

ПОРЯДОК РОБОТИ З БПК

БПК є власністю банку-емітента та може бути використана в якості засобу розрахунків за товари та послуги, які надаються Торговцем користувачу БПК. Ім'я та прізвище користувача вказані на лицьовому боці БПК, зразок підпису є на її зворотному боці. Дані пред'явленого в разі необхідності документа, який засвідчує особу, повинні співпадати з даними на БПК.

Співробітник Торговця повинен здійснювати всі дії з БПК у присутності клієнта, при цьому клієнт має бачити всі дії з БПК. Співробітнику Торговця заборонено передавати БПК третім особам, виносити її до інших приміщень, здійснювати якісь дії з БПК, крім тих, які передбачені нижченаведеними правилами роботи з БПК.

Приймаючи БПК, Торговець повинен дотримуватися такого порядку, який дозволить уникнути фінансових втрат, пов'язаних із шахрайством або неправильно оформленими документами:

Користувачі БПК мають право отримати товар або послуги тільки за дійсними БПК міжнародних платіжних систем (МПС) Visa International, MasterCard International та національної платіжної системи (НПС) «Простір».

БПК є дійсною, якщо:

- термін дії БПК, вибитий на її лицьовому боці, не скінчився. Термін дії БПК, як правило, містить тільки дату його закінчення. Іноді термін дії БПК містить у собі дату його початку та дату закінчення (наприклад: 01/14 01/15). Дати початку та закінчення терміну дії БПК розташовуються на лицьовому боці нижче номера. БПК починає свою дію о 00 годині першого дня того місяця, який вказаний на ній (у даному разі - о 00 годині 1 січня 2014 року). Термін дії БПК спливає також о 00 годині першого дня, наступного за місяцем, вказаним на ній (у даному разі - о 00 годині 1 лютого 2015 року).

БПК приймається до оплати, якщо відсутні явні ознаки підробки:

- Підробка магнітної смуги (номер БПК, який роздруковує POS-термінал, не відповідає номеру на лицьовому боці пред'явленої БПК).
- Перебиті або переклеєні окремі цифри номера БПК, терміну її дії або букв прізвища та імени, що зазвичай призводить до порушення глянцевої поверхні в окремих місцях БПК.
- Цифри або букви вибиті на БПК різним шрифтом (різний розмір, нахил, символи розташовані нерівно, на різних рівнях).
- Не співпадають цифри переднадрукованого БІНа (4 цифри, нанесені на лицьовий бік БПК типографським способом як елемент дизайну) та перші 4 цифри номера БПК.
- Справжній зразок підпису розмитий або напівстертий, нанесений новий підпис.

