

Υπηρεσίες της Visa για τον ξενοδοχειακό τομέα
Οδηγός διαδικασιών για το γραφείο υποδοχής
και εξυπηρέτησης

Φεβρουάριος 2008



Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1:	
Σχετικά με αυτό τον οδηγό	3
Κεφάλαιο 2:	
Αποδοχή όλων των καρτών Visa	4
Κεφάλαιο 3:	
Πώς να ταυτοποιείτε τις κάρτες Visa	5
Κεφάλαιο 4:	
Πώς να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία κρατήσεων της Visa	8
Κεφάλαιο 5:	
Πώς να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία κατάθεσης προκαταβολής της Visa	10
Κεφάλαιο 6:	
Πώς να πάρετε μια έγκριση συναλλαγής της Visa	13
Κεφάλαιο 7:	
Πώς να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία προτεραιότητας αναχώρησης της Visa	18
Κεφάλαιο 8:	
Πώς να προσθέτετε χρεώσεις σε μια κάρτα Visa μετά από την αναχώρηση (check-out)	20
Κεφάλαιο 9:	
Πώς να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών της Visa	22



1

Σχετικά με αυτό τον οδηγό

Στη Visa θέλουμε πάντα να είμαστε η προτιμώμενη κάρτα πληρωμής τόσο για σας όσο και για τους πελάτες σας.

Θέλουμε να το καταστήσουμε όσο το δυνατόν ευκολότερο για σας να δέχεστε τις κάρτες Visa και να εκμεταλλευθείς πλήρως τις πρόσθετες υπηρεσίες που έχουμε σχεδιάσει για τον ξενοδοχειακό τομέα.

Αυτός ο οδηγός είναι ένα βήμα προς βήμα εγχειρίδιο για το πώς να ταυτίζετε και να αποδέχεστε τις κάρτες της Visa.

Σας ενημερώνει επίσης για κάθε μια από τις πρόσθετες υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στα ξενοδοχεία.

Παρακαλούμε αφιερώστε κάποιο χρόνο για να διαβάσετε αυτό τον οδηγό δεδομένου ότι θα σας βοηθήσει να εξασφαλίσετε ακόμη περισσότερο όφελος από τη Visa.

Παρακαλούμε επίσης βεβαιωθείτε ότι η εμπορική συμφωνία σας περιλαμβάνει τις πρόσθετες υπηρεσίες που περιγράφονται στον οδηγό.



2

Αποδοχή όλων των καρτών Visa

Εάν έχετε υπογράψει μια εμπορική συμφωνία για να δέχεστε κάρτες Visa, πρέπει να δέχεστε όλες τις κάρτες Visa, ανεξάρτητα από το ποια τράπεζα τις εξέδωσε.

Οι τράπεζες σε όλο τον κόσμο προσφέρουν στους πελάτες τους μια σειρά από διαφορετικές κάρτες Visa. Αυτές περιλαμβάνουν τις Visa Classic, τις κάρτες Gold, τις κάρτες Platinum, τις κάρτες Infinite, τις κάρτες Electron, τις κάρτες Business και τις κάρτες Purchasing, καθώς επίσης και τις κάρτες Visa που εκδίδονται σε συνδυασμό με άλλες μεγάλες εταιρίες.

Αυτές οι κάρτες μπορούν να έχουν διαφορετική εμφάνιση, αλλά όλες:

- Έχουν τα ίδια βασικά στοιχεία κάρτας και χαρακτηριστικά γνωρίσματα ασφάλειας
- Εγγυημένη πληρωμή σε σας όταν ακολουθούνται σωστά οι διαδικασίες αποδοχής της Visa



3

Πώς να ταυτοποιείτε τις κάρτες Visa

Υπάρχουν πολλά είδη καρτών Visa. Όλες οι κάρτες όμως έχουν τα ίδια βασικά χαρακτηριστικά και γνωρίσματα ασφάλειας.

Οι κάρτες Visa Electron έχουν ελαφρώς διαφορετικά χαρακτηριστικά, μπορούν να γίνουν αποδεκτές μόνο σε ηλεκτρονικό τερματικό και απαιτείται πάντα έγκρισή τους. Δείτε την ακόλουθη σελίδα για περισσότερες λεπτομέρειες.

Κάρτες Visa

Νέες παραλλαγές καρτών Visa



Η Visa έχει αλλάξει λογότυπο. Θα δείτε κάρτες με αυτό το λογότυπο να χρησιμοποιούνται για πληρωμή. Οι κάρτες με το προηγούμενο λογότυπο βρίσκονται ακόμα σε κυκλοφορία και είναι έγκυρες. Μπορείτε να δέχεστε και τους δύο τύπους καρτών για πληρωμές.

