

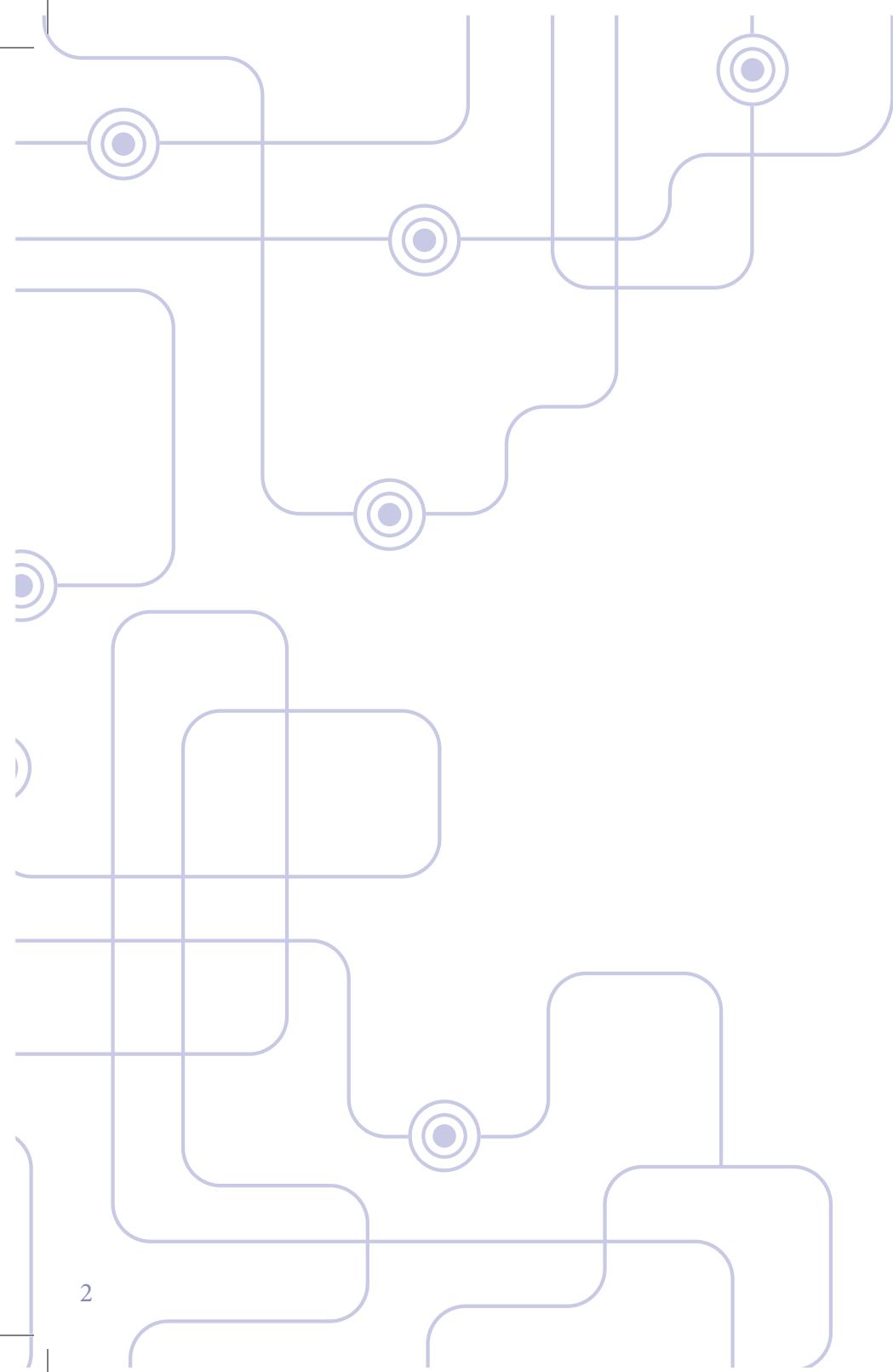


Servizi aggiuntivi albergatori Sicurezza dei pagamenti



I servizi del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea
per il Settore Turismo

