

Uputa namijenjena rent-a-car agencijama s ciljem smanjenja reklamacija korisnika kartica MasterCard i VISA

1. Postupak predautorizacije

Fleksibilnost kartičnog plaćanja omogućava ispunjenje potreba i želja kupaca, korisnika kartica. Danas je gotovo u svakoj rent-a-car agenciji moguć najam vozila i plaćanje obveza platnim karticama.

Pri davanju vozila u najam korisniku kartice rent-a-car agencije se obvezuje zatražiti kreditnu karticu od korisnika na temelju koje će odraditi transakciju predautorizacije za iznos koji ovisi o važećem cjeniku rent-a-car agencije, vrsti vozila i razdoblju najma vozila.



Osim garancije, predautorizacija omogućava kontrolu valjanosti i limita kartice kao instrumenta plaćanja. Na taj način rent-a-car agencija može identificirati i potencijalnu kartičnu prijevare.

Predautorizacija je pravovaljana za period najma vozila.

1.1. Izračun potencijalnih troškova

Postupku predautorizacije prethodi procjena svih potencijalnih troškova tijekom najma vozila.

Procjena se temelji na:

- Očekivana duljina najma vozila;
- Cijeni vozila.

Konačna transakcija nakon obavljene rezervacije mora biti realizirana uz prisustvo kartice.

1.2. Dohvat i poništenje predautorizacije

U slučaju kad je konačan trošak najma vozila putem kartice jednak ili manji od iznosa predautorizacije, provodi se dohvat predautorizacije i terećenje za iznos konačnog troška, odnosno transakcije kompletiranja sa većim iznosima od pred-autorizacije po novoj regulativi biti će odbijene.

Za rent-a-car djelatnost dozvoljeno je terećenje za gorivo i parkirne kazne uz pisanu suglasnost korisnika kartice te je u tom slučaju potrebno na slipu na potpisnu crtu ručno upisati SOF.

Transakciju predautorizacije nije moguće poništiti na EFT POS terminalu. Predautorizacija prestaje važiti istekom vremena određenog od banke izdavatelja kartice ili kompletiranjem sredstava.

Predautorizirana sredstva korisnika kartice mogu se osloboditi na način da rent-a-car agencija pošalje zahtjev u slobodnoj formi u Banku s podacima o broju kartice i broju predautorizacije.

2. Najam vozila

Prilikom rezervacije najma vozila rent-a-car agencija u obvezi je zatražiti od korisnika kartice sljedeće podatke:

- ime i prezime koje se nalazi na kartici,
- broj kartice,
- datum isteka kartice,
- adresu.

Prilikom rezervacije najma vozila rent-a-car agencija najmanje 72 sata od rezervacije u obvezi je pružiti korisniku kartice sljedeće informacije:

- cijenu najma vozila (važeći tarifnik),
- porez,
- cijenu kilometraže,
- kod potvrde,
- obveze za korisnike kartica,
- uvjete poslovanja,
- otkazivanje,
- info o gorivu i parkirnim kaznama.

U procijenjeni iznos transakcije se ne uključuju moguće nastale štete na vozilu.

Rent-a-car agencija mora prihvatiti otkaz najma ukoliko je zahtjev podnesen u definiranom otkaznom roku. Rok otkaza mora biti 12 sata prije predviđenog vremena najma vozila.

3. Namirenje nastale štete

U slučaju kada se pri preuzimanju vozila utvrdi nastanak štete na vozilu, rent-a-car agencija je dužna izvijestiti korisnika kartice o procijenjenom iznosu štete, te za navedeni iznos posebno zatražiti odobrenje i provesti transakciju koju će korisnik kartice ovjeriti potpisom.

U slučaju nenaplaćenog goriva potreban je dokaz o stanju goriva na početku najma, te stanju goriva na kraju najma potpisan od strane korisnika kartice.

