

Guia de Boas Práticas.  
**Hotelaria.**



**REDUNIQ®**

Enhanced  
Payment Experience





## Índice

### **Antes da chegada do cliente**

- 04 Serviço de Garantia de Reservas (Cartão não presente)
- 06 Advance Deposit

### **Após chegada do cliente**

#### **13 a) Hotéis sem solução integrada**

- 13 Procedimentos no Check-In
- 14 Procedimentos no Check-Out
- 14 Despesas Adicionais (Late Charge)

#### **17 b) Hotéis com solução integrada**

- 17 Procedimentos no Check-In
- 18 Procedimentos no Check-Out
- 19 Procedimentos de Segurança para os Hotéis (PCI DSS)

## Introdução

Com este Guia, a REDUNIQ pretende dar a conhecer os procedimentos corretos a realizar pelos hotéis na operação de aceitação de cartões, prestando-lhes informação útil sobre as várias modalidades de serviço disponibilizadas.

**Adicionalmente, lembramos que a segurança é um ponto fundamental na operação de aceitação de cartões. As transações realizadas sem a presença do cartão apresentam um risco acrescido, dado que podem ser mais facilmente reclamadas pelo titular do cartão. Assim sendo, aconselhamos que as transações sejam efetuadas na presença do cartão e validadas com assinatura ou PIN.**

O hotel é responsável por todas as reservas e transações efetuadas pelos titulares de cartão, seja com o cartão presente ou à distância, pelo que os procedimentos descritos neste Guia de Boas Práticas também se aplicam aos Agentes de Reservas que colaboram com o hotel.



## Reforce a segurança dos seus pagamentos

Para minimizar os riscos de fraude e chargebacks adira ao serviço **REDUNIQ @Payments**, através do qual pode garantir reservas através de uma página web 3D Secure, mesmo que não tenha um website de reservas. Assim, reduz o risco de transações reclamadas.

# . Antes da chegada do cliente

## Serviço de Garantia de Reservas (Cartão não presente)

O Serviço de Garantia de Reservas permite-lhe garantir o valor das reservas de clientes e ajuda-o a evitar perdas com clientes “no show”\*.

Para a correta utilização deste serviço é muito importante que siga os passos descritos neste capítulo. O não cumprimento destes procedimentos poderá resultar em reclamações por parte do titular do cartão, originando perdas desnecessárias para o seu negócio.

Dado que hotel é responsável por todas as reservas efetuadas pelos titulares de Cartão, os Agentes de Reservas deverão cumprir igualmente todos os passos descritos neste capítulo.

Para poder usufruir deste serviço deverá subscrever a modalidade de serviço da REDUNIQ - Transações Presenciais Garantia de Reservas - Hotéis .

## Como utilizar o Serviço de Garantia de Reservas?

### 1. Recolha de informação

Ao falar com o titular do cartão ou receber um pedido de reserva, deve obter a seguinte informação:

- . O número do cartão;
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . A morada, número de telefone e endereço eletrónico do titular do cartão.

\* Falta de comparência

## Guia de Boas Práticas

Lembramos que as transações efetuadas sem a presença do cartão apresentam um risco acrescido para o seu negócio. Recomendamos que tome as precauções necessárias e solicite o maior número de detalhes possíveis a fim de verificar a autenticidade do titular do cartão que não está presente.

### 2. Forneça a seguinte informação ao titular do cartão:

- . O preço da diária do alojamento reservado (com impostos incluídos);
- . O nome e morada corretos do hotel;

### 3. Explique a política de cancelamento do hotel

Esclareça o titular do cartão se estas (ou outras) regras são aplicáveis:

- Os quartos garantidos ficam reservados até à hora do Check-Out do dia seguinte à chegada prevista;
- . A hora limite para o cancelamento da reserva são as 18h00 (hora local) do dia de chegada previsto;
- . Se o quarto não for reclamado ou cancelado a tempo de acordo com a política de cancelamentos do hotel, será faturado ao titular do cartão uma noite de estadia (com impostos incluídos).

Não deverá exigir ao titular do cartão notificação do cancelamento da reserva com mais de 72 horas de antecedência da data de chegada prevista, para garantir o cancelamento sem penalização.