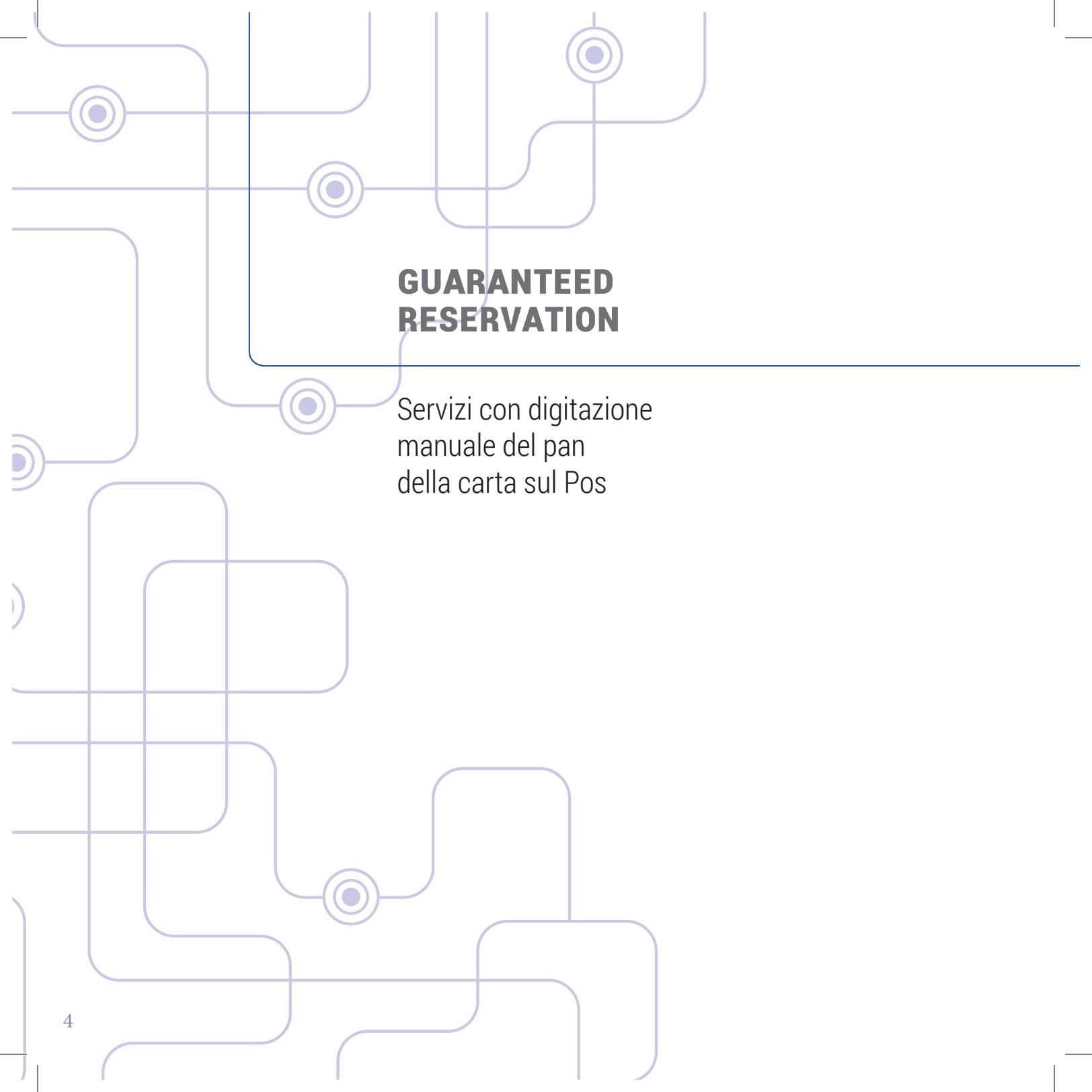




Settore Turismo

**SERVIZI
AGGIUNTIVI
ALBERGATORI**

**SICUREZZA
DEI PAGAMENTI**

The background features a complex network of light blue lines and circles, resembling a circuit board or a stylized map. The lines are of varying thickness and form both straight and curved paths. Several circles, each containing a smaller solid blue circle, are placed at various points along these lines. The overall aesthetic is clean, modern, and technical.