U slučaju naplate kazne za nepropisno parkiranje ili učinjen prekršaj u prometu rent-a-car agencija dužna je predočiti dokaz prema kojemu je vidljiv:

- registarski broj unajmljenog vozila,
- datum prekršaja,
- vrijeme prekršaja,
- lokacija prekršaja,
- opis kazne,
- iznos u lokalnoj valuti,
- originalni račun o parkirališnoj kazni.

4. Dokumentacija u slučaju reklamacije korisnika kartice

Rent-a-car agencija se obvezuje da će na zahtjev Banke dostaviti svu dokumentaciju temeljem koje će se utvrditi valjanost transakcije povodom reklamacija korisnika kartice i to:

- Ugovor o najmu vozila s potpisom korisnika kartice,
- Opće uvjete poslovanja, važeću tarifu, sve dodatke Ugovora o najmu,
- Račun sa specifikacijom usluga za koju se tereti račun korisnika kartice,
- Korisnički račun o odobrenoj transakciji predautorizacije s potpisom korisnika kartice,
- Korisnički račun potpisan od strane korisnika kartice za transakciju za koju se tereti njegov račun,

U slučaju nastale štete na iznajmljenom vozilu potrebno je dostaviti:

- Vehicle Condition Form s opisom oštećenja na vozilu i potpisom korisnika kartice na početku i kraju najma, te ostalu dokumentaciju kojom se dokazuje odgovornost korisnika za nastalu štetu,
- Račun ovlaštene organizacije koja obavlja popravak vozila,
- Službeno policijsko izvješće o nesreći, ako je vozilo u njoj sudjelovalo,
- Dokumentaciju kojom se dokazuje da je korisnik kartice pristao platiti nastalu štetu svojom karticom.

5. Naknadna naplata troškova

Swako dodatno terećenje računa korisnika kartice mora biti autorizirano i provedeno kao zasebna transakcija. Takva transakcija mora se prema MasterCard propisima procesirati najkasnije u roku od

30 (trideset) dana, odnosno prema Visa propisima najkasnije u roku od 90 (devedeset) dana od datuma terećenja računa korisnika kartice za najam vozila.

Primjer izjave o naplati dodatnih troškova kojom korisnik kartice prihvaća dodatne troškove:

Ovom izjavom ja, _____, br. osobne iskaznice/putovnice _____ izjavljujem da sam upoznat/a s Uvjetima korištenja rent a car usluge, te sam suglasan/a da se moja kartica br.: _____ s rokom valjanosti: _____, do iznosa: _____ naknadno tereti za iznos nastalih dodatnih troškova – goriva, kazne za nepropisno parkiranje, učinjenog prekršaja u prometu i oštećenja automobila. Iznos terećenja ću odobriti po primitku obavijesti o iznosu i vrsti troška za koji me se naknadno tereti.
Kontakt e-mail adresa je _____ ili mob _____.
Datum, mjesto i potpis: _____

Rent-a-car agencija snosi svu štetu koja može proizaći iz ne postupanja rent-a-car agencije u skladu s naprijed navedenim obvezama.

Uputa namijenjena hotelima s ciljem smanjenja reklamacija korisnika kartica MasterCard i VISA

2. Postupak predautorizacije

Zahvaljujući komunikacijskoj i informatičkoj tehnologiji, danas je moguće rezervacije za hotelski smještaj obavljati Internetom. Osim Interneta, najčešće se rezervacije vrše posredstvom turističkih agencija te manje ostalim komunikacijskim kanalima (telefon, faks).

Čuvanje rezervacije hotel uvjetuje navođenjem broja platne kartice gosta koja garantira njegov dolazak. Po dobivanju broja kartice, hotel provodi postupak predautorizacije.

Osim garancije, predautorizacija omogućava kontrolu valjanosti i limita kartice kao instrumenta plaćanja. Na taj način hotel može identificirati i potencijalnu kartičnu prijevare.

Predautorizacija je pravovaljana za period prije dolaska i tijekom boravka gosta u hotelu.