Υπάρχουσα κάρτα Visa



- ① Λογότυπο Visa
- ② Αριθμός λογαριασμού
- ③ Ολόγραμμα
- ④ Υπεριώδες χαρακτηριστικό
- ⑤ CVV2
- ⑥ Ονοματεπώνυμο κατόχου κάρτας
- ⑦ Προαιρετικό chip



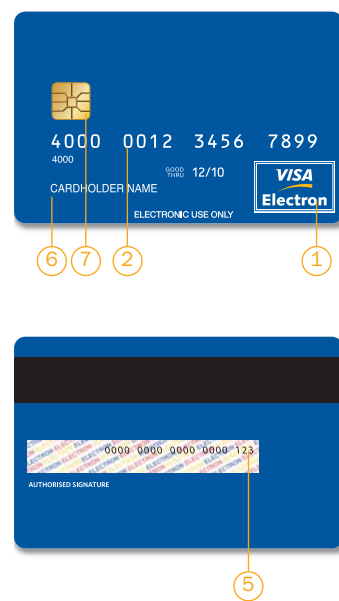
3

Κάρτες Visa Electron

Νέες παραλλαγές καρτών Visa Electron



Υπάρχουσα κάρτα Visa Electron



- ① Λογότυπο Visa Electron
- ② Αριθμός λογαριασμού
- ③ Ολόγραμμα
- ④ Υπεριώδες χαρακτηριστικό
- ⑤ CVV2
- ⑥ Ονοματεπώνυμο κατόχου κάρτας
- ⑦ Προαιρετικό chip





4

Πώς να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία κρατήσεων της Visa

Η υπηρεσία κρατήσεων της Visa σας βοηθά να εγγυηθείτε τις κρατήσεις δωματίων και να αποφεύγετε τις ζημιές από τους πελάτες που δεν εμφανίζονται- «no show».

Όταν χρησιμοποιείτε την υπηρεσία, είναι σημαντικό να ακολουθείτε σωστά αυτά τα απλά βήματα. Αν δεν γίνει κάτι τέτοιο μπορεί αυτό να οδηγήσει σε περιττές απορίες πελατών και πιθανές επιστροφές χρεώσεων (chargebacks).

Σε αυτό το τμήμα θα βρείτε πληροφορίες για:

[Εγγύηση μιας κράτησης](#)

[Διαχείριση ακυρώσεων](#)

[Διαχείριση συναλλαγών «no show»](#)

[Διαχείριση υπερκρατήσεων στην υπηρεσία κρατήσεων](#)

[Διαχείριση κρατήσεων μέσω τρίτου/πράκτορα/αντιπροσώπου](#)

Εγγύηση μιας κράτησης

Ενώ είστε σε επικοινωνία με τον κάτοχο κάρτας...

1. Συγκεντρώστε τις πληροφορίες:

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

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το CVV2 (ο τριψήφιος κωδικός ασφάλειας στο πίσω μέρος της κάρτας) δεν απαιτείται για κρατήσεις

2. Δώστε στον κάτοχο της κάρτας τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Την τιμή δωματίου (συμπεριλαμβανομένου του φόρου)
- Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης για την εγγυημένη κράτηση (συμβουλευτέ τον κάτοχο της κάρτας να τον κρατήσει για μελλοντική αναφορά)

3. Εξηγήστε την πολιτική ακύρωσής σας

Κατά την επικοινωνία σας με τον κάτοχο της κάρτας πρέπει να εξηγήσετε την πολιτική ακύρωσής σας. Ενημερώστε τον εάν ισχύουν οι πιο κάτω κανόνες (ή άλλοι):

- Τα εγγυημένα δωμάτια κρατούνται μέχρι το χρόνο αναχώρησης (check-out) την επομένη της προγραμματισμένης άφιξης
- Η προθεσμία για την ακύρωση των κρατήσεων είναι η 6.00πμ (τοπική ώρα) την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης
- Εάν το δωμάτιο δεν ζητηθεί ή ακυρωθεί εγκαίρως, ο κάτοχος κάρτας θα τιμολογηθεί για την παραμονή μιας νύχτας (συν το φόρο)
- Εάν η προθεσμία σας είναι νωρίτερα από την 6.00πμ (τοπική ώρα) κατά τη προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης, πέστε στον κάτοχο της κάρτας την ημερομηνία και το χρόνο της προθεσμίας σας, και στείλετε στη συνέχεια με το ταχυδρομείο ένα μήνυμα με την πολιτική ακύρωσης

4. Παρέχετε στον κάτοχο της κάρτας τη γραπτή επιβεβαίωση

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

- Τον αριθμό λογαριασμού της κάρτας Visa (αυτό πρέπει να περικοπεί έτσι ώστε μόνο τα τελευταία τέσσερα ψηφία να παρουσιάζονται)
- Την ημερομηνία λήξης της κάρτας
- Το όνομα του κατόχου της κάρτας όπως εμφανίζεται στην κάρτα
- Την τιμή δωματίου συμπεριλαμβανομένου του φόρου και όποιες άλλες απαραίτητες λεπτομέρειες για το κατάλυμα
- Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης
- Τα δικαιώματα και τις ευθύνες του κατόχου της κάρτας σύμφωνα με την υπηρεσία κράτησης ξενοδοχείου της Visa
- Την ημερομηνία και το χρόνο που λήγουν τα προνόμια ακύρωσης



4

Διαχείριση ακυρώσεων

Ενώ μιλάτε με τον κάτοχο κάρτας...

1. Δώστε του έναν κωδικό ακύρωσης
2. Συμβουλευτέτε τον να διατηρεί ένα αρχείο του κωδικού για μελλοντική αναφορά

Στη συνέχεια...

3. Γράψτε «ακυρώθηκε» στο έγγραφο κράτησης και καταγράψτε τον κωδικό ακύρωσης που δόθηκε στον κάτοχο κάρτας
4. Δώστε ένα γραπτό σημείωμα ακύρωσης στον κάτοχο της κάρτας με:
 - Τον αριθμό λογαριασμού της κάρτας Visa (αυτός πρέπει να περικοπεί έτσι ώστε μόνο τα τελευταία τέσσερα ψηφία να παρουσιάζονται)
 - Την ημερομηνία λήξης της κάρτας
 - Το όνομα του κατόχου της κάρτας όπως εμφανίζεται στην κάρτα
 - Τον κωδικό ακύρωσης

Διαχείριση των συναλλαγών «no show»

Εάν ένας κάτοχος κάρτας παραλείψει να ακυρώσει μια κράτηση ή να ζητήσει το δωμάτιο, μπορείτε να υποβάλετε ένα απαραίτητο έγγραφο της Visa για τη διαμονή μιας νύχτας, συν οποιοδήποτε ισχύοντα φόρο.