GUARANTEED RESERVATION

Servizi con digitazione
manuale del pan
della carta sul Pos

Settore Turismo



PRE-AUTORIZZAZIONE

6



NO-SHOW

16



ADVANCE DEPOSIT SERVICE

20

PRE-AUTORIZZAZIONE



Blocco
temporaneo di
un importo sul
plafond
della carta
di credito
del cliente

CHE COS'È

È un **blocco temporaneo** di un importo sul plafond della carta di credito del cliente. Non genera nessun tipo di movimento bancario sul conto corrente del cliente perché non viene contabilizzato, quindi, NON È UN ADDEBITO.

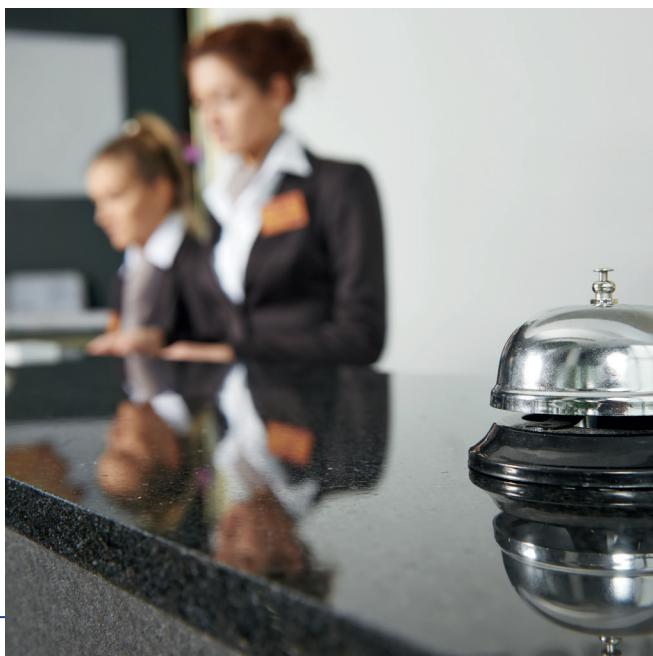
Permette di “prenotare” un importo per **verificare la validità** e la copertura economica della carta di credito rilasciata dal cliente in fase di prenotazione. In questo modo è garantita la disponibilità dell'importo per la conferma di prenotazione definitiva della camera.

È un servizio **attivabile su richiesta** tra quelli disponibili sul Pos, mediante l'autorizzazione della filiale bancaria di riferimento.

Genera un **blocco temporaneo** di un importo specifico su una carta di credito.

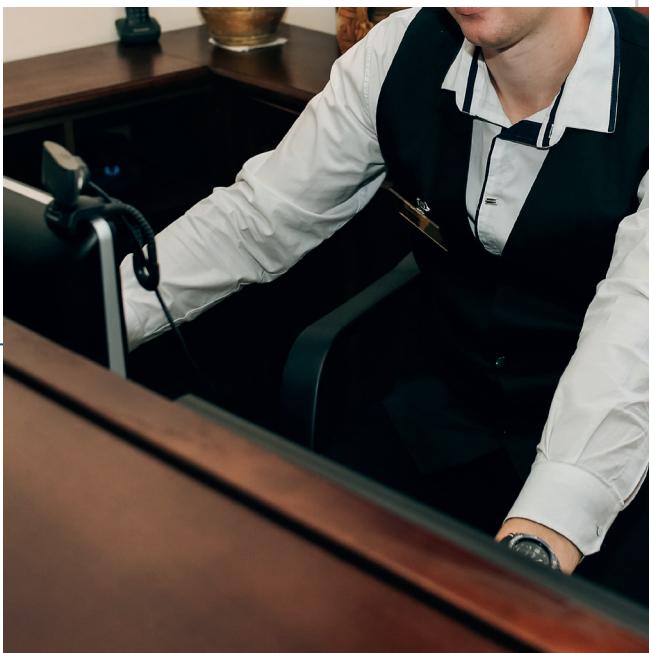
Per «**liberare**» l'importo bloccato dalla pre-autorizzazione e quindi, ripristinare l'intero plafond carta del cliente, è necessario effettuare la chiusura della pre-autorizzazione.

COSA DEVE FARE UN ALBERGATORE AFFINCHÉ UNA PRE-AUTORIZZAZIONE SIA VALIDA?