Se a reserva tiver sido efetuada 72 horas antes da data prevista de chegada, a hora limite para cancelamento da reserva poderá ser diferente das 18h00 do dia de chegada. Se a hora limite para o cancelamento de reservas for anterior às 18h00 (hora local) do dia de chegada previsto, deverá informar o titular do cartão qual a data e hora limite do hotel e enviar por correio a política de cancelamento.

O hotel poderá efetuar um pedido de autorização\* por um valor equivalente a uma diária de alojamento no momento em que é efetuada a reserva, e guardar o código de autorização em arquivo, informando o titular do cartão do valor para o qual foi obtida a autorização. Caso o pedido de autorização seja recusado, deverá ser solicitado ao titular do cartão que disponibilize outro meio de pagamento.

No entanto, esclarecemos que a autorização não garante o pagamento, apenas permitindo saber se à data da transação o cartão se encontra válido, tem fundos suficientes e se não se foi cancelado por roubo, perda ou extravio.

### 4. Envie ao titular do cartão uma confirmação por escrito

A confirmação da reserva deve incluir:

- . O número do cartão utilizado para a reserva (o número deverá ser trancado, indicando apenas os quatro últimos dígitos);
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . O preço da diária (impostos incluídos), assim como outros detalhes relativos ao alojamento;
- . O nome e morada corretos do hotel;
- . O código de confirmação da reserva;
- . Os direitos e responsabilidades do titular do cartão nos termos do Serviço de Garantia de Reservas;
- . A data e hora em que expiram os direitos de cancelamento.

\* Nos Cartões Maestro esta operação não se encontra disponível

Adopte os procedimentos anteriormente descritos para as reservas efetuadas via e-mail, telefone e/ou internet. Tenha especial atenção sobre a veracidade dos dados que lhe estão a ser comunicados e em caso de dúvida contacte o titular do cartão por telefone solicitando mais detalhes ou solicite mais informações que possam despistar uma tentativa de fraude. **Muitas vezes, as tentativas de fraude são efetuadas através deste método para testar se o cartão está válido e se tem saldo disponível.**

Lembramos que as transações realizadas sem a presença do cartão têm maior probabilidade de virem a ser reclamadas pelo titular do cartão. No caso de recebermos alguma reclamação por parte do titular do cartão, será solicitado ao hotel que comprove que o cartão esteve presente no ato da transação e que a mesma foi autorizada. Assim sendo, sempre que possível, as transações devem ser efetuadas na presença do cartão e validadas com assinatura ou PIN.

**De acordo com os critérios definidos pela REDUNIQ, a funcionalidade Key Enter poderá estar sujeita a uma limitação por dia e por transação. Caso o limite que se encontra definido para o seu estabelecimento for excedido, deverá contactar os nossos serviços através do T. 21 313 29 29. Para sua segurança, adira ao REDUNIQ@Payments, como forma de efetuar reservas à distância com menos riscos de chargebacks,**

## Cancelamento das Reservas

O hotel é responsável por todas as reservas, mesmo as efetuadas pelos seus Agentes de Reservas. O titular do cartão poderá cancelar a reserva diretamente através do hotel ou através dos seus agentes, ficando o hotel responsável por assegurar que todos os cancelamentos efetuados através dos seus agentes lhe são devida e atempadamente comunicados pelos mesmos.

O hotel deverá certificar-se que o agente comunicou claramente ao titular do cartão os Termos e Condições da reserva. Todas as reservas efetuadas por Agentes de Reservas deverão ser confirmadas por escrito.

Sempre que o titular do cartão fizer o cancelamento de uma reserva em conformidade com a política de cancelamento do hotel, deverá seguir os seguintes procedimentos:

### **1. Fornecer ao titular do cartão o código de cancelamento da reserva:**

- . Forneça o código de cancelamento da reserva;
- . Recomende ao titular do cartão que o guarde para utilização em caso de disputa;
- . Escreva “cancelado” no formulário da reserva e assente o número do cancelamento.

### **2. Comunicar por escrito o cancelamento da reserva**

#### **Forneça ao titular do cartão uma nota de cancelamento por escrito com os seguintes dados:**

- . O número do cartão utilizado para a reserva (o número deverá ser truncado, indicando apenas os quatro últimos dígitos);
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . O código de cancelamento da reserva (deve ser recomendado que este seja guardado para utilização em caso de disputa).