ОБОВ'ЯЗКИ СПІВРОБІТНИКА ТОРГОВЦЯ, ЯКИЙ ОФОРМЛЯЄ УГОДУ

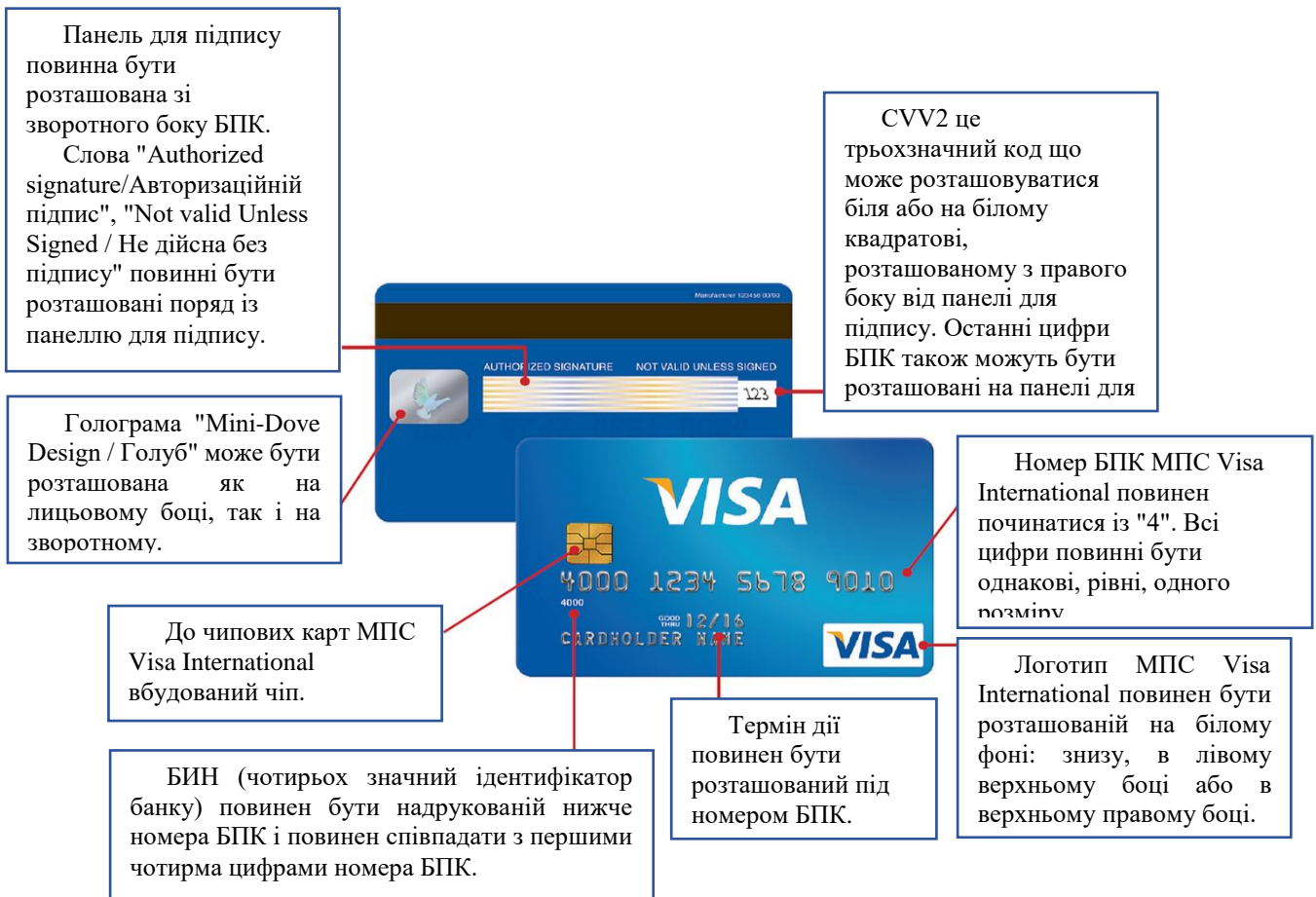
При пред'явленні БПК необхідно:

- здійснити зовнішній її огляд на предмет наявності відмінних особливостей і основних характеристик, описаних нижче;
- перевірити термін її дії (місяць і рік включно), вказані на лицьовому боці;
- перевірити наявність підпису клієнта на зворотному боці БПК, причому смужка для нанесення підпису не повинна мати зовнішніх пошкоджень, а підпис має бути чітко видно, а у разі авторизації без вводу ПІН, співпадати з підписом на оформленому чеку;
- за наявності звірити перші 4 цифри номера БПК з цифрами переднадрукованого БІНа. Ці цифри повинні співпадати;
- перевірити останні 4 цифри номера БПК на лицьовому боці та 4 цифри номера БПК, нанесені на смугу для підпису;

- переконатися, що БПК відповідає стандартам цієї платіжної системи та її використання не обмежене однією країною, вказаною на БПК (наприклад, valid only in ...);
- переконатися, що БПК не пошкоджена (надламана, надрізана тощо.);
- перевірити, чи немає на БПК сторонніх наклейок – у разі наявності зняти їх;
- БПК може мати чип (мікропроцесор), розташований на лицьовому боці БПК, який містить основну інформацію про карту.