L'ALBERGATORE DEVE:

- fornire per iscritto (o online) la **data e ora** di previsto **soggiorno**, nonché l'esatta **ubicazione della struttura**;
- **confermare di mantenere la prenotazione** a meno che non venga annullata in base alla Cancellation Policy accettata;



INOLTRE:

se impossibilitato a onorare la prenotazione, deve **fornire una sistemazione analoga** o di grado superiore, senza costi aggiunti per il Titolare della carta o con costi/modalità concordate con il Titolare della carta.

QUAL È L'IMPORTO DI UNA PRE-AUTORIZZAZIONE?

La somma è a discrezione dell'albergatore e parte da 0,01 euro fino all'importo totale della penale evidenziata nella cancellation policy.

In alcuni paesi esteri viene bloccato un importo superiore al costo totale del soggiorno, come tutela per eventuali danni.

La prova del centesimo è sconsigliata perché non ha nessuna utilità ai fini del blocco e genera sospetto nel cliente che si trova una richiesta di autorizzazione in caso di Sms Alert.

QUANDO FARE UNA PRE-AUTORIZZAZIONE?

Generalmente si tende a preautorizzare da una **ventina di giorni precedenti all'arrivo** fino al giorno stesso. E' consigliabile adeguare la preautorizzazione alle politiche di cancellazione personalizzate da ogni hotel. Un anticipo eccessivo potrebbe essere inutile perché la decadenza naturale della preautorizzazione potrebbe avvenire prima dell'arrivo del cliente e la carta potrebbe risultare senza fondi al momento dell'utilizzo.



COME SI EFFETTUA UNA PRE-AUTORIZZAZIONE SU CARTA DI CREDITO?

CHIAMANDO IL N. VERDE VENGONO DATE ISTRUZIONI DALL'OPERATORE PER LA PROCEDURA.

Riportiamo l'esempio di utilizzo di un "POS MODELLO INGENICO ICT220":

Premere **MENU' = F1**

MENU' CASSIERE + OK

Scorrere fino a trovare **MENU' CASSIERE PAN MANUALE + OK**

Digitare il numero della **carta di credito** (Inserire Pan)
e relativa data di scadenza + OK

Sotto la voce **SCelta TIPO PAGAMENTO** si trovano due voci:
0- ACQUISTO
1- PREAUTORIZZAZIONE

Scegliere 1 e **digitare l'importo da pre-autorizzare + OK**

A fine transazione eseguita otterrete lo scontrino con il codice preautorizzazione di 12 cifre.



COSA SI DEVE FARE AL CHECK OUT?

Generalmente si incassa per intero l'ammontare del soggiorno con modalità di pagamento concordata con il cliente. Questa procedura si può effettuare senza il passaggio dello storno e del riaddebito **solo se il cliente paga con la stessa carta pre-autorizzata rilasciata in fase di conferma, e utilizza la modalità CHIP&PIN.**

Se la modalità di pagamento preferita dal cliente fosse diversa, quindi in contanti, con assegno oppure con un'altra carta di credito o bancomat si procede con lo storno dell'importo della pre-autorizzazione, **consegnando al cliente le copie degli scontrini di pre-aut., di chiusura e di storno.**

Si consiglia di stornarlo sempre al check-out per avere la garanzia per tutto il periodo prenotato e far fronte per esempio a partenze anticipate non garantite o a ulteriori bizzarrie del cliente.



IL CLIENTE PUÒ DISPORRE NUOVAMENTE DELLA SOMMA BLOCCATA DOPO 72 ORE se lo storno avviene manualmente ma i tempi sono molto indicativi. A volte servono solleciti ai vari circuiti.

COME SI EFFETTUA LA CHIUSURA DELLA PRE-AUTORIZZAZIONE?

PER POTER PROCEDERE ALLA CHIUSURA DELLA PRE-AUTORIZZAZIONE:

Premere **MENU'=F1**

Selezionare la voce **MENU' GESTORE + OK**

Selezionare la voce **PRE-AUTORIZZAZIONE** e dal MENU' PRE-AUTORIZZAZIONE scegliere tra le due voci quella della "Chiusura Preaut.":
0-CHIUSURA PREAUTOR.
1-AUTOR. INTEGRATIVA

Inserire il **codice numerico della pre-autorizzazione** che si trova sullo scontrino di riferimento.

