

ASOCIACE HOTELŮ
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



THE CZECH ASSOCIATION[®]
OF HOTELS
AND RESTAURANTS

PROKÁZÁNÍ OPRÁVNĚNOSTI PLATEB

DOPORUČENÍ PRO ČLENY AHR ČR

PŘIPRAVENO: ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČR z.s.
ÚNOR 2019

DOPORUČENÍ PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET V UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍCH

Vážení kolegové,

stále častěji zaznamenáváme informace našich členů, kteří se setkávají s reklamami plateb kreditními kartami ze strany klientů. Je logické, že banky v mnoha případech spíše chrání držitele platebních karet, na druhou stranu jsou případy, kdy je tato ochrana ze strany klienta spíše zneužívána ve snaze platbě se vyhnout. Nejčastějším argumentem ze strany zákazníků pro reklamaci plateb je údajná jejich neinformovanost o obchodních a platebních podmínkách daného zařízení a zároveň „zneužití“ platební karty držitele k nákupu/rezervaci služeb hotelu. V těchto případech je pak pro poskytovatele služby velmi důležité, aby byl schopen doložit, že klient s platbou souhlasil, podmínky pro účtování daného poplatku byly dodrženy a v případě nejrizikovějších transakcí (transakcí bez přítomnosti platební karty) ověřit platbu u držitele platební karty. Proto jsme vstoupili v jednání se Sdružením bankovních karet (SBK), které nastavuje pravidla pro vydavatele platebních karet a banky, s cílem popsat stručně hlavní zásady pro prokázání oprávněnosti platby v případě reklamací ze strany klienta. Mnohé z těchto zásad jistě znáte, přesto se domníváme, že by mohl tento dokument pomoci Vám a Vaším zaměstnancům k minimalizaci ztrát spojených s platbami kartou. Navíc transakcí prostřednictvím platebních karet stále přibývá a to zvláště v České republice. Pokud byste měli zájem se o tématu dozvědět ještě více, neváhejte nás informovat a případně jsme připraveni ve spolupráci s SBK zajistit workshop pro naše členy, kde bychom se problematikou zabývali detailněji včetně konkrétních příkladů.

Právní předpisy vztahující se k dané problematice:

Nastíněnou problematiku upravuje na evropské úrovni **Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366** ze dne 25. listopadu 2015 **o platebních službách na vnitřním trhu** (PSD 2 – Payment Services Directive), která nahrazuje dosavadní směrnici č. 2007/64/ES (PSD 1).

V rámci českého právního řádu je daná problematika upravena především **zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku**, v platném znění, kterým byla do legislativy České republiky implementována s účinností od 13.1.2018 Směrnice. Zákon o platebním styku nahrazuje původní zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, účinný do 12.1.2018; a **zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**, v platném znění.

Níže uvádíme hlavní zásady pro prokázání oprávněnosti platby, kterými byste mohli eliminovat možné ztráty v souvislosti s neodůvodněným, nepředpokládaným rušením rezervací a reklamací ze strany klienta.

1. GARANTOVANÁ REZERVACE + INFORMOVANOST O VAŠICH PŁATEBNÍCH A OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH

- Při rezervaci proveďte jen předautorizaci. Transakci následně dokončete za přítomnosti platební karty při dojezdu. (více k předautorizaci v bodě 2)
- Podmínky pro zrušení rezervace i platební podmínky musí být předány klientovi **v době rezervace a musí být klientem prokazatelně odsouhlaseny.**
- Klient **má právo zrušit rezervaci bez jakéhokoliv poplatku do 24 hodin** od potvrzené rezervace.
- Za nezrušenou a nevyužitou rezervaci má obchodník právo **na srážku v částce jedné noci.**
- Jiné podmínky pro zrušení rezervace musí být prokazatelně potvrzeny (např. nevratné rezervace, zde však vždy záleží na vztahu banka/klient a prokázání Vašich argumentů/podmínek).
- V případě, že ubytovací zařízení nemůže poskytnout uhrazené ubytování je jeho povinností poskytnout klientovi náhradní ubytování ve stejné kvalitě.