Відмінні особливості та основні характеристики карток «VISA International»

Карта Visa



Карта Visa неембосована



Лицьовий і зворотний боки пластикової картки VISA мають певні реквізити, які є обов'язковими для всіх карток цього типу.

1. Реквізити лицьового боку:

- 1.1. Найменування емітента (банку чи фінансової компанії, яка випустила картку) та/або їх емблема, розташовані у верхній частині картки.
- 1.2. Номер картки. Номер пластикової картки знаходиться на лицьовому боці картки. Номер картки VISA завжди починається з цифри «4» та складається з 16 цифр, згрупованих 4-4-4-4.
- 1.3. Під першою групою цифр номера картки повинен бути нанесений типографським способом чотиризначний BIN (Pre-printed BIN – переднадрукований ідентифікатор банку), такий же, як перша група цифр.
- 1.4. Логотип VISA – напис VISA синього або білого кольору. На картці логотип може бути з вказання типу продукту, або без. Додатково логотип Visa може бути синього кольору всередині білого прямокутника.



- 1.5. Голограма (об'ємне зображення) голуба, що летить, розташована на правому боці картки. Голограма може знаходитися на зворотному боці картки.
- 1.6. Термін дії картки. Зазвичай термін дії картки означає дату його закінчення (наприклад, 03/14). Іноді термін дії картки може містити дату його початку та дату його закінчення (наприклад, 03/14 03/15). Дата початку та закінчення терміну дії картки розташовуються на лицьовій стороні нижче номера. БПК починає діяти о 00 годині першого дня того місяця, який вказаний на ній (у цьому випадку – 00 годин 1 березня 2014 року). Термін дії картки спливає також о 00 годині першого дня, наступного за місяцем, вказаним на ній (у цьому випадку – о 00 годині 1 квітня 2015 року).
- 1.7. Ім'я та прізвище користувача картки розташовані в нижній її частині, під датою терміну дії.
- 1.8. Під ультрафіолетовим освітленням по центру логотипу видно стилізована буква 'V'.
- 1.9. Необхідно звернути увагу на те, що номер картки, термін її дії, прізвище та ім'я користувача повинні бути ембосовані (витиснуті) і на картці немає надпису, який вказує на те, що БПК є локальною для використання тільки в певній країні (не в Україні) (наприклад, «VALID ONLY», назва країни).
- 1.10. Ліворуч на БПК, які підтримують чіпові технології, розташований чіп.

2. Реквізити зворотного боку:

- 2.1. Магнітна смуга, розташована у верхній частині зворотного боку картки.
- 2.2. Під магнітною смугою знаходиться панель для зразку підпису Клієнта («AUTHORISED SIGNATURE»), який він проставляє при отриманні картки. Підпис повинен бути чітко написаний кульковою ручкою. На смузі для підпису нанесені горизонтальні смуги блакитного та жовтого кольорів, які чергуються.



- На смузі для підпису знаходяться 3 цифри коду перевірки карти (CVV2) і може знаходитися надрукований номер карти або його останні 4 цифри, які повинні відповідати номеру, нанесеному на лицьовому боці карти. Залежно від дизайну карти, CVV2 код може знаходитися в прямокутній області білого кольору біля смуги для підпису.
- 2.3. На зворотному боці картки зазвичай вказується, що вона є власністю банку-емітента та може бути використана тільки тією особою, чие ім'я вказане на лицьовому боці, що

незаконне застосування пластикової картки переслідується за законом, а також дається адреса банку-емітента.

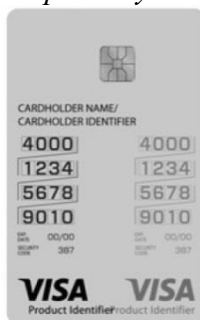
У межах платіжної системи VISA International емітуються також картки Visa Electron і Visa Unembossed. Відмінність карток у тому, що номер картки може бути надрукований на лицьовому боці картки, але не ембосований. Прийом таких карток можливий тільки в точках, обладнаних POS-терміналами. На лицьовому або зворотному боці картки повинен бути надрукований текст «Electronic use only», що передбачає тільки електронне використання картки – шляхом зчитування інформації з магнітної смуги або чипа картки.