Qualquer reembolso deverá ser sempre efetuado para o cartão que foi utilizado para garantir o valor da reserva do cliente. Por questões de segurança, sugerimos que não efetue reembolsos por transferência bancária ou em numerário.

## Transações “no show”

Se o titular de cartão não cancelar uma reserva nos termos da política de cancelamento do hotel ou não reclamar o quarto, o hotel pode proceder ao débito o cartão relativamente a uma noite de alojamento (incluindo os impostos aplicáveis).

Para efetuar o débito de uma transação “no show” deverá realizar uma transação de compra, no Terminal de Pagamentos com acordo REDUNIQ, através da introdução manual de dados.

Deve ser enviado para a morada do titular do cartão uma cópia do recibo da transação acompanhada dos Termos e Condições da reserva. No lugar da assinatura do cliente deverá estar escrito “no show”.

**Esta transação poderá vir a ser mais tarde reclamada se o titular do cartão alegar não ter efetuado qualquer reserva. Nestas circunstâncias a REDUNIQ será obrigada a devolver o montante em causa ao cliente e, conseqüentemente, a debitar o hotel.**

## “Overbooking” no Serviço de Garantia de Reservas

Se o alojamento garantido não estiver disponível à chegada do cliente, o hotel tem de proporcionar a seu próprio encargo:

- . Alojamento comparável num hotel alternativo de qualidade semelhante ou superior ao quarto reservado;
- . Transporte para o referido hotel;
- . Uma chamada telefónica com duração máxima de três minutos reencaminhamento de todas as mensagens e chamadas para o hotel alternativo (se solicitado);

## Agentes de Reservas

Se uma reserva for feita por um agente de reservas, o hotel é responsável por todas as reservas efetuadas pelo mesmo. A reserva pode ser cancelada diretamente através do hotel ou através desse agente. O hotel é responsável por assegurar que todos os cancelamentos feitos pelo agente são enviados para o hotel.

O hotel deverá certificar-se que o agente comunicou ao titular do cartão os Termos e Condições da reserva. Todas as reservas efetuadas por agentes terceiros devem ser confirmadas por escrito.

\* Nos Cartões Maestro esta operação não se encontra disponível





## Reforce a segurança dos seus pagamentos

---

No momento do Check-In, para sua segurança, aconselhamos que solicite ao cliente o mesmo cartão que utilizado na reserva.

# Advance Deposit

Esta modalidade de serviço permite-lhe aceitar pagamentos antecipados de reserva efetuadas pelos titulares de cartão em conformidade com as regras definidas pelo serviço de “Advance Deposit” Visa e Mastercard, possibilitando a realização de transações via Terminais de Pagamento Automático (TPA) instalados nos seus estabelecimentos, com introdução manual de dados do cartão através da funcionalidade designada de Key Enter.

Para poder usufruir deste serviço deverá subscrever a modalidade de serviço a REDUNIQ - Transações Presenciais - Pagamentos Antecipados Hotéis.

O valor do pagamento antecipado nunca poderá exceder o valor correspondente a 14 noites de alojamento, sendo este o único valor que o estabelecimento pode cobrar ao titular do cartão. Não são permitidos desdobramentos de valores e o hotel deve desde logo informar o titular do cartão se o valor do Advance Deposit é reembolsável ou não em caso de cancelamento ou de não comparência.

## Como fazer um Advance Deposit:

### 1. Recolha de informação

Ao falar com o titular do cartão ou receber o pedido de reserva, deve obter a seguinte informação:

- . O número do cartão;
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . A morada, número de telefone e endereço eletrónico do titular do cartão;
- . Data prevista para o Check-In;
- . Duração prevista para a estadia.

### 2. Antes de aceitar o Advance Deposit, forneça ao titular do cartão a informação necessária

- . Tarifa do alojamento reservado e valor da transação;
- . Nome e morada corretos do hotel;
- . A intenção do hotel manter o alojamento reservado pelo número de noites garantidas pelo pagamento antecipado

### 3. Explique a política de cancelamento do hotel

Esclareça o cliente se estas (ou outras) regras são aplicáveis:

- . Os quartos garantidos ficam reservados até à hora do Check-Out do dia seguinte à chegada prevista;
- . A hora limite para o cancelamento da reserva são as 18h00 (hora local) do dia de chegada previsto;
- . Se o valor do Advance Deposit é reembolsável ou não em caso de cancelamento.