DOPORUČENÍ:

***Zákazník musí být seznámen s Vašimi obchodními podmínkami.** Klient musí být informován o storno podmínkách a platebních podmínkách **reálně v momentě, kdy uvádí platební údaje. Že podmínkám rozumí a souhlasí s nimi by měl odsouhlasit minimálně zaškrtnutím „políčka“.** Políčko by host měl zaškrtnout sám, nesmí být předdefinováno. Tuto konkrétní stránku byste měli být schopni v případě reklamace předložit bance jako důkaz. Obecná simulace tohoto postupu provedení rezervace může napomoci, ale není to důkaz o konkrétním provedení platby tím konkrétním klientem v předmětu sporu. (tzn. záleží na přístupu dané banky, zda uzná argument, že máte rezervační systém všeobecně nastaven tak, že klient se musí seznámit s podmínkami, musí je odsouhlasit a až poté je jeho rezervace dokončena a potvrzena).*

V případě reklamace bude ku prospěchu Vaší věci a jeden ze silných argumentů pro zamítnutí rezervace, pokud budete moci navíc doložit (např. mailovou komunikací), že klient např. o podmínkách věděl, že zapomněl zrušit atd.

2. PŘEDAUTORIZACE

Jako předautorizace se v praxi poskytování hotelových služeb označuje situace, kdy provozovatel hotelu či jiného ubytovacího zařízení pomocí informací získaných od zákazníka o jeho platební kartě, provede, zpravidla při rezervaci ubytovacích služeb, příkaz k **blokaci peněžních prostředků na účtu zákazníka**, a to za účelem zajištění úhrady předpokládaných nákladů na ubytování zákazníka nebo nákladů vzniklých poskytovatelům ubytovacích služeb v souvislosti s nevyužitím objednaných služeb.

Blokace peněžních prostředků nebyla do ledna 2018 nijak právně upravena, situaci nyní řeší Zákon o platebním styku:

„(1) V souvislosti s karetní platební transakcí, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce a jejíž částka není v době, kdy k ní dává plátce souhlas, známa, může poskytovatel plátce blokovat peněžní prostředky na účtu plátce jen se souhlasem plátce. Souhlas plátce musí být udělen k přesné částce peněžních prostředků, které mají být blokovány.

- nejedná se o finanční transakci, ale dojde pouze k zablokování předautorizované částky na účtu klienta (blokace je 30 dnů u karet MC a 31 dnů u karet VISA)
- předautorizaci je **možné provádět za/bez přítomnosti** platební karty
- je zakázáno provádění předautorizace na karty Maestro
- k předautorizaci je nutné mít souhlas hosta
- souhlas musí být udělen ke konkrétní částce, která má být na jeho účtu blokována

DOPORUČENÍ:

*Do platebních podmínek, se kterými musí být klient seznámem, uveďte, že při rezervaci dojde **k blokaci finančních prostředků ve výši ceny ubytování.***

Souhlas s předautorizací nelze chápat jako generální – tzn. udělený předem pro všechny budoucí předautoriace. Jedná se o souhlas, který zákazník bude udělovat vždy ke každé jednotlivé předautorizaci.

***Při příjezdu** klienta si vyžádejte platební kartu, na kterou byla předautorizace provedena, a **nechte si účtenku s autorizačním kódem a částkou podepsat držitelem** platební karty. Můžete provést i zrušení předautorizace a provést standardní transakci PRODEJ, za přítomnosti platební karty, vložení, nebo přiložením Contact-Les karty k terminálu, kdy je klient verifikován prostřednictvím PIN/podpisu.*

3. DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

Novinkou oproti dosavadní právní úpravě je povinnost poskytovatele platebních služeb (**banky**) zrušit provedenou blokadou platebních prostředků zákazníka okamžitě poté, co bude provedena úhrada související s touto blokadou, resp. jakmile se dozví o skutečné výši této úhrady. Jinými slovy předautorizace platební karty musí být zrušena a peněžní prostředky uvolněny nejpozději v den, kdy poskytovatel platebních služeb (banka) obdrží příkaz k úhradě skutečné útraty.