Απλά γράψτε «no show» στο πλαίσιο υπογραφής του εγγράφου και συμπληρώστε όλα τα τμήματα του κειμένου, ή συμπληρώστε μια συναλλαγή με ηλεκτρονικό κλειδί όπως περιγράφεται στη διαδικασία «Προτεραιότητα αναχώρησης (κάρτα όχι πλέον παρούσα)».

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Πρέπει να λάβετε έγκριση εάν το ποσό υπερβαίνει το όριο βάσης

Διαχείριση υπερκρατήσεων στην υπηρεσία κρατήσεων

Εάν η εγγυημένη στέγαση δεν είναι διαθέσιμη όταν φθάσει ο πελάτης, πρέπει τουλάχιστον να παρέχετε τα εξής με έξοδα του ξενοδοχείου σας:

- Συγκρίσιμη διαμονή σε ένα ξενοδοχείο τουλάχιστον της αντίστοιχης ποιότητας για μια νύχτα
- Μεταφορά σε αυτό το κατάλυμα
- Προώθηση όλων των μηνυμάτων και των κλήσεων σε αυτό το κατάλυμα
- Ένα τηλεφώνημα τριών λεπτών

Διαχείριση κρατήσεων μέσω ενός τρίτου πράκτορα/αντιπροσώπου

Παρακαλώ θυμηθείτε ότι το ξενοδοχείο σας είναι υπεύθυνο για όλες τις κρατήσεις μέσω τρίτων.

Μια κράτηση μπορεί να ακυρωθεί απευθείας μέσω του ξενοδοχείου σας, ή μέσω του πράκτορα. Είναι ευθύνη του ξενοδοχείου σας να εξασφαλιστεί ότι όλες οι ακυρώσεις που γίνονται μέσω ενός πράκτορα παρέχονται σε σας από τον πράκτορα.



5

Πώς να χρησιμοποιείτε την υπηρεσία κατάθεσης προκαταβολής της Visa

Οι κάρτες Visa μπορούν να χρησιμοποιηθούν όταν απαιτεί το ξενοδοχείο σας μια κατάθεση προκαταβολής για να εγγυηθεί μια κράτηση. Με την υπηρεσία αυτή αποφεύγονται επίσης οι καθυστερήσεις και η σύγχυση ως προς τη διαχείριση προσωπικών ή ξένων επιταγών.

Κατά χρησιμοποίηση της υπηρεσίας, είναι σημαντικό να ακολουθείτε σωστά αυτά τα απλά βήματα. Αν δεν γίνει κάτι τέτοιο μπορεί να οδηγήσει σε περιττές απορίες εκ μέρους των πελατών και πιθανές επιστροφές χρεώσεων (chargebacks).

Σε αυτό το τμήμα θα βρείτε τις πληροφορίες για:

Χρησιμοποίηση της υπηρεσίας κατάθεσης προκαταβολής της Visa

Διαχείριση ακυρώσεων προκαταβολής

Διαχείριση προκαταβολών υπερκρατήσεων

Χρησιμοποίηση της υπηρεσίας κατάθεσης προκαταβολής της Visa

Ενώ μιλάτε με τον κάτοχο της κάρτας...

1. Συγκεντρώστε πληροφορίες:

- Τον αριθμό λογαριασμού της Visa
- Την ημερομηνία λήξης της κάρτας
- Τον αριθμό CVV2 στο πίσω μέρος της κάρτας
- Το όνομα του κατόχου της κάρτας όπως εμφανίζεται στην κάρτα
- Τη διεύθυνση τιμολόγησης του κατόχου της κάρτας, τον τηλεφωνικό αριθμό και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (εάν υπάρχει)
- Την αναμενόμενη ημερομηνία άφιξης και τη διάρκεια της παραμονής

2. Παρέχετε στον κάτοχο της κάρτας τις ακόλουθες πληροφορίες:

- 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 στέγασης για 14 διανυκτερεύσεις
- Το ότι η προκαταβολή θα αφαιρεθεί από τον τελικό λογαριασμό
- Το ότι το κατάλυμα θα κρατηθεί για την περίοδο που καλύπτεται από την προκαταβολή
- Τη διεύθυνση του ξενοδοχείου και τον αριθμό τηλεφώνου
- Τον κωδικό επιβεβαίωσης της κράτησης (συμβουλευστε τον να τον κρατήσουν για μελλοντική αναφορά)

3. Εξηγήστε την πολιτική σας για ακυρώσεις:

- Τις απαιτήσεις ακύρωσης του ξενοδοχείου σας
- Το ότι όλη ή μέρος της προκαταβολής μπορεί να χαθεί εάν οι απαιτήσεις ακύρωσης δεν καλύπτονται
- Την ημερομηνία και το χρόνος λήξης των προνόμια ακύρωσης
- Ένα γραπτό αντίγραφο της πολιτικής ακύρωσης να ταχυδρομηθεί στον κάτοχο κάρτας

Εν συνεχεία έλεγχος...