Não deverá exigir ao titular do cartão notificação do cancelamento da reserva com mais de 72 horas de antecedência da data de chegada prevista, para garantir o cancelamento sem penalização.

**Se a reserva tiver sido efetuada 72 horas antes da data prevista de chegada, a hora limite para cancelamento da reserva poderá ser diferente das 18h00 do dia de chegada. Se a hora limite para o cancelamento de reservas for anterior às 18h00 (hora local) do dia de chegada previsto, deverá informar o titular do cartão qual a data e hora limite do hotel e enviar por correio a política de cancelamento.**

**Antes de proceder ao débito do pagamento antecipado, deverá obter uma confirmação por escrito por parte do titular do cartão em como este aceita o débito no cartão.**

Para efetuar o pagamento antecipado deverá realizar uma transação de compra, no valor do pagamento antecipado, no terminal de pagamento com acordo REDUNIQ, através da introdução manual de dados. Guarde os talões comprovativos do terminal de pagamento, preenchendo no campo reservado à assinatura do cliente a expressão **“Advance Deposit”**.

### 4. Caso o titular do cartão aceite todas as condições e reserve o alojamento, deverá enviar no prazo de 3 dias úteis uma confirmação da reserva por escrito:

A confirmação da reserva deve incluir:

- . O número do cartão utilizado para a reserva (o número deverá ser truncado, indicando apenas os quatro últimos dígitos);
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . Valor da transação;
- . Nome e morada corretos do hotel;
- . O código de confirmação da reserva;
- . Uma cópia do talão do terminal relativo ao débito com a expressão “Advance Deposit” na linha de assinatura;
- . Os direitos e responsabilidades do titular do cartão nos termos do Serviço de Pagamentos Antecipados e os requisitos da política de cancelamento do hotel;
- . A data e hora concreta em que expira a possibilidade de o titular do cartão cancelar, sem penalização, o alojamento reservado;
- . Informação que o hotel reterá parte ou a totalidade do valor do Pagamento Antecipado se o titular do cartão.
- . Não efetuar o Check-In no hotel reservado até à hora de Check-Out desse hotel do dia seguinte à última noite de alojamento especificado.
- . Não efetuar o cancelamento da reserva dentro do prazo especificado pelo hotel na sua política de cancelamento.

## Guia de Boas Práticas



## “Overbooking”no Serviço Pagamentos Antecipados (Advance Deposit)

Se o alojamento garantido não estiver disponível à chegada do cliente, o hotel tem de proporcionar a seu próprio encargo:

- . Quarto equivalente ao da reserva num hotel alternativo pelo número de noites especificado na reserva (não devendo exceder 14 noites) ou até o quarto reservado se tornar disponível;
- . Duas chamadas telefónicas de três minutos e reencaminhamento de mensagens para o hotel alternativo, se solicitado;
- . Transporte para o hotel alternativo e de regresso ao hotel da reserva inicial;
- . Transporte diário de ida e volta do estabelecimento alternativo, se solicitado.

No caso do quarto de hotel reservado estar indisponível e o titular do cartão aceitar qualquer quarto de hotel alternativo e aceitar pagar esse quarto, ou optar por não aceitar qualquer quarto de hotel alternativo, o hotel deve reembolsar a totalidade do valor do pagamento antecipado e dar uma cópia do recibo de reembolso ao titular do cartão.

No caso do titular do cartão aceitar um quarto em hotel alternativo e o hotel aceitar pagar essa acomodação, o hotel não reembolsará o valor do pagamento antecipado.

## Cancelamento da Reserva

O hotel deve aceitar todos os cancelamentos efetuados pelo titular de cartão. Quando a política de cancelamento do hotel relativamente ao serviço de pagamentos antecipados especifique que pode reter a totalidade ou parte do valor do Pagamento Antecipado, apenas poderá reter esses valores quando o titular do cartão não tenha cancelado dentro dos prazos especificados nessa política, relativos a um cancelamento sem penalização.

Quando o titular do cartão cancela a reserva relativa a um pagamento antecipado, o hotel deve fornecer ao titular:

- O código de cancelamento da reserva (deve ser recomendado que este seja guardado para utilização em caso de disputa);
- . Escrever “cancelado” no formulário da reserva e assente o número do cancelamento.
- . O número do cartão utilizado para a reserva (o número deverá ser truncado, indicando apenas os quatro últimos dígitos)
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . O código de cancelamento da reserva.

