

**ИНСТРУКЦИЯ****ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ БЕЗ ФИЗИЧЕСКО ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТИ  
ЗА РЕЗЕРВАЦИИ В ХОТЕЛ С АВАНСОВ ДЕПОЗИТ**

- 1. Преди извършване на авансово плащане в хотел без физическо прочитане на банкова карта на ПОС терминал.**
- 1.1. Търговецът трябва да предостави в писмен вид/електронен вид на картодържателя точна и ясна информация относно:**
  - 1.1.1. Име и точен адрес на хотела;**
  - 1.1.2. Цена на нощувка според нормалната тарифа на хотела**
  - 1.1.3. Валута на плащането;**
  - 1.1.4. База на настаняването, за която е валидна горната цена (bed BB, HB, FB, AI, etc.)**
  - 1.1.5. Евантуални допълнителни услуги, включени в стандартната цена на нощувката (паркинг, безплатен Интернет, спа процедури, такси и данъци, etc.)**
  - 1.1.6. Цена на нощувка при условията на авансово плащане на хотелското настаняване**
  - 1.1.7. Валута, в която ще се извърши плащането при условията на авансов депозит;**
  - 1.1.8. База на настаняването (bed, BB, HB, AI, etc) при условията на авансов депозит;**
  - 1.1.9. Евантуални допълнителни услуги, включени в цената на настаняването (например паркинг, интернет достъп, спа и др.) при условията на авансов депозит;**
  - 1.1.10. Политика на търговеца за анулиране на резервация, направена при условията на авансов депозит;**
  - 1.1.11. Уведомление, че авансов депозит за хотелско настаняване не може да бъде приет за повече от 14 нощувки.**
  - 1.1.12. Декларация, че сумата на авансовия депозит не надхвърля тази, която би платил картодържателят за ползване на същите хотелски услуги при стандартните условия на хотела.**
- 1.2. Да изпрати/предостави на картодържателя чрез електронна поща, факс или друг начин Формуляр за резервация в хотел с авансов депозит;**
- 1.3. Формулярът трябва да съдържа следните задължителни реквизити:**
  - 1.3.1. Име, адрес, контакти и категоризация на хотела;**
  - 1.3.2. Лични и картови данни на клиента – номер, валидност, име, адрес и телефон на картодържателя.**
  - 1.3.3. Имена на гостите на хотела, за настаняването на които се извършва плащането (ако са различни от картодържателя);**
  - 1.3.4. Ясна и точна информация относно предлаганата хотелска резервация с авансов депозит – тип и база на настаняване, включени услуги;**
  - 1.3.5. Брой резервирани стаи, брой нощувки и период на престой с начална и крайна дата и час;**
  - 1.3.6. Цена на нощувка и размер на авансовия депозит, който ще бъде удържан от картата на клиента;**
  - 1.3.7. Условия на търговеца за анулиране на резервацията, срок за анулиране, неустойки;**
  - 1.3.8. Общи условия по отношение на алтернативно настаняване в случай на свръхзаемост;**
  - 1.3.9. Декларация на хотела, че ще бъде запазено на разположение на клиента резервираното с авансов депозит хотелско настаняване за целия потвърден в резервацията период на престой;**
  - 1.3.10. Други условия на търговеца;**
  - 1.3.11. Декларация от страна на търговеца за конфиденциалност и опазване на получените лични и картови данни на клиентите;**
  - 1.3.12. Дата и поле за подпис на картодържателя.**
- 1.4. Да получи обратно изцяло попълнен и подписан от картодържателя Формуляра за резервация в**

хотел с авансов депозит по факс, електронна поща или друг начин;

**N.B.** Ако не е получен изцяло попълнен формуляр за авансово плащане в хотел или не присъства подпис на картодържателя върху него, **НЕ ТРЯБВА** да се извършва транзакцията по удържане на авансов депозит на ПОС терминала и да се потвърждава резервацията.

**1.5.** Общите условия на търговеца следва да отговарят на следните изисквания;

**1.5.1.** Да бъде декларирано, че хотелът ще запази стаите за периода на престой, за който ще бъде удържан авансов депозит;

**1.5.2.** Картодържателят трябва да бъде уведомен, че търговецът има право да задържи сумата на платения авансов депозит, изцяло или частично, ако картодържателят:

- Не се е регистрирал в хотела в периода до обявения час за напускане на хотел един ден след крайната дата на резервирания престой, или
- Не е отменил резервацията в съответствие с политиката на хотела за отмяна на резервации.

Картодържателят следва да бъде уведомен каква част от авансовия депозит ще бъде задържана от ТЪРГОВЕЦА в случаите, предвидени в 1.5.2.

**1.5.3.** Ако търговецът задържи сумата на получения авансовия депозит, изцяло или частично, няма право на допълнително обезщетение за No-Show.

**1.5.4.** При невъзможност на търговеца да предостави хотелското настаняване при явяването на клиента за регистрация в хотела, ТЪРГОВЕЦЪТ осигурява на клиента:

- Алтернативно настаняване в друг хотел от същата категория и на същата цена като при поръчаната резервация;
- Транспорт на картодържателя/госта до алтернативното място за настаняване;
- Ежедневен транспорт между алтернативното място за настаняване и адреса на хотела;
- Прехвърляне на получаваните съобщения към другия хотел и предоставяне на два безплатни триминутни телефонни разговора на клиента.

**1.5.5.** В случай, че картодържателят не приеме алтернативното настаняване, търговецът е длъжен да сторнира пълната сума на авансовия депозит и да я възстанови с кредитна операция по картата, използвана за плащане на авансовия депозит.