4. Κατά τη συμπλήρωση του εγγράφου προκαταβολής, βεβαιωθείτε ότι περιέχει:

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



5

5. Ταχυδρομήστε μια γραπτή βεβαίωση κράτησης, μαζί με ένα αντίγραφο του απαραίτητου εγγράφου, εντός τριών εργάσιμων ημερών

Η βεβαίωση πρέπει να περιλαμβάνει:

- Την πολιτική ακύρωσης του ξενοδοχείου
- Δικαιώματα και ευθύνες του κατόχου της κάρτας σύμφωνα με την υπηρεσία κατάθεσης προκαταβολής
- Την πολιτική του ξενοδοχείου ως προς την επιστροφή χρημάτων, η οποία πρέπει να επιτρέπει πλήρη επιστροφή της προκαταβολής του κατόχου της κάρτας εάν μια κράτηση ακυρώνεται πριν από τη συγκεκριμένη προθεσμία

Διαχείριση ακυρώσεων προκαταβολής

Ενώ μιλάτε με τον κάτοχο κάρτας...

1. Δώστε του έναν κωδικό ακύρωσης.
2. Συμβουλευτέτε τον να διατηρήσει ένα αρχείο του κωδικού για μελλοντική αναφορά.

Στη συνέχεια...

3. Γράψτε «ακυρώθηκε» στο έγγραφο κράτησης, με τον κωδικό ακύρωσης που δόθηκε στον κάτοχο της κάρτας
4. Καθορίστε το ποσό επιστροφής και προετοιμάστε μια πιστωτική απόδειξη.

Η απόδειξη πρέπει να περιλαμβάνει:

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

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι πλήρεις ή μερικές επιστροφές ποσών πρέπει να γίνονται μόνον στην κάρτα που χρησιμοποιείται για την αρχική κράτηση

5. Ταχυδρομήστε στον κάτοχο της κάρτας ένα αντίγραφο των πιστωτικών αποδείξεων εντός τριών εργάσιμων ημερών.
6. Περιλάβετε την πιστωτική απόδειξη στις καθημερινές καταθέσεις σας.

Διαχείριση προκαταβολών υπερκρατήσεων

Εάν το εγγυημένο κατάλυμα δεν είναι διαθέσιμο όταν φθάσει ο πελάτης, πρέπει τουλάχιστον να παρέχετε τα εξής με έξοδα του ξενοδοχείου σας:

- Συγκρίσιμη διαμονή σε ένα εναλλακτικό κατάλυμα τουλάχιστον ίσης ή καλύτερης ποιότητας έως ότου γίνει διαθέσιμο το δωμάτιο που έχει κρατηθεί
- Μεταφορά στο εναλλακτικό κατάλυμα και επιστροφή στο αρχικό κατάλυμα –καθημερινά εάν το ζητήσει ο κάτοχος της κάρτας
- Προώθηση όλων των μηνυμάτων και των κλήσεων στο εναλλακτικό κατάλυμα
- Δυο τηλεφωνήματα τριών λεπτών

Επί πλέον, πρέπει να συμπληρώσετε μια πιστωτική απόδειξη για το συνολικό ποσό προκαταβολής και να ταχυδρομήσετε ένα αντίγραφο στον κάτοχο της κάρτας.





6

Πώς να πάρετε μια έγκριση συναλλαγής της Visa

Οι εγκρίσεις σας προστατεύουν από τον κίνδυνο δόλιας χρήσης καρτών στο ξενοδοχείο σας. Επίσης επιβεβαιώνει ότι ο λογαριασμός του κατόχου της κάρτας ισχύει και βρίσκεται εντός του διαθέσιμου ορίου της δαπάνης.

Κατά χρησιμοποίηση της υπηρεσίας, είναι σημαντικό να ακολουθείτε σωστά αυτά τα απλά βήματα. Αν δεν το κάνετε με αυτό τον τρόπο αυτό μπορεί να οδηγήσει σε περιττές απορίες και πιθανές επιστροφές χρεώσεων στους πελάτες.

Σε αυτό το τμήμα θα βρείτε τις πληροφορίες για:

[Λήψη εγκρίσεων](#)

[Εξασφάλιση της συμφωνίας των κατόχων κάρτας για χρεώσεις](#)

[Διαδικασία: λήψη εγκρίσεων](#)

[Αντιστροφή εγκρίσεων](#)

[Έγκριση κατ' εκτίμηση ποσών](#)

[Εκτέλεση εγκρίσεων αύξησης δαπάνης](#)

Λήψη εγκρίσεων

Είναι σημαντικό να λαμβάνετε ηλεκτρονική έγκριση στις ακόλουθες περιστάσεις:

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

Η έγκριση θα παραμείνει έγκυρη για τη διάρκεια της συμφωνίας μεταξύ του ξενοδοχείου και του κατόχου της κάρτας. Για διαμονή περισσότερο από 14 ημέρες, συστήνουμε να κλείσετε τον λογαριασμό του κατόχου της κάρτας με το ξενοδοχείο σας, να ολοκληρώσετε τη συναλλαγή και να δημιουργήσετε μια νέα έγκριση για τη νέα περίοδο συμφωνίας.

Πρέπει να καταχωρείτε τα ακόλουθα στοιχεία στο folio του κατόχου της κάρτας:

- Την ημερομηνία
- Το ποσό που έχει εξουσιοδοτηθεί
- Τον κωδικό έγκρισης

Εξασφάλιση της συμφωνίας των κατόχων κάρτας για χρεώσεις

Πρέπει να εξασφαλίσετε ότι, κατά την είσοδο στο ξενοδοχείο, ο κάτοχος της κάρτας ή ο πελάτης υπογράφει μια συμφωνία για να πληρώσει για τις καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις όπως καθορίζονται από τους όρους και τις προϋποθέσεις σας.