Predautorizacija vrijedi 30 dana za sve MasterCard i VISA platne kartice, te 7 dana za Maestro kartice. Istekom tog roka, više neće biti moguće kompletirati rezervirana sredstva na kartici, a pokušaj kompletiranja na EFT POS terminalu će biti odbijen. Ako nakon isteka 30 dana nije provedena transakcija kompletiranja za rezervirana sredstva, potrebno je dostaviti ovjereni i potpisani zahtjev ugovornoj banci za stornom predautorizacije. Zahtjevu je potrebno priložiti listić transakcije predautorizacije na koji se zahtjev odnosi.

Nije moguće kompletirati veći iznos od onoga koji je rezerviran na kartici prilikom predautorizacije.

Ugovorni partner može **provesti novu transakciju kupovine za iznos koji prelazi rezervirana sredstva**. Za svaku novu transakciju potrebna je suglasnost korisnika kartice za specificirani naknadni trošak. Suglasnost se potvrđuje provlačenjem kartice na EFT POS terminalu ako je korisnik kartice prisutan (potvrda potpisom na slipu ili PIN-om), a ako nije prisutan, pisanim odobrenjem korisnika kartice, te ručnim unosom broja kartice na EFT POS terminalu.

Ako korisnik kartice nije dao suglasnost potpisom na slipu, PIN-om ili pisanim odobrenjem, postoji mogućnost da korisnik kartice uloži reklamaciju zbog naknadnog troška koja može biti riješena u njegovu korist.

Napomena:

Prilikom prijave (*check in-a*) osoblje na recepciji treba provjeriti je li na ponuđenu karticu napravljena predautorizacija prilikom rezervacije smještaja i ako jest, kada. U suprotnom može doći do dvostrukog zauzimanja sredstava na kartici ili do odbijanja transakcije predautorizacije.

2.1. Izračun potencijalnih troškova

Postupku predautorizacije prethodi procjena svih potencijalnih troškova gosta tijekom boravka u hotelu.

Procjena se temelji na:

- Očekivanoj duljini boravka gosta u hotelu;
- Cijeni sobe, uključujući porez na dodatnu vrijednost (hoteli moraju istaknuti cijene hotelskog smještaja u konvertibilnim markama, a u stranoj valuti samo informativnog karaktera);
- Boravišnim taksama.

Konačna transakcija nakon obavljene rezervacije mora biti realizirana uz prisustvo kartice.

2.2. Dohvat i poništenje predautorizacije

U slučaju kad je konačan trošak najma hotelskog smještaja putem kartice jednak ili manji od iznosa predautorizacije, provodi se dohvat predautorizacije i terećenje za iznos konačnog troška, odnosno transakcije kompletiranja sa većim iznosima od predautorizacije po novoj regulativi biti će odbijene.

3. Hotelske rezervacije - Hotel Reservation

Cilj je postići kvantitativniju (bržu) i kvalitetniju komunikaciju između hotela i njegovih gostiju.

Prilikom rezervacije hotel je obavezan od gosta zatražiti:

- broj kartice
- datum isteka kartice
- ime i prezime koje se nalazi na kartici
- adresu

I pružiti mu slijedeće informacije:

- cijenu sobe s tax-om
- adresu hotela
- dati broj rezervacije
- uvjete poslovanja
- uvjete otkazivanja
- non-show – terećenje jednog noćenja u slučaju neotkazivanja rezervacije

Potrebno je uzeti broj od korisnika kartice kao garanciju za rezervaciju i ne treba se provoditi autorizacija u trenutku rezervacije hotelskih smještaja.

Važno je da se korespondencija s gostom isključivo obavlja u pisanom obliku, zbog jednostavnijeg upravljanja rezervacijama te lakšeg i bržeg rješavanja eventualnih pritužbi gosta.

Za VISA kartice standardno vrijeme otkazivanja smještaja je **72 sata prije planiranog dolaska**, osim u slučaju kada korisnik kartice/gost rezervira smještaj 72 sata prije dolaska. U tom slučaju korisnik kartice/gost ima pravo otkazati rezervaciju do **18:00 sati na dan dolaska korisnika kartice/gosta**.