## **1.6. Потвърждение на резервацията с авансов депозит**

След получаването на попълнения и подписан от картодържателя Формуляр за резервация в хотел с авансов депозит ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да изпрати писмено потвърждение на резервацията на клиента. Потвърждението задължително трябва да съдържа следните реквизити:

- КОД на резервацията и препоръка към картодържателя да го запази, в случай на бъдещи спорове;
- Изискванията на политиката за отмяна на резервации с авансов депозит на ТЪРГОВЕЦА;
- Точните дата и час, когато свършва периода, в който картодържателя може да отмени резервацията без да дължи неустойки;
- Потвърждение на хотела, че ще бъде запазено на разположение на клиента резервираното с авансов депозит хотелско настаняване за целия потвърден в резервацията период на престой;
- Частта от авансовия депозит, която ще бъде задържана от ТЪРГОВЕЦА, ако клиентът не се яви до:
  - Не се е регистрирал в хотела в периода до обявения час за напускане на хотел един ден след крайната дата на резервирания престой, или
  - Не е отменил резервацията в съответствие с политиката на хотела за отмяна на резервации.

## **2. Извършване на плащане на авансов депозит за резервация в хотел на ПОС терминал без физическо присъствие на карта.**

**2.1.** Служителят, работещ с ПОС терминала, въвежда **ръчно** получените картови данни от Формуляра за авансов депозит в хотел и сумата на авансовия депозит на ПОС терминала, като спазва съответна техническа последователност от действия;

**2.2.** Транзакцията без физическо прочитане на карта на ПОС терминал за удържане на авансов депозит в хотел се счита за **одобрена (успешна)**, само и единствено ако е отпечатана бележка от ПОС

терминала, на която има **оторизационен код**, състоящ се от 6 символа (цифри и/или букви).

**2.3.** Служителят допълнително изписва на мястото за подпис на картодържателя върху разпечатаната разписка от ПОС терминала следното съобщение – “**ADVANCE DEPOSIT**”.

### **3. Уведомление на картодържателя за плащането на авансовия депозит за резервацията.**

До 3 работни дни след удържане на авансовия депозит от картата, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен за изпрати писмено уведомление на картодържателя по електронната поща/факса/по пощата за платената с авансов депозит резервация, придружено с един екземпляр от попълнената разписка от ПОС-терминала за плащането. Потвърждението следва да съдържа долуизброената задължителна информация:

**3.1.** Размер на удържания авансов депозит;

**3.2.** Номер и валидност на картата, като номерът се изписва с \*, с изключение на последните 4 цифри;

**3.3.** Име, адрес и телефон на картодържателя;

**3.4.** Име на гостите (ако са различни от картодържателя);

**3.5. КОДА ЗА ПОТВЪРЖДЕНИЕ НА РЕЗЕРВАЦИЯТА** (confirmation code);

**3.6.** Име и адрес на хотела,

**3.7.** Дата и час за настаняване;

**3.8.** Условия за анулиране на резервацията, включително дата и час, до които картодържателят може да анулира резервацията, без да дължи неустойки;

**3.9.** Писмено потвърждение на всички промени по резервацията, поискани от клиента.

### **4. Отмяна на резервация от страна на клиент.**

**4.1.** Търговецът е длъжен да приема всяка отмяна на резервация от страна на клиента, като издаде и изпрати на клиента **КОД НА ОТМЯНА** (cancellation code) на резервацията с препоръката да го запази с оглед бъдещи спорове;

**4.2.** При получена отмяна на резервацията в съответствие с изискванията на политиката на ТЪРГОВЕЦА за отмяна на резервации без неустойка и издаден и изпратен код на отмяна, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да анулира транзакцията Авансов депозит, без значение от типа на ПОС терминала, като спазва съответна последователност от действия.

**4.3.** На отпечатаната разписка за успешно анулираната транзакция от ПОС-терминала, ТЪРГОВЕЦЪТ следва да попълни полето за подпис с думите ADVANCE DEPOSIT.

**4.4.** Търговецът има право да задържи, изцяло или частично, само сумата на удържания авансов депозит, ако искането за анулиране на резервация от клиент е в нарушение на политиката и сроковете на търговеца за отмяна на резервация без удържане на неустойка;

**4.5.** В случаите, когато ТЪРГОВЕЦЪТ не задържа цялата стойност на авансовия депозит, той е задължен да изготви и изпрати на картодържателя писмено потвърждение на отмяната на резервацията, задължително съдържащо:

- **КОД НА ОТМЯНАТА** (cancellation code);
- име, адрес и телефон на картодържателя;
- номер и валидност на картата, като цифрите на номерата са заменени с \*, с изключение на последните четири цифри;
- Сума, която ще бъде възстановена на клиента;
- Датата, на която е извършено възстановяването.

**Н.В.** Частично възстановяване на сума (Refund) на транзакция Авансов депозит не може да се осъществи ръчно на ПОС терминала. При тази ситуация търговецът следва да се депозира бланка за Reversal/Refund в обслужващия го филиал на БАНКАТА.

**4.6.** Търговецът няма право да възстановява, изцяло или частично, сумата на получения авансов депозит при получена правомерно искане от клиент за анулиране на хотелска резервация по друг начин освен чрез кредитна операция по картата, с която е платен авансовият депозит за резервацията;

**4.7.** Всички документи по получаването, потвърждаването и отмяната на резервацията с авансов депозит следва да бъдат окомплектовани и съхранени от ТЪРГОВЕЦЪТ с оглед получаване на бъдещи реклаamation на картовото плащане.