



## Hótel – leiðbeiningar

### 1. Inngangur

Eftirfarandi reglur gilda fyrir MasterCard og Visa, þar sem ákvæði um staðfesta bókun, fjarvist (e. no-show), fyrirfram greiðslu/tryggingafé, flýtiútskráningu og skuldfærslu eftir á. Reglurnar eiga ekki við um Maestro og Visa Electron.

Hægt er að taka við Maestro og Visa Electron sem greiðslu fyrir hótulgistingu þegar gestur mætir á staðinn, þ.e. er viðstaddur.

**Ávallt skal lesa örgjörva korts eða segulrönd þess og láta korthafa staðfesta færsluna með pinni eða undiskrift.**

### 2. Staðfest bókun

Óski hótel eftir því að nota kortanúmer sem **tryggingu** fyrir bókanir skal hótelið virða reglur um staðfesta bókun.

#### 2.1. Bókun korthafa

Þegar korthafi bókar herbergi skal viðkomandi hótel upplýsa um verð þess herbergis sem bókað er og gefa upp fullt nafn og heimilisfang hótelsins. Hótel skal einnig upplýsa korthafa um að sótt verði um heimild fyrir bókunarupphæð við komu og kynna honum reglur um afbókanir, þar með talið að skuldfært verði á reikning korthafa fyrir gistingu ef ekki er afbókað innan afbókunarfrests.

Við bókun skal hótel skrásetja nafn korthafa, heimilisfang, kortanúmer og gildistíma korts. Loks skal hótel afhenda korthafa bókunarnúmer til varðveislu. Óski korthafi eftir því skal hótel útbúa skriflega staðfestingu þar sem eftirfarandi kemur fram:

- Nafn korthafa, hluta úr kortanúmeri og gildistími korts
- Bókunarnúmer
- Fullt heimilisfang hótels
- Mikilvægar reglur, þar á meðal reglur um afbókun.
- Aðrar mikilvægar upplýsingar.

#### 2.2. Afbókanir

Hótel skal samþykkja allar afbókanir sem berast áður en afbókunarfrestur er útrunninn.

**Visa:** Afbókunarfrestur skal ekki vera lengri en 72 klukkustundum fyrir komutíma. Ef afbókunarfrestur er til kl. 18.00 að staðartíma á ráðgerðum komudegi skal hótel senda afbókunarreglur sínar (þ.m.t. upplýsingar um afbókunarfrest) til korthafa. Ef korthafi pantar innan 72 klukkustunda frá komutíma má afbókunarfresturinn vera til kl. 18.00 að staðartíma á ráðgerðum komudegi.

**MasterCard:** Afbókunarfrestur er ávallt til kl. 18.00 að staðartíma á ráðgerðum komudegi.

#### 2.3. Öll kort

Þegar herbergi er afbókað á réttum tíma skal viðkomandi hótel afhenda korthafa afbókunarnúmer til varðveislu.

Fari korthafi fram á skriflega staðfestingu á afbókun skal hótel senda korthafa staðfestingu þar sem fram koma eftirfarandi upplýsingar:

- Nafn korthafa.
- Hluti úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.

- Afbókunarnúmer.
- Aðrar mikilvægar upplýsingar.

## 2.4. Fjarvist (e. no-show)

Nú mætir korthafi ekki og hefur heldur ekki afbókað gistingu sína áður en afbókunarfrestur rennur út, getur hótél þá skuldfært á reikning korthafa fyrir gistingu samkvæmt gerðri pöntun. Hótelið skal útbúa færslukvittun þar sem eftirfarandi skal koma fram:

- Nafn hótels
- Verð fyrir gistingu auk hugsanlegra skatta og gjalda.
- Dagsetning fjarvistar (e. no-show).
- Nafn korthafa.
- Hluti úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.
- Orðin „guaranteed reservation/no-show“ (staðfest bókun/fjarvist) í undirskriftarreit kvittunar.

Hótél skal fylgja venjulegum aðferðum vegna heimildar og skila á greiðslukvittunum. Hótél skal senda afrit af greiðslukvittun til korthafa eigi síðar en þremur virkum dögum eftir dagsetningu færslu.

Hótél skal varðveita skráningareyðublöð/-gögn, þar sem úthlutað herbergisnúmer kemur fram, í minnst 20 mánuði frá þeim degi þegar greiðslukvittun er send til Valitor.