Strisciare o inserire la carta di credito, nel caso di inserimento premere il tasto F1.

Una volta inseriti i dati richiesti e la chiusura pre-autorizzazione sarà avvenuta con successo



NO-SHOW



È un addebito effettuato da un albergatore per il mancato arrivo di un cliente

CHE COS'È

È un **addebito sulla carta** effettuato da un Albergatore, a causa del mancato arrivo di un Cliente entro la data prevista, il quale non ha provveduto a cancellare entro i termini della Cancellation Policy.

Può essere addebitato unicamente il costo della prima notte + tasse.

Non possono essere addebitati importi maggiori al costo della prima notte.

In caso di contestazione da parte del Titolare, poiché l'addebito è stato effettuato senza la presenza della carta e in modalità non sicura, il rischio frode è a carico Esercente.

È BENE RICORDARE CHE:

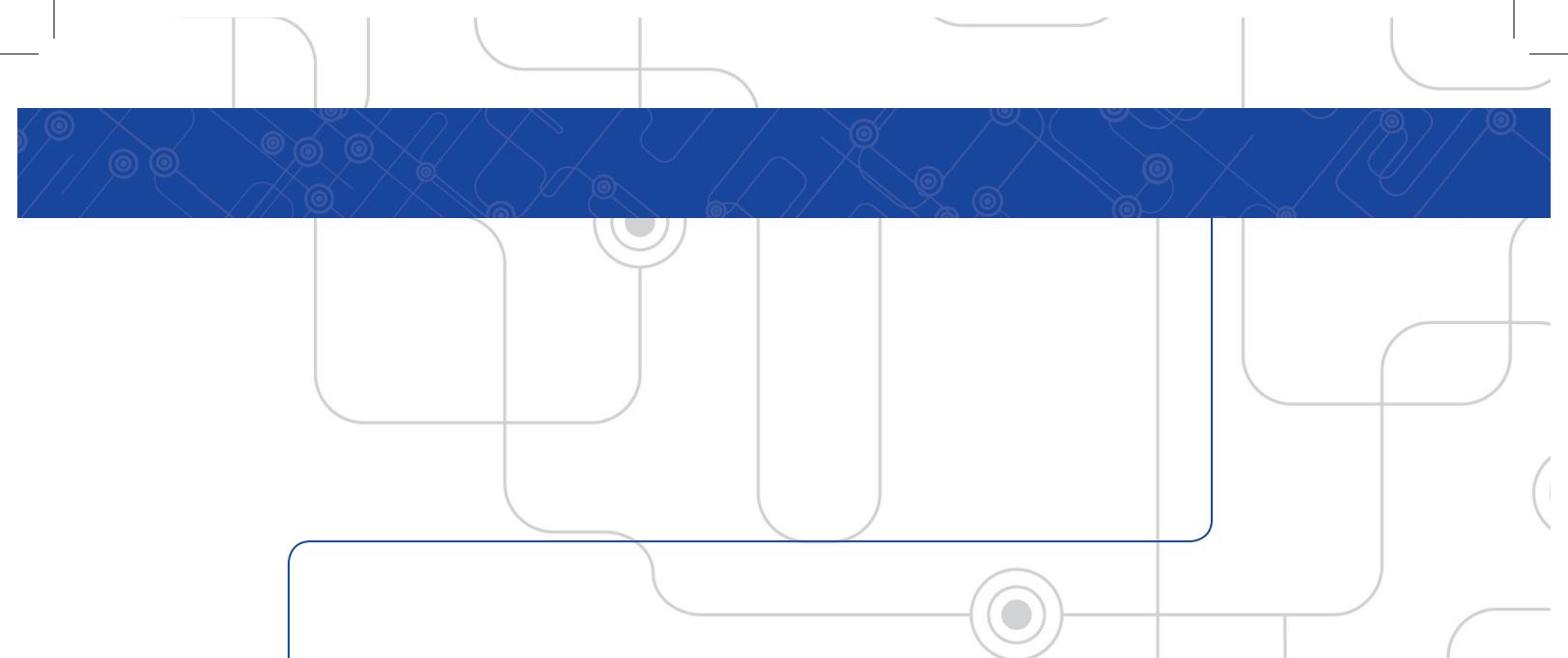
Per il **circuito VISA**, è importante il momento della prenotazione ai fini dell'addebito del No Show.