Ako se gost ne pojavi i **ne otkáže rezervaciju unutar propisanog roka**, ugovorni partner ima pravo **teretiti karticu u iznosu jednog noćenja + PDV**. U tom slučaju na liniji za potpis na transakcijskom listiću (slipu) upisuje se NO-SHOW.

Za MasterCard kartice standardno vrijeme otkazivanja smještaja je **18:00 sati na dan dolaska korisnika kartice/gosta**. Ako se gost **ne pojavi i ne otkáže rezervaciju unutar propisanog roka**, ugovorni partner ima pravo **teretiti karticu u iznosu jednog noćenja + PDV**. U tom slučaju na liniji za potpis na transakcijskom listiću (slipu) upisuje se NO-SHOW.

Ako ugovorni partner prihvaća VISA ili MasterCard karticu, **mora se pridržavati svih pravila** u vezi s prihvatom tih kartica.

Naplata se u većini slučajeva provodi ručnim unosom (ručno utipkavanje broja kartice na POS terminalu), tj. u card-not-present okruženju te se nakon provedene transakcije mora kreirati račun i izdati transakcijski listić. Nakon izdavanja transakcijskog listića na liniji za potpis treba napisati: NO-SHOW – isključivo ako se naplaćuje trošak jednog noćenja.

Ugovorni partner ima pravo definirati svoje rokove u Uvjetima otkazivanja, ali ako dođe do procesa reklamacije i ne može dokazati da je korisnik kartice upoznat sa Uvjetima otkazivanja te da je iste prihvatio, reklamacija može biti riješena u njegovu korist.

NAPOMENA:

Ako je ugovorni partner naplatio više noćenja, a na transakcijskom listiću na liniji za potpis piše NO-SHOW, bit će obavezan vratiti naplaćeni iznos korisniku kartice.

Ugovorni partner mora korisniku kartice jasno prezentirati svoje Opće uvjete uključivo Uvjete otkazivanja i to u trenutku postupka rezervacije na ekranu na kojem je vidljiv cijeli iznos transakcije ili u sekvencijalnom slijedu stranica prije završnog plaćanja. Korisnik kartice prihvaća uvjete klikom na gumb “click to accept” koji treba biti vidljiv na istoj stranici. Budući da je riječ o okruženju u kojem korisnik kartice nije fizički prisutan, postoji velika mogućnost da će korisnik kartice osporavati naplaćene troškove i uložiti reklamaciju. Ako u procesu reklamacije ugovorni partner nije u mogućnosti dokazati da je dostavio klijentu Opće uvjete uključivo Uvjete otkazivanja, u obzir će se uzeti prethodno navedena pravila kartičnih kuća te reklamacija može biti riješena u korist korisnika kartice.

Kod pravilnog otkazivanja rezervacije, hotel dodjeljuje broj, tzv. Cancellation Number i šalje ga gostu uz potvrdu o otkazivanju. Potvrda o otkazivanju mora sadržavati osnovne elemente:

- Ime i prezime gosta s osobnim podacima;
- Skraćeni broj kartice (ili poveznica sa brojem kartice);
- Datum valjanosti kartice;
- Broj otkazane rezervacije.

U slučaju pravovremenog otkaza rezervacije, hotel je dužan provesti poništenje predautorizacije na način dogovoren s bankom. Na taj način korisniku se oslobađa rezervirani dio limita potrošnje.

Politiku otkazivanja smještaja treba jasno predočiti klijentu prilikom obavljanja rezervacije, što može poboljšati zadovoljstvo klijenta i smanjiti nesporazume. Hotel treba čuvati rezervirani smještaj dostupnim još jedan dan kako bi se ispoštovalo moguće kašnjenje gosta.

U slučaju otkazivanja rezervacije izvan navedenih rokova, hotel zadržava pravo naplate troška nedolaska (cijena jednog noćenja, uključujući porez na dodanu vrijednost).