## 2.5. Yfirbókanir

Ef bókað herbergi er ekki laust fyrir korthafa á venjulegum innritunartíma skal hótél, án kostnaðar fyrir korthafa:

- Útvega korthafa samsvarandi herbergi á öðru hóteli.
- Annast flutning á það hótél korthafa að kostnaðarlausu.
- Gefa korthafa kost á þriggja mínútna löngu símtali (innan- eða utanlands) ef korthafi óskar þess.
- Senda skilaboð á hið nýja hótél óski korthafi þess.

## 3. Fyrirframgreiðsla/tryggingarfé

Óski hótél eftir því að nota kortanúmer vegna **fyrirframgreiðslu/greiðslu tryggingarfjár** fyrir hótélgistingu skal það virða reglur um fyrirframgreiðslu/tryggingarfé.

### 3.1. Bókun korthafa

Þegar korthafi bókar herbergi skal hótél skrá nafn korthafa, heimilisfang, símanúmer, kortanúmer og gildistíma korts, fyrirhugaðan komudag og lengd gistingar.

Hótél skal gefa upp verð herbergis ásamt fullu nafni og heimilisfangi hótels og áætla færslufjárhæð á grundvelli fyrirhugaðrar lengdar gistingar (þó að hámarki í 14 daga). Sé tryggingarfé greitt er það tekið með í þá heildarfjárhæð sem korthafa ber að greiða.

Hótél skal upplýsa korthafa um reglur sínar um afbókun. Hér skal einnig koma fram hvort hótél heldur allri fyrirfram greiddu upphæðinni/tryggingarfénu eða hluta þess, komi til þess að korthafi hafi ekki mætt í síðasta lagi á útskráningartíma daginn eftir fyrirhugaðan lokadag gistingar og ekki afbókað gistingu innan uppgefins afbókunarfrests.

Hótél má halda allri fyrirfram greiddu fjárhæðinni/tryggingarfénu eða hluta þess, stangist það ekki á við gildandi löggjöf. Hótelið má þó ekki framkvæma færslu vegna fjarvistar (no-show).

Hótél skal afhenda korthafa bókunarnúmer til varðveislu. Óski korthafi þess skal hótél senda korthafa skriflega staðfestingu komi til breytinga á bókun.

Komi til ágreinings og með tilliti til sjónarmiða um sönnun, andmæli og þess háttar þá mælir Valitor með því að hótél biðji korthafa um að skrifa undir staðfestingu á bókun.

### 3.2. Færslukvittun

Hótel skal fylla út færslukvittun þar sem fram koma eftirfarandi upplýsingar:

- Tryggingarfjárhæð.
- Nafn korthafa, hluta úr kortanúmeri og gildistími korts.
- Símanúmer og heimilisfang korthafa.
- Orðin „advance deposit“ (tryggingarfé) í undirskriftarreiti færslukvittunar.
- Bókunarnúmer.
- Fyrirhugaður komudagur.
- Dagsetning og tími frests til afbókunar korthafa án þess að hann tapi fram lögðu tryggingarfé.

Hótel skal senda afrit af færslukvittun og afbókunarreglur til korthafa í síðasta lagi þremur virkum dögum eftir dagsetningu viðskipta.

### 3.3. Afbókanir og staðfesting afbókana

Hótel skal samþykka allar afbókanir sem berast áður en frestur til afbókunar er útrunninn. Þegar herbergi er afbókað á réttum tíma skal hótel afhenda korthafa afbókunarnúmer til varðveislu.

Vegna endurgreiðslu á fyrirframgreiðslu/tryggingarfé skal hótel ganga frá kreditfærslukvittun þar sem eftirfarandi kemur fram:

- Færslufjárhæð.
- Nafn korthafa.
- Hluti úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.
- Afbókunarnúmer.
- Orðin „deposit cancellation“ (niðurfelling á tryggingarfé) í undirskriftarreiti færslukvittunar.

Hótel skal senda kreditfærslu til Valitor og senda afrit af færslukvittun til korthafa eigi síðar en þremur virkum dögum eftir dagsetningu viðskipta.

### 3.4. Yfirbókanir

Ef þegar pantað herbergi er ekki laust fyrir korthafa á venjulegum innritunartíma skal hótelið, án kostnaðar fyrir korthafa:

- Eignfæra alla færslufjárhæðina á reikning korthafa. Hótel skal afhenda korthafa afrit af færslukvittun.
- Útvega korthafa samsvarandi herbergi á öðru hóteli í jafnmargar nætur og fyrirhuguð gistingin varir (að hámarki í 14 daga) eða þangað til það herbergi sem upphaflega var bókað er laust til ráðstöfunar á því hóteli
- Annast flutning á annað hótel.
- Gefa korthafa kost á þriggja mínútna löngu símtali (innan- eða utanlands) ef korthafi óskar þess.
- Senda skilaboð á nýja hótelið óski korthafi þess.