Πρέπει επίσης να εξασφαλίσετε ότι ο κάτοχος κάρτας ή ο πελάτης υπογράφει μια συμφωνία που καλύπτει διευκολύνει προτεραιότητας αναχώρησης από το ξενοδοχείο αν είναι απαραίτητο.



Διαδικασία: λήψη εγκρίσεων

1. Ο κάτοχος κάρτας καταλύει στο ξενοδοχείο

Όταν ο κάτοχος της κάρτας επιθυμεί να καταλύσει στο ξενοδοχείο σας:

- Αφού ζητήσετε μια μέθοδο πληρωμής, ο κάτοχος της κάρτας προσφέρει μια κάρτα Visa
- Εξηγήστε την πολιτική σας σχετικά με τις καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις για τις δαπάνες που ανακαλύπτονται μετά από την αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο, όπως η εξυπηρέτηση δωματίου, τηλέφωνο ή οι χρεώσεις για μίνι μπαρ
- Προσφέρετε την υπηρεσία προτεραιότητας αναχώρησης από το ξενοδοχείο στον κάτοχο της κάρτας
- Υπολογίστε το ποσό που απαιτείται για την έγκριση

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η έγκριση καλύπτει το ξενοδοχείο σας για έναν τελικό λογαριασμό έως 15 τοις εκατό περισσότερο από το κατ' εκτίμηση ποσό

2. Εάν ο κάτοχος της κάρτας ζητά τον προτεραιότητα αναχώρησης από το ξενοδοχείο

Εάν ο κάτοχος κάρτας ζητά τον προτεραιότητα αναχώρησης από το ξενοδοχείο, πρέπει:

- Να καταγράψετε τον αριθμό λογαριασμού της κάρτας Visa, την ημερομηνία λήξης και το όνομα κατόχου της κάρτας στο έγγραφο της Visa
- Ενημερώστε τον κάτοχο της κάρτας για την πολιτική σας σχετικά με οποιεσδήποτε αλλαγές που ανακαλύπτονται μετά από τον έλεγχο
- Δώστε στον κάτοχο της κάρτας μια συμφωνία για προτεραιότητα αναχώρησης από το ξενοδοχείο για να τη συμπληρώσει

Όταν ο κάτοχος κάρτας επιστρέψει τη συμφωνία, εξασφαλίστε ότι αυτή:

- Έχει υπογραφεί
- Περιλαμβάνει τη διεύθυνση αποστολής
- Ο αριθμός λογαριασμού του κατόχου της κάρτας στη συμφωνία προτεραιότητας αναχώρησης από το ξενοδοχείο ταιριάζει με τον αριθμό λογαριασμού στην έγκριση του κατ' εκτίμηση ποσού

3. Εισχωρήστε 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 την 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 ένα γρήγορο έλεγχο αρχείου κάρτας (Hot Card File check), έλεγχο δελτίου ανάκτησης καρτών, και οποιουδήποτε άλλους ελέγχους όπως συμβουλεύει ο αποδέκτης συναλλαγών της κάρτας
- Εάν το ποσό είναι μεγαλύτερο από το όριο βάσης ή η κάρτα/το τερματικό εμποδίζει τη συναλλαγή 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 τον PIN τους ή υπογράφει την απόδειξη. Η συναλλαγή είτε:

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

5. Λάβετε την υπογραφή του κατόχου της κάρτας στο έγγραφο καταχώρησης του ξενοδοχείου

Μόλις εγκριθεί το αίτημα, πρέπει να λάβετε την υπογραφή του κατόχου της κάρτας που να συμφωνεί με τους όρους και τις προϋποθέσεις για την προτεραιότητα αναχώρησης από το ξενοδοχείο και για οποιεσδήποτε καθυστερημένες ή τροποποιημένες χρεώσεις.



6. Κρατήστε την τελική απόδειξη

Επισυνάψτε την τελική απόδειξη στο έγγραφο εγγραφής του ξενοδοχείου.

7. Αντιστροφή εγκρίσεων

Εάν το εξουσιοδοτημένο ποσό είναι υψηλότερο από την αξία του τελικού λογαριασμού του πελάτη, είναι σημαντικό να επεξεργαστείτε μια αντιστροφή έγκρισης για τη διαφορά μεταξύ του εξουσιοδοτημένου ποσού και της αξίας του τελικού λογαριασμού του κατόχου της κάρτας.