Ім'я клієнта на лицьовому боці картки може бути відсутнє, у такому разі на чеку буде роздруковуватися VISA CARDHOLDER (для карт Visa Unembossed) або VISA ELECTRON CARDHOLDER (для карт Visa Electron).

На картах Visa Electron є надпис «ELECTRON», наявність голограми із зображенням голуба не обов'язкова.



Також в межах платіжної системи VISA International емітуються картки Visa Quick Read Card. На лицьовому боці карток Visa Quick Read Card реквізити БПК розташовані справа над логотипом Visa. Номер БПК надрукований в 4-х рядках по 4 цифри в кожному рядку. Такий дизайн дозволяє перевірити реквізити БПК, яка вставлена в чип-рідер POS-терміналу



Відмінні особливості та основні характеристики карток

«MasterCard»

Лицьовий і зворотний боки БПК MasterCard мають певні реквізити, які є обов'язковими для всіх карток цього типу.

1. Реквізити лицьового боку:

- 1.1. Номер картки. Номер пластикової картки знаходиться на лицьовому боці картки. Номер кредитної картки MasterCard завжди починається з цифри «5» і складається з 16 цифр, згрупованих 4-4-4-4.
- 1.2. Логотип MasterCard (два кола червоного та жовтого кольорів, які пересікаються, з надписом MasterCard білого кольору, нанесеним на їхньому фоні) – присутність цього логотипу обов'язкова для всіх карток. Ці логотипи розміщуються в правому верхньому або нижньому куті картки.

- 1.3. Голограма уявляє собою дві схрещені півкулі Земної кулі, оточені повторюваним надписом MasterCard, і розташована на правому боці картки. Останні чотири цифри номера картки заходять на голограму.
- 1.4. Термін дії картки. Зазвичай термін дії картки містить у собі дату його закінчення (наприклад, 11/09). Дата закінчення терміну дії картки розташовується на лицевій сьороні нижче номера.
- 1.5. Можлива наявність захисного символу (стилізовані букви MC), розташованого з правого боку, на одному рівні з датою терміну дії БПК.
- 1.6. Ім'я та прізвище користувача БПК розташовані в нижній її частині, під датою терміну дії. Якщо БПК неембосована, номер БПК, термін дії БПК та ПІБ Користувача можуть бути надруковані на зворотньому боці БПК.
- 1.7. Букви «MC», видимі в ультрафіолетових променях (можуть бути розміщені опціонально).
- 1.8. Над або під першою групою цифр номера картки повинен бути нанесений типографським способом чотиризначний VIN (Pre-printed VIN - переднадрукований ідентифікатор банку), такий же, як перша група цифр.
- 1.9. Зліва на БПК, які підтримують чіпові технології, розташований чіп.

2. Реквізити зворотного боку:

- 2.1. Магнітна смуга, розташована у верхній частині зворотного боку карти.
- 2.2. Під магнітною смугою знаходиться місце для зразку підпису Клієнта («AUTHORISED SIGNATURE»), який він проставляє при отриманні картки. Підпис повинен бути чітко написаний кульковою ручкою. На смузі для підпису надруковані останні 4 цифри номера карти, які повинні відповідати номеру, нанесеному на лицьовому боці карти, і 3 цифри коду перевірки карти (CVV2). Залежно від дизайну карти, CVV2 код може знаходитися в прямокутній області білого кольору біля смуги для підпису. На панелі для підпису під кутом 45 градусів нанесений червоно-жовто-синій надпис MasterCard.
- 2.3. На зворотному боці карти зазвичай вказується, що вона є власністю банку-емітента та може бути використана тільки тією особою, чие ім'я вказане на лицьовому боці, що незаконне застосування пластикової картки переслідується за законом, а також подається адреса Банку-емітента.
- 2.4. На зворотному боці картки в нижній частині можуть бути розташовані логотипи MasterCard.