Se o titular do cartão cancelar a reserva de acordo com a Política de Cancelamento do hotel o estabelecimento obriga-se a cancelar a reserva, e se for o caso, reembolsar o valor do pagamento antecipado.

## . Após chegada do cliente

---

### a) Hotéis sem solução integrada

## Procedimentos no Check-In

No momento de Check-In, o hotel deverá solicitar ao titular do cartão que assine um documento onde declara que aceita que lhe sejam debitadas as despesas adicionais que eventualmente sejam detetadas pelos serviços do hotel já após ter efetuado o Check-Out.

O hotel poderá estimar o valor total da estadia e solicitar uma autorização no montante máximo correspondente a esse valor. A estimativa deverá ser efetuada com base nos seguintes elementos:

- . Duração prevista da estadia;
- . Valor da Tarifa Diária;
- . Valor estimado de despesas adicionais.

#### **Quando o titular do cartão devolver o acordo, deverá verificar:**

- . Se está assinado;
- . Se inclui a morada do cliente;
- . Se o número do cartão indicado no acordo condiz com o número do cartão utilizado para o pedido de autorização.

#### **Guarde o recibo do terminal:**

Anexe o recibo do terminal da REDUNIQ ao documento de registo de estadia no hotel.

## Revisão das Autorizações Estimadas

Periodicamente pode ser necessário rever a estimativa da despesa do titular do cartão caso esta exceda em 15% o valor da autorização original. Esta revisão é designada top up\*.

Se for necessário um top up, este deverá ser processado eletronicamente através do Terminal de Pagamentos com acordo REDUNIQ. Deverá obter-se nova autorização pela diferença entre a nova estimativa e a autorização original, seguindo os passos abaixo indicados:

Se a autorização for recusada deverá solicitar ao cliente outra forma de pagamento.

Guarde o recibo do terminal e agrafe-o ao registo do cliente no hotel.

**É permitido que o valor da transação final exceda o valor da autorização original. Caso o valor da transação final exceda o valor, deverá solicitar uma nova autorização.**

\* Reforço

## Procedimentos no Check-Out

Caso tenha sido obtida uma autorização prévia pelo valor estimado da transação e o valor final da transação exceda o valor da autorização inicial, o hotel deverá obter uma autorização adicional e incluir a data, o valor e o código de autorização no recibo da transação.

No entanto, lembramos que autorização não equivale a pagamento, é necessário fazer a operação de pagamento.

Nos casos em que não tenha sido solicitado qualquer pedido de autorização prévio, o hotel deverá efetuar um pedido de compra pelo valor total da transação.

No acto de Check-Out e após conclusão da transação, o titular do cartão deverá assinar um recibo/fatura, onde deverá obrigatoriamente constar a descrição detalhada de cada produto e serviço adquirido, do respetivo preço (incluindo taxas aplicáveis), e a discriminação da moeda em que foi realizada a transação (acordada entre o titular do cartão e o hotel).

**A não assinatura deste documento representa um risco acrescido para o hotel, dado que o titular do cartão pode facilmente reclamar a transação, pela qual o hotel é responsável.**

## Despesas Adicionais (Late Charge)

Poderá corrigir a fatura do titular do cartão depois de este ter saído por despesas adicionais apuradas após o Check-Out, tais como despesas de serviço de quarto, de telefone ou de mini bar seguindo os procedimentos descritos neste tópico. Qualquer transação sobre despesas adicionais deverá ser realizada dentro de 90 dias úteis desde a transação original que lhe deu origem.

Para poder usufruir deste serviço deverá subscrever a modalidade de serviço da REDUNIQ  
- Transações Presenciais Garantia de Reservas Hotéis.

**Lembramos que o titular do cartão tem de dar consentimento prévio escrito para o débito de despesas adicionais. Não poderão ser acrescentadas despesas por danos nos quartos.**

## Quais os procedimentos corretos a adoptar para poder debitar despesas detetadas após o Check-Out do cliente (late charge)?

### 1. Quando o cliente faz o Check-In

Explique a política do hotel relativa às despesas adicionais após o Check-Out.

### 2. Depois do cliente ter feito Check-Out

Emita uma fatura relativa às despesas em atraso com a expressão “Assinatura em Arquivo” no campo de assinatura para encargos com quarto, alimentação e bebidas (desde que o titular do cartão tenha acordado em se responsabilizar por essas despesas à data do Check-In).

