσης μετρητών.

   Σημείωση: Δεν πρέπει να περιλάβετε οποιεσδήποτε πρόσθετες αμοιβές στο ποσό συναλλαγής, εκτός από τους φόρους ή τις χρεώσεις που επιβάλλονται από την τοπική νομοθεσία

7. Κατάθεση του εγγράφου εκταμίευσης μετρητών

   Ακολουθήστε τις οδηγίες του αποδέκτη συναλλαγών σας για την κατάθεση του σχεδίου εκταμίευσης μετρητών.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

8

Γλωσσάριο

Ακύρωση (Cancellation)
Ειδοποίηση από έναν κάτοχο κάρτας ότι μια κράτηση δεν θα χρησιμοποιηθεί.

Αποδέκτης Συναλλαγών Κάρτας (Acquirer)
Μια τράπεζα που εξουσιοδοτεί έναν έμπορο για να συμμετέχει στο σύστημα πληρωμής Visa και η οποία καταχωρεί τη συναλλαγή αυτού του εμπόρου για διακανονισμό και εξόφληση.

Αριθμός λογαριασμού (Account Number)
Αριθμός λογαριασμού ενός κατόχου κάρτας που εμφανίζεται στην όψη της κάρτας και είναι κωδικοποιημένος στην μαγνητική λωρίδα και το τσιπ μιας κάρτας Visa.

Αρχείο πελάτη (Guest Record)
Άλλος ένας όρος για το folio (αρχείο πελατών του ξενοδοχείου).

Αντιστροφή έγκρισης (Authorisation Reversal)
Μια συναλλαγή έγκρισης VISA που χρησιμοποιείται για να αρνηθεί ή να ακυρώσει μια προηγούμενη συναλλαγή που στέλνεται ηλεκτρονικά από σφάλμα.

Αντιστροφή χρέωσης (Chargeback)
Μεταφορά της νομικής ευθύνης από την τράπεζα ενός κατόχου κάρτας στην τράπεζα του εμπόρου.

CVV2
Το CVV2 είναι ένας μοναδικός τριψήφιος «αριθμός ελέγχου», ο οποίος είναι τυπωμένος σε εσοχή στην πίσω όψη της κάρτας. Μπορεί να τυπωθεί είτε στο πλαίσιο υπογραφής είτε αμέσως κάτω από αυτό. Ζητώντας τον αριθμό CVV2 από τον κάτοχο κάρτας βοηθάτε στην μείωση της απάτης μη παρούσας κάρτας.

Διακανονισμός (Settlement)
Η αναφορά ποσών που οφείλει ένα μέλος σε άλλο , ή στη Visa, ως αποτέλεσμα της εξόφλησης.

Έγκριση (Authorisation)
Μια διαδικασία κατά την οποία μια συναλλαγή για ένα συγκεκριμένο ποσό εγκρίνεται από έναν εκδότη, ένα μέλος που παρέχει εξουσιοδότηση, ή από έναν προσωρινό επεξεργαστή εξ ονόματος ενός εκδότη.

Επεξεργαστής (Processor)
Ένας οργανισμός, ο οποίος συνδέεται ηλεκτρονικά με την VisaNet και παρέχει την έγκριση ή/και τις υπηρεσίες εξόφλησης και τακτοποίησης εξ ονόματος ενός μέλους.

Έγγραφο πωλήσεων/αίτημα πωλήσεων (Sales Draft/Sales Request)
Έγγραφο που αποδεικνύει μια αγορά αγαθών ή υπηρεσιών εκ μέρους ενός κατόχου κάρτας από έναν έμπορο μέσω της χρήσης μιας κάρτας.

Έμπορος (Merchant)
Οποιοδήποτε πρόσωπο, εταιρία ή φορέας που έχει συμβληθεί με ένα οικονομικό θεσμικό φορέα για να πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω της αποδοχής των καρτών Visa και επιδεικνύει τη χαλκομανία (decal) της Visa.

Στα πλαίσια αυτού του οδηγού, ο έμπορος είναι το ξενοδοχείο.

Εκδότης (Issuer)
Ένας οικονομικός θεσμικός φορέας, που εισέρχεται σε άμεσες συμβατικές σχέσεις με τους κατόχους κάρτας για την έκδοση καρτών Visa.

Εξόφληση (Clearing)
Παράδοση μιας καταχώρησης εξόφλησης από έναν αποδέκτη συναλλαγών κάρτας (στο νόμισμα της συναλλαγής) στον εκδότη (στο νόμισμα τιμολόγησης). Η εξόφληση επίσης καλύπτει την αντιστροφή τέτοιων συναλλαγών, και την επεξεργασία συναλλαγών είσπραξης αμοιβών.

Folio
Το αρχείο πελατών ενός ξενοδοχείου, το οποίο πρέπει να περιέχει πληροφορίες συναλλαγής ενός κατόχου κάρτας.

Ημερομηνία συναλλαγής (Transaction Date)
Η πραγματική ημερομηνία κατά την οποία λαμβάνει χώρα μια συναλλαγή μεταξύ ενός κατόχου κάρτας και ενός εμπόρου. Για συναλλαγές ενοικίασης οχημάτων αυτή είναι η ημερομηνία επιστροφής του οχήματος.