- Broj rezervacije;
- Datum dolaska/check-in;
- Fakturu s upisanim imenom i prezimenom gosta, brojem telefona te e-mail adrese/adrese prebivališta gosta, cijeni noćenja;
- Kopiju transakcijskog listića s upisanim riječima „No show” na liniji za potpis;
- Datum i vrijeme isteka otkaznog roka s uvjetima o naplati troška nedolaska.

Kod popunjenosti željenog smještaja hotel mora osigurati alternativni smještaj najsličniji zadanim uvjetima, bez naknade.

Osim toga, gost ostvaruje pravo na besplatan poziv i prijevoz do alternativnog smještaja.

4. Naknadna naplata troškova - Delayed or Amended Charges

Praksa je pokazala da hotel identificira dodatne troškove, nakon što je gost napustio hotel. U dodatni trošak spadaju mini bar, televizija, parkiranje, greške u obračunu troška te ostali legitimni troškovi. Sukladno regulativi kartičnih institucija, dodatni troškovi se mogu naplatiti nakon odlaska gosta, uz uvjet da je gost pristao (pismena suglasnost) na naplatu istih.

Procesiranje dodatnih troškova se mora izvršiti u roku od 30 dana (MasterCard) ili 90 dana (Visa) od datuma originalne transakcije na koju se odnose dodatni troškovi.

Hotel je obavezan pisanim putem kontaktirati korisnika kartice sa opisom troška i iznosom, kao i dobiti pismeno odobrenje za terećenje kartice.

Po naplati, hotel je dužan gostu poslati fakturu s navedenim dodatnim troškom za koji je gost zadužen i kopiju transakcijskog listića s upisanim riječima SOF (Signature On File) na liniji za potpis, uz detaljno obrazloženje naplaćenih troškova.

Hotel je dužan čuvati fakture/račune i kopije transakcijskih listića 18 (osamnaest) mjeseci prema MasterCard regulativi, odnosno 12 (dvanaest) mjeseci sukladno uredbi Visa International, od datuma provedbe kartične transakcije.

Primjer izjave o naplati dodatnih troškova kojom korisnik kartice prihvaća dodatne troškove:

Ovom izjavom ja, _____, br. osobne iskaznice/putovnice _____ izjavljujem da sam upoznat/a s Uvjetima korištenja hotelskih usluga te sam suglasan/a da se moja kartica br.: _____ s rokom valjanosti: _____, do iznosa: _____ naknadno tereti za iznos nastalih dodatnih troškova - usluge u sobi, telefona, TV tj. usluga koje sam iskoristila/o, a koje nisu prijavljene prilikom odjave iz hotela. Iznos terećenja ću odobriti po primitku obavijesti o iznosu i vrsti troška za koji me se naknadno tereti. Kontakt e-mail adresa je _____ ili mob _____.

Datum, mjesto i potpis: _____

5. Obratite pozornost na sumnjivo ponašanje korisnika kartice/gosta

Slijedeće situacije ukazuju na moguću zlouporabu kartice:

- osim smještaja često se traže i dodatne usluge (rezervacija auta/limuzine/jahte, taksi usluge, i tome slično);
- u svrhu potvrde rezervacije dostavljaju se brojevi više kartica ili se nakon odbijene autorizacije, garantiran rezervacija „novom“ karticom;
- provodi se autorizacija bez fizičkog prisustva kartice i gosta, a gosti su osobe koje nisu niti rezervirali smještaj niti garantirali smještaj karticom;
- predlaže se rastavljanje iznosa ukupnog troška na više kartica i/ili transakcija;
- nakon autorizacije otkazuje se ili prolongira rezervacija, traži se povrat cijelog ili većeg dijela iznosa na bankovni račun ili povrat na broj kartice s kojom nije autorizirana rezervacija.

Važna napomena: Povrat sredstava se mora izvršiti isključivo na račun/broj kartice koji je korišten prilikom rezervacije a nikako u gotovini ili na drugi broj računa/kartice.