- Dokončení předautorizace nelze provést bez předchozí předautorizace.
- Předautorizace **musí být vždy dokončena nebo stornována**.
- Předautorizaci a její dokončení lze provést bez přítomnosti platební karty u embosovaných platebních karet. Je zakázáno provádění předautorizace na karty Maestro.
- Předautorizace je platná pouze 30 dní u karet MC a 31 dnů u karet VISA od provedení předautorizace (v případě, že klient bude chtít provést rezervaci v delším časovém horizontu, proveďte předautorizaci transakce 25–30 dní před příjezdem držitele karty).
- **Částka dokončení předautorizace (finální autorizace) musí být rovna předautorizované částce nebo nižší** (je zrušena možnost navýšit předautorizovanou částku o 15 %).

DOPORUČENÍ:

V každém případě se snažte, aby předautorizace nebo její dokončení proběhlo za přítomnosti platební karty, pokud je klient transakci přítomen.

4. TRANSAKCE BEZ PŘÍTOMNOSTI PATEBNÍ KARTY

- jedná se o tzv. MOTO (**mail objednávka / telephone objednávka**), nebo **Advance Deposit** transakce, kdy rezervaci provedete na základě písemné nebo telefonické žádosti a **písemným souhlasem** držitele karty s provedením transakce (tj. e-mail, fax, rezervační systém)
- jedná se o nejrizikovější typy transakcí

DOPORUČENÍ:

Nejvhodnější a nejbezpečnější řešení transakcí bez přítomnosti platební karty je využití autentizačních mobilních aplikací, platebních bran či rozšířené verze 3D Secure 2 akceptace platební karty prostřednictvím Internetu. Držitel platební karty je vždy verifikován a transakce je autorizována u vydavatele platební karty. Pokud klient ubytování odsouhlasí přes optimalizované platební prostředí vyhovující silnému ověření, nemůže banka zastupující držitele platební karty zaslat reklamaci, ve

kteřé držitel platební karty uvádí, že se na rezervaci ubytování nepodílel (častý argument reklamací). Jedná se o další krok k zajištění prokazatelnosti, že transakci provádí skutečně ten zákazník, který provádí rezervaci.

Platební bránu můžete také používat dle Vašeho uvážení jen na některé typy rezervací, které vyhodnotíte jako rizikovější – např. delší pobyty, vyšší částky, non ref atd.). S platební bránou jsou spojeny náklady.

Výše uvedené však neřeší jiný druh reklamací (např. klient uvádí, že nebyl dostatečně informován o storno podmínkách (viz bod 1), že mu služba nebyla poskytnuta, atd.).

*Při písemné (nebo telefonické rezervaci) musíte zajistit **písemný souhlas** držitele karty s provedením transakce. V případě reklamace pak budete dokládat bance tuto korespondenci.*

Pokud zaznamenáte podezřelou rezervaci, můžete také kontaktovat Vaši banku, která následně ověří držitele i platnost platební karty u banky vydavatelské. Tento postup lze využít např. v případě předautorizací větších částek.

5. PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI

- výslednou částku pro MOTO nebo Advance Deposit transakci nerozdělujte na menší částky. (Mějte se na pozoru, pokud Vám klient nabízí obratem další a další čísla karet z důvodu jejich nefunkčnosti, nebo žádá o rozdělení celkové částky)
- při zrušení rezervace provádějte refundaci vždy a pouze na platební kartu, která byla použita k provedení původní transakce
- nepřistupujte na objednávku jiných služeb nebo zboží, které přímo nesouvisí s ubytovacími službami (např. nákup a odeslání elektroniky)
- nepřistupujte na odeslání provize cestovní agentuře, která garantuje ubytování svých klientů platební kartou
- neprovádějte transakce Advance Deposit krátce před příjezdem hosta, v takovém případě doporučujeme vyžádat si úhradu služeb za přítomnosti platební karty po příjezdu klienta

6. DODATEČNÉ DOUČTOVÁNÍ

- Předautorizace nemůže být použita pro zaúčtování ztráty, krádeže či poničení zařízení. Tato transakce musí být uskutečněna za přítomnosti platební karty se zadáním PIN, nebo vyžádáním podpisu držitele karty.



- U VISA transakcí musí obchodník odeslat klientovi do 10 dní od incidentu informující dopis a dokumentaci prokazující důvod dodatečného účtování nákladů včetně informace, že škoda nebyla kryta pojištěním. Po 20ti dnech od obdržení potvrzení o doručení těchto dokumentů může obchodník tuto transakci držiteli karty naúčtovat. Pokud držitel karty s dodatečným doúčtováním nesouhlasí, má právo na reklamaci.