Ηλεκτρονική έγκριση (Electronic Authorisation)
Μια ζητούμενη έγκριση και η απάντηση που λαμβάνεται online, κατά την οποία η απάντηση έγκρισης εξασφαλίζεται ηλεκτρονικά.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

8

Κάτοχος κάρτας (Cardholder)
Εκείνος στον οποίο έχει εκδοθεί μια κάρτα VISA, ή εκείνος που είναι εξουσιοδοτημένος για να χρησιμοποιήσει τέτοια προϊόντα.

Στα πλαίσια αυτού του οδηγού, ο κάτοχος κάρτας είναι το πρόσωπο που πληρώνει για υπηρεσίες ξενοδοχείου. Αυτό το πρόσωπο δεν είναι απαραίτητα ο πελάτης.

Ληγμένη κάρτα (Expired Card)
Μια κάρτα VISA στην οποία έχει περάσει η ημερομηνία λήξης.

Μέλος (Member)
Ένας οικονομικός θεσμικός φορέας, ο οποίος εκδίδει κάρτες Visa ή/και εξουσιοδοτεί τους εμπόρους για να συμμετέχουν στο σύστημα πληρωμής Visa.

Όριο βάσης (Floor Limit)
Ένα ποσό σε νόμισμα που προσδιορίζεται για μια απλή συναλλαγή πάνω από την οποία ένας έμπορος πρέπει να λάβει έγκριση.

Ξενοδοχείο (Hotel)
Ένας έμπορος ο οποίος πωλεί καταλύματα διανυκτέρευσης, που προορίζονται για μια περιορισμένη χρονική περίοδο, σε μια συγκεκριμένη τοποθεσία. Ορισμένες φορές ένα ξενοδοχείο αναφέρεται ως έμπορος ενοικίασης καταλύματος.

Παραστατικό Πίστωσης (Credit Voucher)
Μια απόδειξη συναλλαγής που αποδεικνύει μια επιστροφή χρημάτων ενός εμπόρου ή προσαρμογή τιμής που πρέπει να πιστωθεί στο λογαριασμό του κατόχου κάρτας.

Πελάτης (Guest)
Ένα πρόσωπο που χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ενός ξενοδοχείου. Αυτό δεν είναι απαραίτητα το πρόσωπο που πληρώνει για τις υπηρεσίες (ο κάτοχος της κάρτας).

Πληκτρολόγιο επιλογής (Key Pad)
Τα αριθμητικά κλειδιά σε ένα τερματικό σημείου-συναλλαγής με το οποίο μπορούν να εισαχθούν τα PIN και άλλες αριθμητικές πληροφορίες.

Πράκτορας αντιπρόσωπος (Third Party Agent)
Ένα τρίτο πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο να δέχεται κρατήσεις για λογαριασμό ενός ξενοδοχείου.

Που δεν εμφανίζονται (No Show)
Η μη ακύρωση ή μη χρήση εκ μέρους του κατόχου κάρτας μιας κράτησης ξενοδοχείου.

PIN
Προσωπικός αριθμός ταυτοποίησης, ένας κωδικός που ταυτοποιεί του κατόχους κάρτας

Συμφωνία εμπόρου (Merchant Agreement)
Ένα συμβόλαιο μεταξύ ενός εμπόρου και ενός αποδέκτη συναλλαγών κάρτας που περιέχει τα αντίστοιχα δικαιώματά τους, καθήκοντα και υποχρεώσεις συμμετοχής στο σύστημα πληρωμής της Visa.

Συναλλαγή πελατών που δεν εμφανίζονται (No Show Transaction)
Μια συναλλαγή που ολοκληρώνεται από ένα ξενοδοχείο, και η οποία προκύπτει από την αδυναμία του κατόχου κάρτας να ακυρώσει ή να χρησιμοποιήσει μια κράτηση ξενοδοχείου. Το απαραίτητο έγγραφο που αποδεικνύει αυτή τη συναλλαγή θα πρέπει να φέρει τις λέξεις «No Show” στη γραμμή υπογραφής.

Συναλλαγή με ηλεκτρονικό κλείδωμα (Electronic Keyed Transaction)
Μια ηλεκτρονική συναλλαγή που διεκπεραιώνεται χειρονακτικά πληκτρολογώντας τα στοιχεία της κάρτας.

Συναλλαγή (Transaction)
Η πράξη μεταξύ ενός κατόχου κάρτας και ενός εμπόρου, η οποία οδηγεί στην αρχική σύνταξη του εγγράφου.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe

© 2008 Visa Europe Limited

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Περαιτέρω βοήθεια

Οποιοδήποτε μέλος που ζητά βοήθεια σχετικά με μια διαφωνία πρέπει να επικοινωνήσει με την Ομάδα Επίλυσης Διαφωνιών:

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: disputes@visa.com

Οποιοδήποτε μέλος επιθυμεί βοήθεια σε άλλους τομείς πρέπει να επικοινωνήσει με την Υποστήριξη Πελατών:

Τηλέφωνο: τοπικός αριθμός επικοινωνίας της χώρας σας

Φαξ: τοπικός αριθμός επικοινωνίας της χώρας σας

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: customersupport@visa.com

Γράψτε στην: Customer Support (Υποστήριξη Πελατών)
VISA Europe,
Ταχυδρομική θυρίδα 39662
Λονδίνο, W2 6WH,
ΑΓΓΛΙΑ

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την Visa Europe είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ και πρέπει να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη λειτουργία των προγραμμάτων της Visa. Δεν πρέπει να αντιγραφεί, δημοσιευτεί, ή δημοσιοποιηθεί χωρίς την γραπτή άδεια της Visa Europe