

**ДОПЪЛНЕНИЕ КЪМ ИНСТРУКЦИЯТА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ НА ПОС
ТЕРМИНАЛ****ИНСТРУКЦИЯ****ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИЯ В ХОТЕЛ / РЕНТ-А-КАР
БЕЗ ФИЗИЧЕСКО ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТИ**

1. Преди гарантиране на резервация в хотел / рент-а-кар 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. Цени на настаняването/наемни цени за превозните средства;
 - 1.1.3. Валута, в която ще става плащането;
 - 1.1.4. База на настаняването (bed, BB, HB, AI, etc.) при хотелите;
 - 1.1.5. Евентуални допълнителни услуги, включени в цената на настаняването/наема на превозното средство.
 - 1.2. Да изпрати/предостави на картодържателя чрез електронна поща, факс или друг начин Формуляр за гарантиране на резервация в хотел / рент-а-кар;
 - 1.3. Формулярът трябва да съдържа следните задължителни реквизити:
 - 1.3.1. Име, контакти и адрес за кореспонденция на хотел/рент-а-кар компанията;
 - 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/ползвателя на автомобила (ако са различни от картодържателя);
 - 1.3.4. Ясна и точна информация относно предлаганата резервация – тип и база на хотелско настаняване/вид и екстри на превозното средство, включени услуги;
 - 1.3.5. Брой резервирани стаи/автомобили и брой нощувки/дни на ползване на превозно средство;
 - 1.3.6. Период на престой/ползване с начална и крайна дата и час;
 - 1.3.7. Цена на нощувка/размер на наем на автомобил на ден;
 - 1.3.8. Условия на търговеца за анулиране на резервацията, начин и срок за анулиране;
 - 1.3.9. No-Show – условия и размер на неустойка, която търговецът ще удържи от картата на клиента в случай на неявяване на последния в хотела/мястото на вземане на автомобил или при неспазени условия за отмяна на резервация от страна на картодържателя;
 - 1.3.10. Получаване на съгласие от страна на картодържател относно поемане на допълнителни разходи/изравнителни суми чрез задължаване на посочената във Формуляра карта, след напускане на хотела/връщане на автомобила;
 - 1.3.11. Други условия на търговеца;
 - 1.3.12. Декларация от страна на търговеца за конфиденциалност и опазване на получените лични и картови данни на клиентите;
 - 1.3.13. Дата и поле за подпис на картодържателя.
 - 1.4. Формулярът задължително следва изрично да съдържа уведомление до картодържателя, че ще му бъде удържана неустойка в размер на една нощувка на резервирана стая/наем за един ден на резервирана кола, в случай че:
 - Не се регистрира в хотела/не поеме превозното средство в рамките на един ден от датата на настаняването/времето за поемане на колата, съгласно гарантираната резервация, или
 - Не е отменил резервацията в съответствие с политиката на хотела/рент-а-кар компанията за отмяна на резервации.
 - 1.5. Да получи обратно изцяло попълнен и **подписан** от картодържателя Формуляра за гарантиране на резервация в хотел/рент-а-кар по факс, електронна поща или друг начин;

N.B. Хотелът/рент-а-кар компанията **НЯМАТ** право да удържат **предварително суми** от картата на клиента, преди пристигане на лицата, които ще ползват настаняването/колата в хотела/мястото за получаване на превозно средство.

N.B. Ако не е получен изцяло попълнен и **подписан** от картодържателя формуляр за гарантиране на резервация в хотел/рент-а-кар, търговецът **НЯМА** право да се извършва **No-Show** транзакция впоследствие!

1.6. Общите условия на търговеца следва да отговарят на следните изисквания:

1.6.1. Търговецът няма право да изисква срок за отмяна на резервацията без дължима неустойка, по-дълъг от 72 часа преди часът и датата на настаняването/часът на поемането на превозното средство;

1.6.2. В случаите на гарантирана с карта резервация в периода от 72 часа до часа и датата на настаняване/поемане на превозното средство, времето в което може да се направи отмяна, не може да бъде по-рано от 18 ч. на датата на пристигането на клиента на адреса на хотела/рент-а-карт компанията, където ще се поеме колата. В такива случаи, информацията по отмяна следва да бъде ясно предадена на клиента в писмена форма, в това число и точното време, когато благоприятните условия за отмяна станат невалидни.