## 4. Flýtiútskráning

### 4.1. Samþykki korthafa

Flýtiútskráning er fyrirfram heimild frá korthafa sem leyfir hóteli að skuldfæra á reikning hans, eftir á og án undirskriftar á reikning, sem gerir korthafa kleift að yfirgefa hótel með skömmum fyrirvara. Við innritun skal lesa greiðslukort eða renna því í gegnum posa. Óski korthafi eftir því að nýta sér flýtiútskráningu skal hann fylla út, og undirrita, sérstakt eyðublað fyrir flýtiútskráningu. Hótel getur fengið upplýsingar hjá Valitor um þær kröfur sem gerðar eru til eyðublaða fyrir flýtiútskráningu.

## 4.2. Framkvæmd viðskipta

Við, eða eftir, brottför korthafa skal hótél ganga frá greiðslukvittun þar sem eftirfarandi skal koma fram:

- Heildarverð gistingar.
- Nafn korthafa.
- Hluta úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.
- Orðin „express check-out/signature on file“ í undirskriftarreiti greiðslukvittunar.

Hótél skal tryggja að greiðslukortanúmer á eyðublaði fyrir flýtiútskráningu og greiðslukvittun séu samhljóða.

Innan þriggja virkra daga frá brottför korthafa skal hótél afhenda eða senda korthafa afrit greiðslukvittunar, sundurliðaðan hótélreikning og afrit af undirrituðu eyðublaði fyrir flýtiútskráningu.

Hótél skal fylgja venjulegum aðferðum vegna heimildar og skila á greiðslukvittunum. Þau heimildarnúmer sem móttækin voru síðast skulu færast inn í færsluupplýsingar.

Hótél skal varðveita sundurliðaðan hótélreikning ásamt öllum fylgiskjöllum og undirrituðu eyðublaði fyrir flýtiútskráningu. Varðveita skal gögnin að lágmarki í 20 mánuði frá dagsetningu viðskipta.

## 5. Heimild og endanleg færslufjárhæð

### 5.1. Heimild

Hótél skal sækja um heimild á komudegi eða þeim degi þegar greiða skal tryggingarfé.

Heimildarfjárhæð skal ákvörðuð á grundvelli eftirfarandi upplýsinga:

- Fyrirhugaðri lengd gistingar.
- Herbergisverði.
- Sköttum og gjöldum.
- Verði fyrir aðra þjónustu.
- Verði fyrir þá þjónustu sem skuldfæra má eftir á með skírskotun til samkomulags við korthafa.

Hótél getur allt fram að brottfarartíma sótt um frekari heimildir fyrir mismuni milli áður heimilaðrar fjárhæðar og hinnar nýju, fyrirhuguðu, fjárhæðar.

### 5.2. Endanleg færslufjárhæð

Þegar korthafi skráir sig út skal hótél reikna út endanlega færslufjárhæð. Fari endanleg færslufjárhæð ekki 15% fram úr heimilaðri heildarfjárhæð þarf hótél ekki að sækja um frekari heimild.

Fari endanleg færsluupphæð hins vegar 15% fram úr þegar heimiluðum heildarfjárhæðum skal hótél sækja um sérstaka heimild fyrir þeim hluta færslufjárhæðar sem ekki hefur þegar verið heimiluð. Heimildarnúmerið sem síðast var móttækið skal færast inn í færsluupplýsingar sem sendar verða til Valitor.

## 6. Skuldfærsla eftir á

Hafi korthafi samþykkt það með ótvíræðum hætti við innritun, má skuldfæra eftirfarandi útgjaldaliði á greiðslukort korthafa eftir brottför með því að senda greiðslukvittun til Valitor.:

- Herbergisleigu.
- Mat og drykk, t.d. notkun á minibar.
- Símakostnað.
- Aðrir sambærilegir útgjaldaliðir.

undirskriftarreit greiðslukvittunar skal hótél færa inn „signature on file“ (SOF). Senda skal greiðslukvittun til Valitor svo fljótt sem unnt er og eigi síðar en 60 almanaksdögum eftir gistingu korthafa. Hótél skal senda korthafa afrit af greiðslukvittun ásamt gögnum sem sýna fjárhæð í síðasta lagi um leið og þau eru send til Valitor.