На БПК, випущених після з 16 жовтня 2015, можуть бути наступні особливості:

- Ім'я Користувача БПК може бути вказано на будь-якій мові, з використанням будь-якого алфавіту на лицьовому або зворотньому боці картки.
- Смуга для підпису може бути виконана з використанням традиційного дизайну (На смузі для підпису під кутом 45° нанесений червоно-жовто-синій напис Eurocard/MasterCard) або з використаннями дизайну, який вибрав Користувач.
- Інформацію про номер карти (у випадку неембосованих карток) може бути нанесено на лицьовий або зворотній бік картки.
- Термін дії карки може бути вказаний на лицьовому або зворотньому боці картки.
- Якщо БПК ембосована, термін дії картки повинен бути ембосований.
- Якщо БПК неембосована, термін дії картки повинен бути неембосований.

Основні відмінні особливості та характеристики картки «Cirrus/Maestro».

Лицьовий і зворотний боки пластикової картки Cirrus/Maestro мають певні реквізити, які є обов'язковими для всіх карток цього типу.

Картки Cirrus/Maestro приймаються тільки в електронних терміналах.

1. Реквізити лицьового боку:

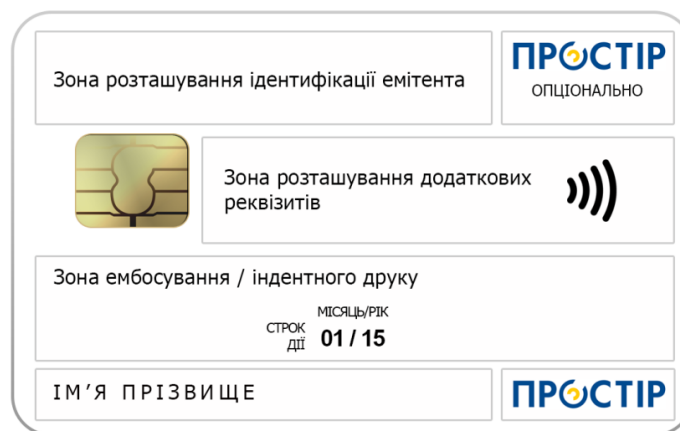
- 1.1. Усі картки мають логотип Maestro (два кола блакитного та червоного кольорів, які пересікаються, з надписом Maestro білого кольору, нанесеним на їхньому фоні) – присутність цього логотипу обов'язкова для всіх карток. Ці логотипи розміщуються в правому нижньому куті картки.
- 1.2. Номер картки починається з цифри «6», рідко з «5», і складається з 16 цифр, згрупованих 4-4-4-4. Номер карти може бути від 13 до 19 цифр.
- 1.3. Термін дії картки повинен бути вказаний на лицьовому боці картки (наприклад, 03/14).
- 1.4. Ім'я, прізвище користувача картки наноситься шляхом індентного друку або ембосування на лицьовому боці картки.
- 1.5. Зліва на картах, які підтримують чіпові технології, розташований чіп.

2. Реквізити зворотного боку:


- 2.1. На зворотному боці картки розташована панель для підпису.
- 2.2. Магнітна смуга впаяна в пластик і містить закодовану інформацію про картку.
- 2.3. На зворотному боці картки може знаходитися логотип Cirrus (два кола синього та блакитного кольорів, що пересікаються, із надписом Cirrus білого кольору, нанесеного на їхньому фоні).

У межах платіжної системи MasterCard емітуються також картки MasterCard Electronic, Unembossed і Instant. Відмінність карток у тому, що номер картки може бути надрукований на лицьовому боці карти, але не ембосований. На лицьовому чи зворотному боці картки повинен бути надрукований текст "Electronic use only", що передбачає тільки електронне використання карти - шляхом зчитування інформації з магнітної смуги або чипа карти. Ім'я клієнта на лицьовому боці картки може бути відсутнє, замість нього вказується програма, у межах якої емітована БПК.