1.6.3. При неявяване на клиента в хотела/на мястото за поемане на превозното средство на датата, от която започва резервацията без да я е отменил, ТЪРГОВЕЦЪТ запазва на негово разположение резервираните стаи/превозни средства до check-out часа на следващия тази дата ден/24 часа след часът на поемането, уговорен в резервацията;

1.6.4. При невъзможност на търговеца да предостави настаняването/превозното средство при явяването на клиента за регистрация в хотела/за поемане на превозното средство от предварително определеното място за наемане ТЪРГОВЕЦЪТ осигурява на клиента:

- Еднакво като условия настаняване за една нощувка в друг хотел/еднакъв или по-висок клас кола без допълнителни разноси за клиента;
- Транспортиране до другия хотел – за хотели;
- Прехвърляне на получаваните съобщения към другия хотел и триминутен телефонен разговор на клиента, при изявено желание от негова страна – за хотели.

2. Блокиране на сума по карта за гарантиране на хотелска резервация/ползване на рент-а-кар услуга.

2.1. Търговецът има право да **блокира** по картата на клиента дължимата сума за гарантиране на хотелска резервация/ползване на рент-а-кар услуга чрез **ръчно** въвеждане на картови данни от Формуляра за гарантиране за резервация в хотел/рент-а-кар на ПОС терминала;

2.2. Блорирането на сума без физическо прочитане на карта се счита за **одобрено (успешно)**, само и единствено ако е отпечатана бележка от ПОС терминала, на която има **оторизационен код**, състоящ се от 6 символа (цифри и/или букви);

N.B. С блокирането на сума по карта (авторизация), картата **НЯМА** да бъде финансово задължена.

3. Потвърждение на резервацията.

Търговецът е длъжен за изпрати писмено потвърждениена картодържателя по електронната поща/факса/по пощата за гарантираната резервация. Потвърждението следва да съдържа долуизброената задължителна информация:

3.1. Име на картодържателя и имена на лицата, които ще ползват услугата (ако се различават);

3.2. Номер на картата – цифрите се изписват с *, с изключение на последните четири цифри;

3.3. Валидност на картата;

3.4. КОД ЗА ПОТВЪРЖДЕНИЕ НА РЕЗЕРВАЦИЯТА;

3.5. Точен и пълен адрес на хотела/мястото на поемане на превозното средство;

3.6. Изисквания на хотела/рент-а-кар компанията по отношение задълженията на клиента.

3.7. Недвусмислено уведомление относно точната сума и валутата на плащането, която ще бъде удържана от картата като неустойка NO-SHOW в случаите, описани в 1.4.

4. Отмяна на резервацията от страна на клиента

4.1. Търговецът е длъжен да приема всяка отмяна на резервация без удържане на неустойка, ако е

направена от клиента съгласно изискванията, с които се е съгласил по време на извършване на резервацията и които са му потвърдени впоследствие с кода за потвърждение;

4.2. При отмяна от картодържателя на гарантираната резервация в съответствие с условията за анулиране на търговеца, последният отблокира сума (анулира авторизация) на гарантираната резервация по картата на клиента чрез ръчна операция без физическо присъствие карта на ПОС терминала.

4.3. Търговецът задължително предоставя на картодържателя по факса/електронната поща/пощата писмено потвърждение на отмяната на резервацията, задължително съдържащо:

- КОД НА ОТМЯНАТА с препоръката да го запази, в случай на бъдещи спорове;
- име на картодържателя,
- номер на картата – цифрите на номера са заменени с *, с изключение на последните четири цифри;
- валидността на картата.

5. Удържане на неустойка No-Show в хотел/рент-а-кар на ПОС терминал без физическо присъствие на карта.

При неявяване на картодържателя/госта/ползвателя на мястото за ползване на хотелското настаняване/поемане на автомобила в срок от **24 часа след часа за регистрация в хотела/поемане на колата на началната дата на настаняване/вземане на превозно средство** или при неспазване на условията за анулиране на резервация на хотела/рент-а-кар компанията, търговецът има право да удържи неустойка **No-Show** в размер на 1 нощувка на брой стаи / 1 ден на ползване на брой автомобили.

5.1. Служителят, работещ с ПОС терминала, въвежда ръчно дължимата сума за No-Show на ПОС терминала по картовите данни и сумата на дължимата сума за No-Show на ПОС терминала, спазвайки съответната технологична последователност;

5.2. На мястото за подпис на картодържателя върху разпечатаната разписка от ПОС терминал изписва съобщение – “NO-SHOW”;

5.3. Търговецът запазва всички документи по гарантиране на резервация в хотела/рент-а-кар компанията, получения и подписан от клиента Формуляр за гарантиране на резервация в хотела/рент-а-кар компанията, разписката/ите от ПОС терминал за блокирана сума, потвърдението до клиента за гарантираната с карта, отмяната на резервацията от страна на клиента, потвърдението до клиента за приетата отмяна на резервацията, разписката от ПОС терминала за извършено удържане на сумата на неустойката No-Show и др.