Infatti nulla può essere addebitato al Titolare della carta VISA che cancelli la prenotazione entro 24 ore dalla conferma dell'albergatore.

Per il **circuito MasterCard** invece, è rilevante la data di arrivo del cliente ai fini dell'addebito o meno del No Show. L' esercente può impostare l'obbligo di cancellazione fino a 72 ore prima dell'arrivo del cliente, previa comunicazione ed accettazione scritta di tale regola.

Se il titolare carta richiede una prenotazione all'interno del termine di cancellazione, tale termine viene automaticamente spostato alle ore 18:00 del giorno di arrivo.





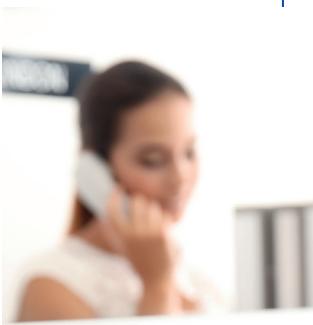
Accettata la cancellazione deve fornire un numero di cancellazione.

In caso di mancata o tardiva cancellazione, a titolo di No-Show, può essere addebitato unicamente il costo della prima notte + tasse.

Non può essere addebitato il totale del soggiorno o comunque importi maggiori al costo della prima notte.

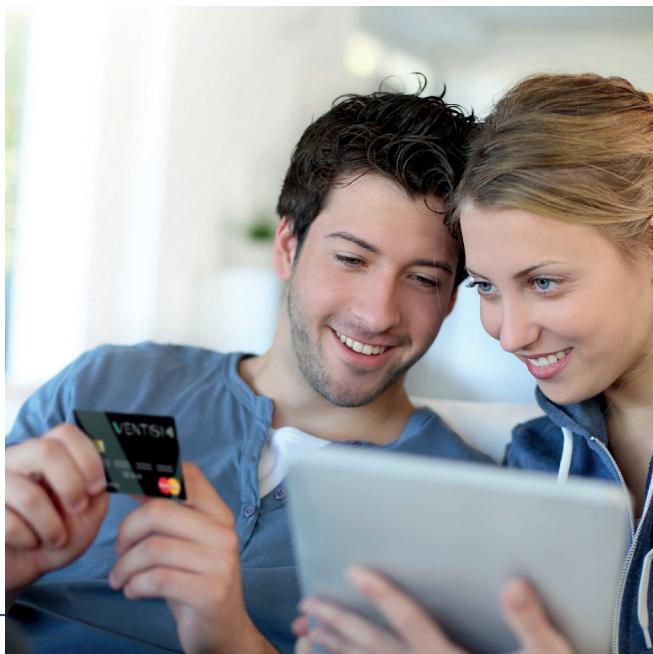
In caso di contestazione da parte del Titolare, poiché l'addebito è stato effettuato senza la presenza della carta e in modalità non sicura, il rischio frode è a carico Esercente.

In caso di emissione scontrino POS a titolo di No-Show, lo stesso deve riportare la dicitura "No-Show" al posto della firma del Titolare.