Відмінні особливості та основні характеристики карток «ПРОСТІР»

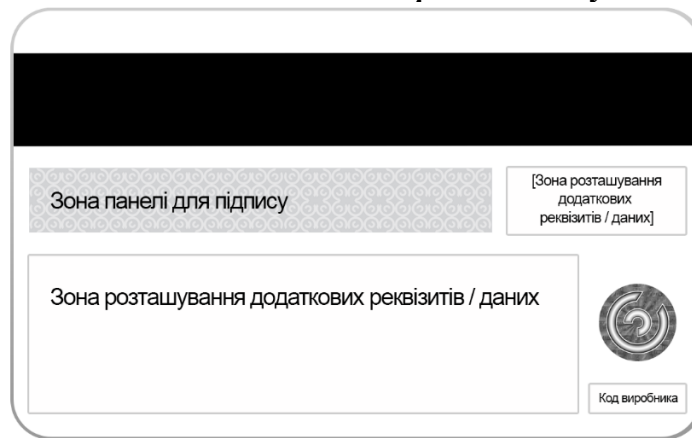



1. Реквізити лицьового боку:

- 1.1. Знак НПС «ПРОСТІР» може бути розташована у верхній або нижній правій частині лицьової сторони бланку картки;
- 1.2. Найменування емітента (банку чи фінансової компанії, яка випустила картку) та/або їх емблема;
- 1.3. Зона ембосування/індентного друку: «МІСЯЦЬ/РІК» та поля «Термін дії» (опціонально). Такі зображення можуть наноситись латинськими літерами або «кирилицею»; Номер картки (при цьому перші чотири цифри ідентифікаційного номера емітента, нанесені поліграфічним способом, мають розміщуватись під цим 9 номером, прізвище та ім'я користувача БПК (необов'язково на картках «миттєвого випуску»), а також (опціонально) додаткова інформація)
- 1.4. Знак щодо можливості здійснення розрахунків за технологією безконтактних платежів. 

- 1.5 Чип-модуль;
- 1.6 Елементи графічної ідентифікації інших платіжних систем, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, державних органів влади та юридичних осіб, які беруть участь в реалізації спільного з емітентом супутнього проекту, інші додаткові реквізити розміщуються в зоні(ах) розташування додаткових реквізитів та обов'язково погоджуються з Платіжною організацією.

2. Реквізити зворотного боку:



- 2.1 магнітна смуга;
- 2.2 панель для підпису користувача БПК, може бути розташована по всій довжині бланку картки або не розповсюджуватись на всю її довжину (бути скороченою);
- 2.3 зона(и) розташування додаткових реквізитів/даних:
- 2.4 тризначний код перевірки достовірності платіжної картки (у разі, якщо емітент дозволяє використання платіжної картки в мережі Інтернет) (CVV2), наноситься справа в зоні панелі для підпису або у зоні розташування додаткових реквізитів/даних, що знаходиться справа від зони панелі для підпису.
- 2.5 голограма -  (опціонально) голографічне зображення НПС "ПРОСТІР" може бути розміщене з правого боку від панелі для підпису або зліва/справа у зоні розташування додаткових реквізитів/даних.

Інструкція про заходи безпеки при обслуговуванні БПК

БПК є власністю банку, що її випустив, і використовується для оплати послуг, купівлі товарів або зняття готівкових грошових коштів тільки законним користувачем картки, чие ім'я вказане на лицьовому боці картки (за виключенням неембосованих катрок), а зразок підпису є на її зворотному боці.

БПК не може бути передана її користувачем іншим особам ні за яких обставин.

У Вас можуть виникнути підозри, якщо пред'явитель картки, наприклад:

- Намагається відволікти Вас під час проведення операції або чинить психологічний тиск;
- Невпевнено розписується та намагається підробити підпис;
- Пропонує залишити картку в заставу і т.п.