Στην επεξεργασία μιας αντιστροφής έγκρισης, πρέπει να ενημερώσετε τον κάτοχο της κάρτας Visa:

- Ότι έχετε προσπαθήσει να αντιστρέψετε μια έγκριση
- Σχετικά με τον αριθμό κωδικού έγκρισης
- Να έρθει σε επαφή με την εκδότρια τράπεζά του για να αποσύρει την έγκριση

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η εκδότρια τράπεζα του κατόχου της κάρτας μπορεί να ζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες από σας ή τον κάτοχο της κάρτας για να εξασφαλίσει ότι τα κεφάλαια μπορούν να αποδεσμευθούν και ότι δεν επιχειρείται καμία απάτη

Αντιστροφή εγκρίσεων

Πρέπει να προσπαθήσετε να αντιστρέψετε μια έγκριση όποτε χρειάζεται. Στην επεξεργασία μιας αντιστροφής έγκρισης, πρέπει να ενημερώσετε τον κάτοχο της κάρτας Visa:

- Ότι έχετε προσπαθήσει να αντιστρέψετε μια έγκριση
- Σχετικά με τον αριθμό κωδικού έγκρισης
- Να έρθει σε επαφή με την εκδότρια τράπεζά του για να αποσύρει την έγκριση

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η εκδότρια τράπεζα του κατόχου της κάρτας μπορεί να ζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες από σας ή τον κάτοχο της κάρτας για να εξασφαλίσει ότι τα κεφάλαια μπορούν να αποδεσμευθούν και ότι δεν επιχειρείται καμία απάτη

Έγκριση κατ' εκτίμηση ποσών

Η διαδικασία έγκρισης κατ' εκτίμηση επιτρέπει σε σας να αξιολογήσετε το τελικό ποσό συναλλαγής και να λάβετε την προστασία μιας έγκρισης πριν από την αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

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

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

Τα κατ' εκτίμηση ποσά πρέπει να συγκριθούν με το όριο βάσης του ξενοδοχείου σας και να επιδιωχθεί έγκριση εάν κριθεί απαραίτητο.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η υπηρεσία κράτησης ξενοδοχείου της Visa επιτρέπει στο τελικό ποσό να είναι μέχρι 15 τοις εκατό περισσότερο από το εξουσιοδοτημένο κατ' εκτίμηση ποσό κατά την άφιξη του πελάτη



Για παράδειγμα, μια έγκριση για ένα κατ' εκτίμηση ποσό €1.000 κατά την άφιξη του πελάτη θα ισχύσει για ένα τελικό ποσό μέχρι €1.150. εν χρειάζεται να επιδιώξετε έγκριση για τα πρόσθετα €150, υπό τον όρο ότι το ποσό €1.150 εξακολουθεί να είναι κάτω από το όριο βάσης του ξενοδοχείου σας.

Μπορεί να ζητηθεί από τον κάτοχο της κάρτας να εισαγάγει το PIN του ως τμήμα της διαδικασίας για ένα κατ'εκτίμηση ποσό. Πρέπει να καθησυχάσετε τον κάτοχο της 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.

Εκτέλεση εγκρίσεων αύξησης δαπάνης

Περιοδικά μπορεί να πρέπει να αναθεωρείτε (να συμπληρώνετε) το κατ' εκτίμηση ποσό εάν οι δαπάνες του κατόχου της κάρτας υπερβαίνουν την αρχική εξουσιοδοτημένη εκτίμηση περισσότερα από 15 τοις εκατό. Για το σκοπό της συμπλήρωσης, ο τύπος κάρτας δεν έχει σημασία.

1. Εισάγετε τα στοιχεία της κάρτας

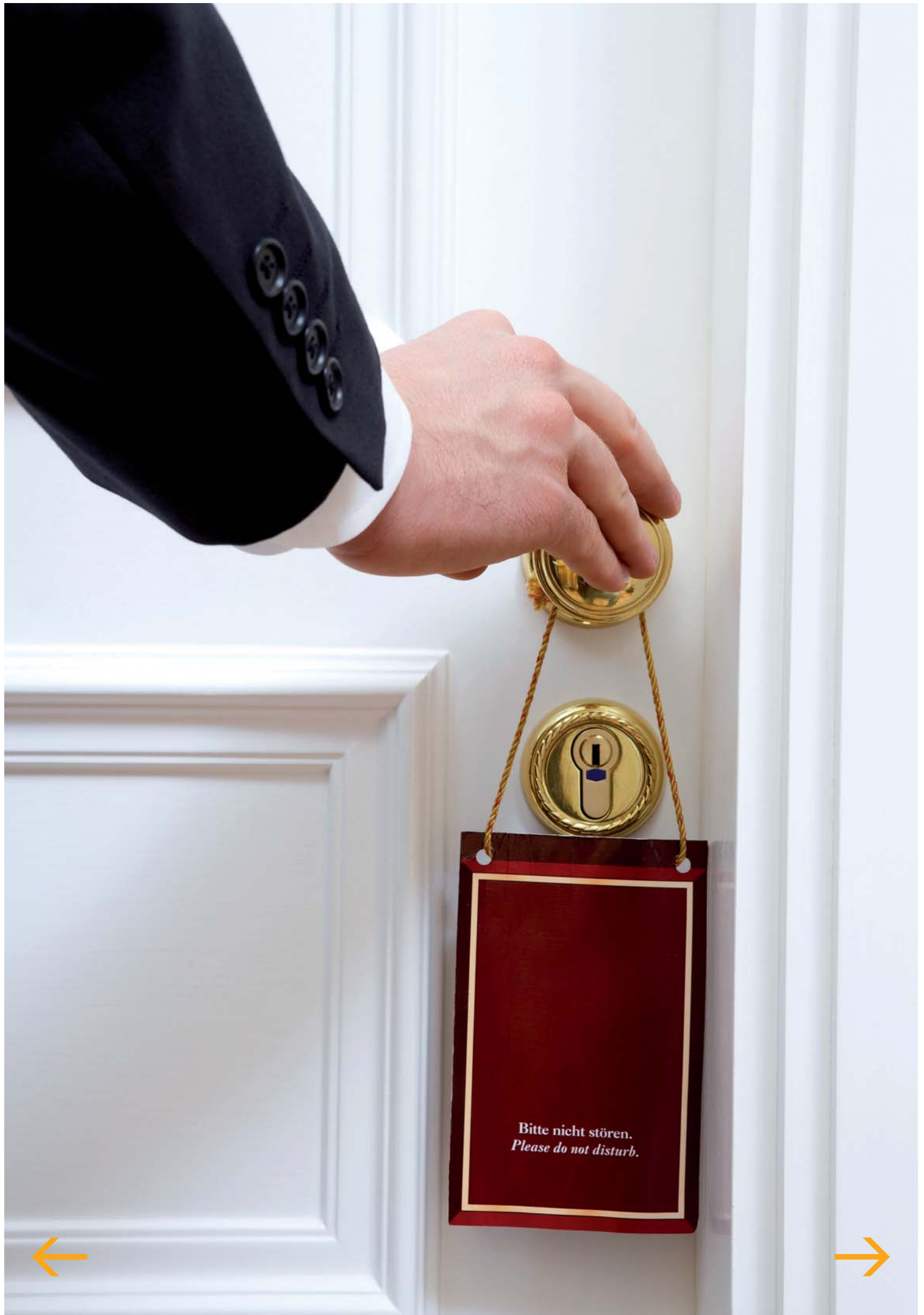
Εισάγετε τα στοιχεία της κάρτας χρησιμοποιώντας το αριθμητικό πληκτρολόγιο. Η συμπλήρωση είτε καθένας:

- Εγκρίνεται – ο κωδικός έγκρισης είναι τυπωμένος στο τερματικό, ή
- Απορρίπτεται – ζητήστε μια άλλη μορφή πληρωμής

2. Κρατήστε την τελική απόδειξη

Επισυνάψτε την τελική απόδειξη στο αρχείο πελατών.





7

Πώς να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία προτεραιότητας αναχώρησης της Visa

Η υπηρεσία προτεραιότητας αναχώρησης της Visa είναι μια γρήγορη και εξυπηρετική διαδικασία για σας και τους πελάτες σας, που επιτρέπει να αποφεύγονται οι καθυστερήσεις σε ώρες αιχμής αναχώρησης πελατών από το ξενοδοχείο.

Κατά τη χρησιμοποίηση της υπηρεσίας αυτής, είναι σημαντικό να ακολουθείτε σωστά αυτά τα απλά βήματα. Αν δεν γίνει κάτι τέτοιο μπορεί αυτό να οδηγήσει σε περιττές απορίες πελατών και πιθανές επιστροφές χρεώσεων (chargebacks).

Αναχώρηση από το ξενοδοχείο (κάρτα παρούσα)

1. Αποφασίστε εάν χρειάζεστε έγκριση

Όταν ο κάτοχος κάρτας επιθυμεί να αναχωρήσει (check out) από το ξενοδοχείο, υπολογίστε το τελικό ποσό του λογαριασμού και να το συγκρίνετε με το συνολικό ποσό των εξουσιοδοτημένων κατ' εκτίμηση ποσών.

- Εάν το τελικό ποσό του λογαριασμού είναι μικρότερο από το ποσό όλων των κατ'εκτίμηση 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 για τη διαφορά
- Εάν δεν λήφθηκε καμία έγκριση προηγούμενως, απαιτείται έγκριση για το πλήρες ποσό

Αυτό προϋποθέτει ότι το αναθεωρημένο ποσό είναι υψηλότερο από το όριο βάσης του ξενοδοχείου σας. Εντούτοις, συνιστάται να επιδιώκεται ούτως ή άλλως η ηλεκτρονική έγκριση.

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

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

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

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

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

4. Κρατήστε την τελική απόδειξη

Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο πελατών.



Προτεραιότητα αναχώρησης (κάρτα όχι πλέον παρούσα)

1. Οριστικοποιήστε το λογαριασμό και το folio του πελάτη

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

- Εάν το τελικό ποσό του λογαριασμού είναι μικρότερο από το ποσό όλων των κατ'εκτίμηση 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 για τη διαφορά
- Εάν δεν λήφθηκε καμία έγκριση προηγούμενως, απαιτείται έγκριση για το πλήρες ποσό

2. Κρατήστε την τελική απόδειξη

Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο πελατών.

3. Ταχυδρομήστε όλα τα στοιχεία στον κάτοχο της κάρτας

Εάν ζητηθεί, ταχυδρομήστε τα στον κάτοχο της κάρτας εντός τριών εργάσιμων ημερών μετά την αναχώρηση του από το ξενοδοχείο:

- Ένα συμπληρωμένο έγγραφο με την ένδειξη του τελικού ποσού με τις λέξεις «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής, ή ένα έντυπο τιμολόγησης της Visa
- Τον αναλυτικό λογαριασμό του ξενοδοχείου
- Ένα αντίγραφο της υπογεγραμμένης συμφωνίας για προτεραιότητα αναχώρησης της Visa

4. Αρχειοθετήστε τα αντίγραφα των εγγράφων

Διατηρήστε ένα αντίγραφο του αναλυτικού λογαριασμού και της συμπληρωμένης υπογεγραμμένης συμφωνίας αναχώρησης (check-out) για τουλάχιστον έξι μήνες μετά από την ημερομηνία συναλλαγής.