### 3. Proceda ao débito à conta-cartão

Para efetuar o débito de despesas adicionais deverá realizar uma transação de compra no terminal de pagamento com acordo REDUNIQ, através da introdução manual de dados. Se a transação for aprovada o código de autorização será impresso no recibo do terminal, se for recusada contacte o titular do cartão para solicitar outra forma e pagamento.

### 4. Guarde o recibo do terminal

Agrafe o recibo do terminal ao registo de estadia do cliente no hotel.

### 5. Envie por escrito para a morada do titular do cartão a informação sobre as despesas adicionais ao titular de cartão

Envie ao titular do cartão:

- . O talão do terminal relativo ao débito das despesas com a expressão “Assinatura em Arquivo” na linha de assinatura;
- . Uma cópia da fatura do hotel com uma explicação detalhada das despesas adicionais.

A não inclusão da fatura poderá resultar numa reclamação por parte do titular do cartão. O hotel poderá ter de restituir os valores em causa à Unicre para que sejam creditados ao titular do cartão.







## DCC: Permita aos seus clientes pagarem na sua moeda de origem

---

Serviço disponibilizado diretamente no terminal de pagamentos, com as seguintes vantagens:

- . O cliente sabe o custo da compra sua moeda de origem
- . O crédito na sua conta mantém-se em Euros
- . Transparência nas taxas de câmbio
- . A REDUNIQ irá partilhar o markup consigo - uma mais-valia financeira associada

## . Após chegada do cliente

---

### a) Hotéis com solução integrada

## Procedimentos no Check-In

No momento de Check-In, o hotel deverá solicitar ao titular do cartão que assine um documento onde declara que aceita que lhe sejam debitadas as despesas adicionais que eventualmente sejam detetadas pelos serviços do hotel já após ter efetuado o Check-Out.

#### **Quando o titular do cartão devolver o acordo, deverá verificar:**

- . Se está assinado;
- . Se inclui a morada do cliente;
- . Se o número do cartão indicado no acordo condiz com o número do cartão utilizado para o pedido de autorização.

No momento do Check-In, deve solicitar um cartão ao cliente, para o qual deverá fazer uma pré-autorização, com chip e PIN, para um montante pré-definido pela unidade (no PMS).

O hotel poderá estimar o valor e solicitar uma pré-autorização. A estimativa deverá ser efetuada com base nos seguintes elementos:

- . Duração prevista da estadia;
- . Valor da tarifa diária;
- . Valor estimado de despesas adicionais.

## Revisão das Autorizações Estimadas | Top ups

Caso a unidade pretenda, existe a possibilidade de, ao longo da estadia do cliente, o hotel poder fazer o acerto da conta do quarto, garantindo os pagamentos dos consumos diários do cliente.

Esta funcionalidade, quando ativada, permite ao PMS rever diariamente a conta do quarto dos clientes e, se houver necessidade, lançar o valor em falta, por forma a fazer o acerto da conta, garantindo que o hotel fica salvaguardada nas despesas já efetuadas.

Se a pré-autorização for recusada deverá solicitar ao cliente outra forma de pagamento.

## Procedimentos no Check-Out

. No ato do Check-Out, se o cliente pagar com o mesmo cartão, é feita uma conclusão de venda, para o valor total, transformando as pré autorizações numa compra, não havendo, neste caso, necessidade de cancelar as pré-autorizações.

. Caso o cliente pretenda utilizar um cartão diferente daquele que deu no Check-In, deve primeiro cobrar-se o valor no novo cartão e, no final, cancelar as pré-autorizações do cartão dado no Check-In

. Caso o cliente queira dividir a conta por dois cartões, primeiro deverá cobrar-se no cartão novo o valor respetivo, e posteriormente fecha-se a conta do cartão dado no Check-In

. Caso o cliente pague em dinheiro parte da conta, o montante remanescente deve ser cobrado no cartão dado no Check-In

Nota: O cartão dado no ckeck-in é o ultimo o fechar.

No momento do Check-Out, é a única altura em que o terminal de pagamento emite o talão. Esse talão deverá ser assinado pelo cliente conforme consta no documento de identificação ou no próprio cartão.