У разі найменшої підозри, що БПК є підробною або пред'явлена не її законним користувачем, необхідно звернутися до Центру авторизації за телефоном **800 500 490, 044 290 93 14 (29), з мобільного 490.**

При встановленні факту використання картки на чуже ім'я або підробної картки вживайте заходи для вилучення карти та забезпечення можливості затримання злочинця за допомогою

охорони або співробітників міліції, але тільки якщо це можна зробити мирним шляхом і без будь-якого ризику для Вас.

Підставою для вилучення картки є:

- Отримання з центру авторизації Банку або по електронному терміналу команд:
 - "ВИЛУЧИТИ" / PICK UP (вилучити картку без пояснення причин);
 - PICK UP FRAUD (вилучити картку – шахрайство);
 - "КАРТА ВКРАДЕНА" / "КАРТА ЗАГУБЛЕНА";
- Пред'явлення особою картки на чуже ім'я (невідповідність підпису особи, яка пред'явила картку, зразку підпису законного користувача на картці та водночас невідповідність ПІБ на пред'явлених або у виявлених у цієї особи документах даним на картці, а також невідповідність особи пред'явителя картки з фотографією на документах).
- БПК має серйозні пошкодження (надламана, надрізана, пропрасована праскою – у цьому разі об'ємне зображення на голограмі зникає).
- Наявність видимих ознак підробки картки:
 - підробка магнітної смуги (номер картки, який роздруковує електронний термінал, не відповідає номеру на пред'явленій картці);
 - перебиті або переклеєні окремі цифри номера картки, терміну її дії або букв прізвища та імені, що зазвичай призводить до порушення глянцею в окремих місцях картки;
 - пред'явлена карта не відповідає описаним відмінним особливостям карт цього типу;
 - переднадрукований БІН (Pre-printed BIN) не відповідає першим чотирьом цифрам номера карти, нанесеного на лицьовому боці карти (для карт Visa та MasterCard);
 - справжній зразок підпису розмитий або напівстертий, нанесений новий підпис.

ЕЛЕКТРОННА АВТОРИЗАЦІЯ (проводиться на POS-терміналі).

Перевірка справжності БПК:

При прийомі БПК з чіпом:

- Помістити БПК до зчитувача чіпа (чіп-рідер);
- БПК повинна залишатися в зчитувальному пристрої до завершення транзакції (співробітник Торговця не повинен проводити БПК через зчитувач магнітної смуги, якщо цього не вимагає POS-термінал);
- Обов'язково виконувати вказівки, що з'являються на дисплеї терміналу (може знадобитися введення ПІН-коду);
- У разі якщо термінал запропонував здійснити оплату в розстрочку, співробітник Торговця повинен дізнатись у клієнта варіант оплати «звичайна оплата» чи «оплата в розстрочку», здійснити вибір та діяти згідно вказівок, що з'являються на дисплеї терміналу (дана опція не впливає на порядок та умови розрахунків між Торговцем та Банком);
- Якщо на терміналі з'явилося повідомлення про необхідність зчитати дані магнітної смуги, провести БПК через зчитувач магнітної смуги

При прийомі БПК без чіпа:

- Співробітник Торговця одазу проводить БПК клієнта через пристрій читання магнітної смуги БПК;
- Слідуючи вказівкам, які з'являються на дисплеї терміналу (може знадобитися введення ПІН-коду);
- Набирає на клавіатурі терміналу суму операції, що проводиться;
- У разі якщо термінал запропонував здійснити оплату в розстрочку, співробітник Торговця повинен дізнатись у клієнта варіант оплати «звичайна оплата» чи «оплата в розстрочку», здійснити вибір та діяти згідно вказівок, що з'являються на дисплеї

