

### Leiðbeiningar fyrir hótél og gististaði

Hér fyrir neðan má finna leiðbeiningar fyrir hótél og gististaði um verklag og heimildir til að skuldfæra kort eftir að gistingu lýkur út frá reglum kortasamtakanna. Ef ósamræmis gætir ganga reglur alþjóðlegu kortasamtakanna framár leiðbeiningum þessum. Rétt er að vekja sérstaka athygli á því að leiðbeiningar þessar eru á engan hátt tæmandi talning.

Til að hafa rétt á að rukka fyrir fjarvist (No-show) og óendurgreiðanlegar bókanir (Non-refundable) þá verður söluaðili að fullnægja eftirfarandi skilmálum alþjóðlegu kortasamtakanna.

#### **Við móttöku og staðfestingu bókanar þarf söluaðili að:**

- Birta bókanar- og afbókunarskilmála í bókanarferlinu.  
<https://www.valitor.is/wp-content/uploads/2019/09/afbokanir-og-voruskil.pdf>
- Senda skriflega bókanarstaðfestingu í tölvupósti til korthafa með viðeigandi skilmálum og bókanarnúmeri innan 24 klukkustunda frá bókun.
- Gefa korthafa 24 klukkustundir frá staðfestingu bókanar til að afbóka án kostnaðar.
- Halda gistirými fráteknú í 24 klukkustundir frá áætlaðri komu ef afbókun hefur ekki borist.
- Ef korthafi mætir innan 24 klukkustunda frá áætlaðri komu og söluaðili hefur ekki haldið gistrými fráteknú, þá ber söluaðila að útvega korthafa sambærilega þjónustu eða betri án auka kostnaðar fyrir korthafa.
- Afhenda korthafa afbókunarnúmer ef afbókun berst frá korthafa (innan afbókunarfrests) og staðfestingarpóst fyrir afbókun.

Þegar bókað er innan 72ja klukkustunda fyrir áætlaða komu skal afbókunarfrestur vera til kl. 18:00 á áætluðum komudegi.

#### **Skuldfærsla eftir að gistingu lýkur:**

Ef skuldfæra þarf kort vegna aukagjalda eða kostnaðar eftir að gistingu lýkur þá verður skuldfærslan að tengjast veittri þjónustu söluaðila til korthafa. Vegna American Express og Visa korta þarf slík skuldfærsla að berast innan 90 daga frá lokadegi gistingar. Vegna Mastercard korta þarf slík skuldfærsla að berast innan 30 daga frá lokadegi gistingar. Söluaðili þarf að senda korthafa reikning og kvittun vegna skuldfærslunnar ásamt útskýringu.

- “No-Show”: Aðeins má skuldfæra kort fyrir fjarvistum (no-show) ef engin afbókun hefur borist frá korthafa innan samþykkttra afbókunarskilmála og

Þjónustan hefur ekki verið notuð. Skuldfærsla vegna fjarvista (no-show) má aðeins vera fyrir andvirði einnar nætur. Koma þarf fram á reikningi að um rúkkun vegna fjarvistar (no-show) sé að ræða og kvitta "No-Show" á strimil úr posa. Ef afbókun berst innan 24 klukkustunda frá bókun þá má ekki skuldfæra kortið fyrir no-show.

- "Non-refundable": Heimilt er að gera færslu á greiðslukort korthafa vegna allra gistinotta svo framarlega sem söluaðili hefur tryggt að skilmálar þess efnis hafi komið fram með óyggjandi hætti í bókunarferlinu: <https://www.valitor.is/wp-content/uploads/2019/09/afbokanir-og-voruskil.pdf>

**Skuldfærslur á kort vegna tjóns, þjófnaðar og auka þrifa eru mismunandi eftir kortasamtökum og hér fyrir neðan má sjá leiðbeiningar fyrir hverja kortategund fyrir sig.**

#### **VISA kort**

- Tilkynna þarf korthafa skriflega um tjón/þjófnað/auka þrif og áætlaðan kostnað innan 10 virkra daga frá lokadegi gistingar ásamt því að gefa honum 20 daga frest til að mótmæla áður en greiðslukort hans er skuldfært.
- Með tilkynningunni til korthafa þurfa að fylgja:
  - Gögn sem útskýra tjónið og tengingu korthafa við viðkomandi færslu/tjón;
  - Afrit af tjónaskýrslu/viðgerðarreikning /lögregluskýrslu eftir því sem við á;
  - Útskýringu á hlut trygginga í tjóninu og hlut korthafa; og
  - Upplýsingar til korthafa um að greiðsla með greiðslukorti korthafa sé valkvæð og honum sé gefinn kostur á að greiða tjónið á annan hátt.
- Innan 10 virkra daga frá tilkynningunni um tjónið getur korthafi látið gera annað tjónamat á skemmdum og viðgerðarkostnaði án aukakostnaðar fyrir söluaðila.
- Ef söluaðili skuldfærir kort vegna tjóns/þjófnaðar/auka þrifa án samþykkis korthafa þá getur korthafi mótmælt færslunni.
- Skuldfærsla vegna tjóns/þjófnaðar/auka þrifa þarf að vera aðskilin skuldfærslu vegna gistingar/leigukostnaðar.
- Ekki má taka heimild fyrirfram við komu korthafa fyrir mögulegum kostnaði vegna tjóns/þjófnaðar/auka þrifa.

#### **American Express og Mastercard kort**

- Skuldfærsla vegna tjóns/þjófnaðar/auka þrifa þarf að vera aðskilin skuldfærslu vegna gistingar/leigukostnaðar
- Ekki má taka heimild fyrirfram við komu korthafa fyrir mögulegum kostnaði vegna tjóns/þjófnaðar/auka þrifa.

- Korthafinn þarf að heimila að færslan sé skráð á kortið effir að hafa verið tilkynnt áætluð upphæð og ástæðu skuldfærslu.
- Söluaðili þarf að framvísa áætluðum kostnaði og fá sérstakt samþykki frá korthafa áður en færslan er skráð á kortið.
- Færslan þarf að vera framkvæmd á eftirfarandi hátt:
  - Ef kortið er á staðnum þá þarf það að vera lesið rafrænt (örgjörva) og korthafi staðfestir færsluna með undirskrift sinni eða með PIN númeri.
  - Ef kort er ekki á staðnum þá þarf fullt auðkenni korthafa til samþykkis **(3DS)**.
- Færslukvittunin verður að innihalda yfirlýsingu þess efnis að áætluð upphæð sem rukkuð er vegna viðgerða muni verða aðlöguð að viðgerðum loknum og endanlegur reikningur fyrir viðgerð liggur fyrir.

Uppfært 9. júní 2022