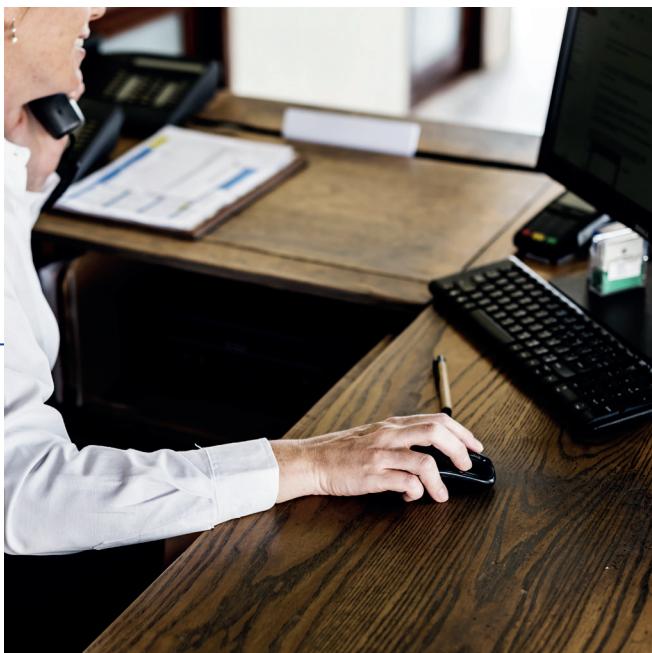
COS'È LA CANCELLATION POLICY

Regola la data e l'ora entro cui la prenotazione può essere cancellata, senza oneri per il Titolare di Carta, e modalità di inoltro disdetta.



L'albergatore può stabilire differenti termini di cancellazione, tali termini non potranno comunque eccedere le 72 ore (3 giorni) antecedenti la data prevista di arrivo.

In questo caso l' esercente è esplicitamente tenuto a comunicare all'ospite per iscritto questa condizione particolare, indicando chiaramente la data e l'ora di scadenza dell'annullamento nella conferma della prenotazione.



L'albergatore deve fornire per iscritto al Titolare i termini e le condizioni di prenotazione e le cancellation policy tramite Posta o e-mail.

L'albergatore deve tenere traccia di tale corrispondenza e produrla su richiesta in caso di disputa (es. retro di una ricevuta deve essere previsto lo spazio per la firma a dimostrazione della presa visione/accettazione, collegamento ipertestuale che riporti le condizioni e le cancellation policy, accettate dal Cliente in modalità "click to accept" per esempio: check box "Confermo di aver letto e compreso le condizioni di vendita e la cancellation policy").

ADVANCE DEPOSIT SERVICE

È il servizio
che consente
di versare un
acconto per
garantire la
prenotazione

CHE COS'È

È una Prenotazione alberghiera mediante anticipo con carta di credito.

Consente ai titolari di carte di credito di prenotare soggiorni versando un acconto per garantire la prenotazione - **mai l'intera somma del pernottamento** - utilizzando la propria carta di credito.

L'albergo dovrà determinare l'anticipo ed inviare al titolare la comunicazione scritta. La comunicazione deve essere restituita dal Titolare.

In mancanza della restituzione non sarà possibile effettuare l'operazione.

In caso di contestazione da parte del Titolare, poiché l'addebito è stato effettuato senza la presenza della carta e in modalità non sicura, **il rischio frode è a carico Esercente**.

L'ESERCENTE DOVRÀ RICHIEDERE AL TITOLARE DELLA CARTA LE SEGUENTI INFORMAZIONI:

Cognome e nome del titolare della carta (come riportati sulla carta stessa)

Indirizzo di fatturazione

Numero della **carta di credito** e data di scadenza

Numero di **telefono, indirizzo postale** e **indirizzo e-mail**

Data di arrivo e **durata del soggiorno**



L'ESERCENTE DOVRÀ FORNIRE AL CLIENTE LE SEGUENTI INFORMAZIONI PER ISCRITTO:

- Prezzo della camera (incl. diritti e tasse)
- Importo dell'acconto che addebiterete sulla sua carta di credito, termini di cancellazione e di rimborso;
- Nome, indirizzo e numero telefonico dell'albergo
- Ottenere il codice di autorizzazione, e includere nello scontrino/ricevuta il numero di conferma prenotazione, la parola "advance deposit" al posto della firma del Titolare
- Informare il cliente riguardo i termini e condizioni di vendita e policy di rimborso, condizioni imposte dall'albergo per lo storno, soprattutto in merito all'ultima data utile per richiedere un annullamento senza applicazione di costi
- Informate il cliente per iscritto in merito all'acconto – è necessario far pervenire al cliente, entro tre giorni lavorativi, una conferma scritta dell'avvenuto versamento dell'acconto nonché una copia della ricevuta di prenotazione
- Se un titolare cancella la sua prenotazione in accordo con le procedure dell'esercente, l'Esercente è obbligato a cancellare la prenotazione e ad emettere il credito al Titolare.



*Gruppo
Bancario
Cooperativo
Iccrea*



BCC
CREDITO COOPERATIVO