**A não assinatura deste documento representa um risco acrescido para o hotel, dado que o titular do cartão pode facilmente reclamar a transação, pela qual o hotel é responsável.**

## Despesas Adicionais (Late Charge)

Poderá corrigir a fatura do titular do cartão depois de este ter saído por despesas adicionais apuradas após o Check-Out, tais como despesas de serviço de quarto, de telefone ou de mini bar seguindo os procedimentos descritos neste tópico. Qualquer transação sobre despesas adicionais deverá ser realizada dentro de 90 dias úteis desde a transação original que lhe deu origem.

Para poder usufruir deste serviço deverá subscrever a modalidade de serviço da REDUNIQ “Transações Presenciais Garantia de Reservas Hotéis”.

**Lembramos que o titular do cartão tem de dar consentimento prévio escrito para o débito de despesas adicionais. Não poderão ser acrescentadas despesas por danos nos quartos.**

# Procedimentos de Segurança para os Hotéis (PCI DSS)\*

Todos os hotéis que aceitem cartões de pagamento deverão seguir os procedimentos de segurança recomendados pelos sistemas internacionais de pagamento.

Estes procedimentos existem para proteger o hotel contra possíveis tentativas de fraude e que podem significar perdas para o seu negócio.

Neste capítulo encontrará um conjunto de recomendações que deverão ser adoptadas pelos hotéis na operação de aceitação de cartões.

Toda a informação sobre os dados de pagamento dos seus clientes deverá ser manuseada de forma segura. O hotel deverá garantir que os seus colaboradores tratam desta informação de forma restrita.

O CVV / CVC (3 algarismos constantes do verso do cartão), é uma informação muito importante na aceitação de pagamentos com cartões pelo que não deverá ficar registada em nenhum documento pertencente ao hotel.

Os terminais de pagamento estão preparados para assegurar que os dados de pagamento não são guardados. Se um cliente enviar os dados do cartão por e-mail certifique-se que os mesmos são apagados de forma segura. O e-mail e/ou fax não são formas seguras de transmitir os dados de pagamento pelo que não é uma prática aconselhável.

No caso de receber pedidos de reservas por e-mail, certifique-se que os dados são guardados de forma segura e encriptada e de acesso restrito. Em nenhuma circunstância deverá solicitar fotocópias com frente e verso do cartão de pagamento.

\* Payment Card Industry Data Security Standards

## Aceitar Reservas

### Dados que deverá solicitar ao titular de cartão:

- . O número do cartão;
- . A data de validade do cartão;
- . O nome do titular do cartão;
- . A morada, número de telefone e endereço eletrónico do titular do cartão.

O CVV/CVC não é requerido para reservas.

## Transações «no show»

Se o titular do cartão não cancelar uma reserva nos termos da política de cancelamento do hotel ou não reclamar o quarto, o hotel pode proceder ao débito do cartão relativamente a uma noite de alojamento (incluindo os impostos aplicáveis). No lugar da assinatura do titular do cartão deverá estar escrito “no show”. Para o processamento desta transação terá os dados iniciais da reserva. Estes dados devem ser de acesso restrito e mantido em segurança.

## Alojamento Indisponível

No caso de alojamento indisponível, deverá certificar-se que toda a informação requerida no momento da reserva é apagada e/ou destruída de forma segura.

## Cancelamento de Reservas

No caso em que o cliente tenha direito a um reembolso, o mesmo deverá ser sempre efetuado para o cartão que foi utilizado para garantir o valor da reserva.

Se o reembolso for parcial, deverá assegurar que o mesmo é efetuado de acordo com as condições e política de cancelamento da reserva e explicado ao titular de cartão.

## Despesas Adicionais

O titular do cartão tem de dar consentimento prévio escrito para o débito de despesas adicionais. Não poderão ser acrescentadas despesas por danos nos quartos. Explique a política do hotel relativa a despesas adicionais. O CVV/CVC não é requerido para o débito de despesas adicionais.

É da responsabilidade do hotel desenvolver mecanismos de segurança que permitam o armazenamento correto dos dados necessários ao processamento de transações. Esses dados devem ser de acesso restrito e armazenados de forma segura.





**REDUNIQ<sup>®</sup>**

Empowered by  
**UNICRE<sup>®</sup>**

**Apoio a clientes**  
**21 313 29 29**  
24H/dia, 365 dias/ano