8

Πώς να προσθέτετε χρεώσεις σε μια κάρτα Visa μετά από την αναχώρηση (check-out)

Αυτή η διαδικασία σας επιτρέπει να τιμολογήσετε τους κατόχους κάρτας Visa για οποιεσδήποτε πρόσθετες χρεώσεις που ανακαλύπτονται αφότου έχουν αναχωρήσει από το ξενοδοχείο - όπως υπηρεσία δωματίων, τηλέφωνο ή οι χρεώσεις μίνι μπαρ.

Κατά την τιμολόγηση των πελατών για τις πρόσθετες χρεώσεις, είναι σημαντικό να ακολουθείτε σωστά αυτά τα απλά βήματα.

Όταν αφιχθεί ο πελάτης...

Εξηγήστε πολιτική σας σχετικά με τις τροποποιημένες ή πρόσθετες χρεώσεις

Όταν αναχωρήσει ο πελάτης...

Ετοιμάστε ένα χωριστό έγγραφο για καθυστερημένες χρεώσεις, με τις λέξεις «υπογραφή στο αρχείο» στη γραμμή υπογραφής για το δωμάτιο, το φαγητό, ή τα ποτά, υπό τον όρο ότι ο κάτοχος της κάρτας έχει συμφωνήσει ότι είναι υπεύθυνος για αυτές τις χρεώσεις.

Δεν μπορείτε να υποβάλλετε χωριστή ή τροποποιημένη κατάσταση για απώλεια, κλοπή ή ζημία στο δωμάτιο.

1. Πάρτε ηλεκτρονική έγκριση εφόσον πρέπει

Εισάγετε τα στοιχεία της κάρτας. Η κάρτα είτε:

- Εγκρίνεται – ο κωδικός έγκρισης είναι τυπωμένος στην τελική απόδειξη, ή
- Απορρίπτεται – επικοινωνήστε με τον κάτοχο της κάρτας στη διεύθυνση που παρέχεται για να ζητήσει μια άλλη μορφή πληρωμής

2. Κρατήστε την τελική απόδειξη

Επισυνάψτε την απόδειξη στο αρχείο πελατών

3. Ταχυδρομήστε τα στοιχεία πρόσθετων χρεώσεων στον κάτοχο της κάρτας

Ταχυδρομήστε στον κάτοχο κάρτας:

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

Αν δεν περιληφθεί το έγγραφο πωλήσεων αυτό θα προκαλέσει απορίες εκ μέρους του κατόχου κάρτας και τις πιθανά παράπονα.

Προγράμματα loyalty του ξενοδοχείου

Ορισμένοι από τους πελάτες σας μπορούν επίσης να είναι μέλη του προγράμματος πίστης (loyalty) του ξενοδοχείου σας.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτοί οι πελάτες μπορεί να αμφισβητήσουν ορισμένες ή όλες τις χρεώσεις ξενοδοχείου και μπορεί να είχαν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία ταχείας άφιξης το ξενοδοχείο (express check-in).

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Σε περίπτωση διαφωνίας ή παραπόνου, η συμφωνία του κατόχου της κάρτας να συμμετάσχει στο πρόγραμμα πίστης σας μπορεί να παρουσιαστεί ως στοιχείο για την υπεράσπιση της διαφοράς. Παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον αποδέκτη συναλλαγών της κάρτας για περισσότερες πληροφορίες





9

Πώς να χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών της Visa

Η υπηρεσία εκταμίευσης μετρητών επιτρέπει στο ξενοδοχείο σας να προσφέρει σε όλους τους κατόχους της κάρτας Visa (συμπεριλαμβανομένων και εκείνων με Visa Electron) την ελεύθερη πρόσβαση σε επί πλέον μετρητά όποτε τα χρειάζονται.

Όταν χρησιμοποιείτε αυτή την υπηρεσία, είναι σημαντικό να ακολουθείτε σωστά αυτά τα απλά βήματα. Αν δεν γίνει κάτι τέτοιο μπορεί αυτό να οδηγήσει σε περιττές απορίες πελατών και πιθανές επιστροφές χρεώσεων (chargebacks).

1. Καθορίστε το επίπεδο εκταμίευσης μετρητών

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

2. Κάντε ταυτοποίηση του κατόχου της κάρτας

Πριν από την εκταμίευση, ζητήστε ταυτοποίηση από τον κάτοχο της κάρτας (όπως η άδεια ή το διαβατήριό του οδηγού) που περιλαμβάνει έναν αριθμό αναγνώρισης και, εάν επιτρέπεται βάσει του τοπικού νόμου, καταγράψτε τον τύπο και τον αριθμό στην απόδειξη συναλλαγής.

3. Ζητήστε έγκριση

Ανατρέξτε στο τμήμα με τίτλο « Πώς να πάρετε μια έγκριση συναλλαγής της Visa ».

4. Ολοκληρώστε τη συναλλαγή

Πάρτε την υπογραφή ή το PIN του κατόχου της κάρτας.

Συγκρίνετε την υπογραφή στο έγγραφο ταυτοποίησης του κατόχου της κάρτας με αυτήν στην απόδειξη συναλλαγής ή στο πίσω μέρος της κάρτας.

5. Διατηρήστε ένα αρχείο του εγγράφου εκταμίευσης μετρητών

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

6. Ενημερώστε την απόδειξη εκταμίευσης μετρητών

Εισάγετε τα τέσσερα ψηφία που είναι τυπωμένα πάνω ή κάτω από τον ανάγλυφο αριθμό λογαριασμού στην κάρτα πάνω στην απόδειξη συναλλαγής εκταμίευσης μετρητών.

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 της κάρτας για την κατάθεση του εγγράφου εκταμίευσης μετρητών.



Σημειώσεις