- терміналу (дана опція не впливає на порядок та умови розрахунків між Торговцем та Банком);
- Якщо оплата дозволена, то через деякий час термінал надрукує чек із зазначенням суми угоди, реквізитів БПК клієнта, дати операції та коду підтвердження;
 - Перевіряє чек на співпадіння надрукованих реквізитів БПК клієнта та даних, вибитих на самій БПК (дані мають співпадати);
 - Користувач БПК повинен розписатися на чеках, а співробітник Торговця звірити підписи на БПК та на чеку. При прийомі чіпової БПК, якщо для перевірки клієнтом вводився ПІН-код, співробітник Торговця не повинен вимагати від клієнта підписати чек;
 - Якщо підписи співпадають, необхідно повернути картку клієнту разом із його екземпляром чека;
 - Якщо підписи не співпадають (або введений неправильний PIN), не оформляти транзакції. У цьому випадку необхідно зателефонувати до центру голосової авторизації (044 290 93 14 (29)) для отримання інструкцій, якщо клієнт наполягає на проведенні транзакції;
 - Касир Торговця підписує чек. Одна копія чека передається клієнту, друга підписується касиром та залишається в співробітника Торговця;
 - Якщо після отримання коду підтвердження угода за БПК не буде здійснена, товар не виданий, послуга не надана Клієнту, співробітник Торговця повинен анулювати код (провести скасування авторизації), а також обов'язково оформити скасування проведеної операції на POS-терміналі вибором функції «Відміна». Скасування операції можливе до балансування POS-терміналу/ів (відправки даних).
 - У разі проведення скасування авторизації оформлений чек перекреслюється по діагоналі та на ньому пишеться слово «НЕДІЙСНИЙ».
 - у разі якщо сума угоди перевищує встановлений Банком-еквайером ліміт або при здійсненні клієнтом повторної операції протягом 1 дня:
 - звірити дані, вказані на лицьовому боці БПК і підпис клієнта на її зворотному боці з даними та підписом у документі, який засвідчує особу клієнта;
 - записати на чеку дані документа, пред'явленого клієнтом, як мінімум – тип документа, номер документа, дату видачі документа.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ДОДАТКОВИХ ОПЕРАЦІЙ В ГОТЕЛІ:

1. Порядок проведення операцій бронювання для оплати послуг проживання в готелі.

Бронювання це операція отримання замовлення клієнта готелем та його обробка з формуванням відповіді клієнту відповідно до його успішності. Бронювання може супроводжуватися ручним введенням реквізитів БПК на ПОС-терміналі для проведення операції продажу на суму 1,00 грн. для перевірки активності БПК, котра вказана клієнтом при бронюванні номера у готелі. Подібна перевірка робиться для того, щоб перевірити чи діє карта, якою збирається розраховуватися клієнт у подальшому.

1.1. Порядок проведення операції бронювання.

Ця послуга надається тільки для клієнтів-користувачів БПК Visa (за винятком БПК класу Visa Electron) і MasterCard (крім MasterCard Electronic, Cirrus/Maestro) при бронюванні номера в готелі.

1.1.1. Умови здійснення бронювання.

Торгова точка надає користувачу БПК форму для заповнення для здійснення бронювання. За фактом отримання від користувача БПК факсом або поштою картки бронювання з позначкою «Бронювання», в якій заповнені всі обов'язкові поля, торгова точка відповідно до внутрішніх процедур ухвалює рішення про задоволення або відмову замовлення користувача БПК.

Звертаємо Вашу увагу на те, що чим більше клієнт знає про те як оформлюється бронювання у готелі, тим краще для готелю.

Картка бронювання в обов'язковому порядку повинна містити такі поля на російській та англійській мові:

- Назва готелю;
- Точна адреса готелю (у міжнародному форматі);
- Контактний телефон (працівник готелю має проконсультувати клієнта у разі виникнення питань щодо процесу бронювання), факс готелю (у міжнародному форматі);
- Тип операції: бронювання, скасування броні, зміна.
- Прізвище, ім'я, по батькові користувача БПК (повністю) – заповнюється клієнтом;
- Ім'я та прізвище користувача БПК, які проембосовано (витиснені) на платіжній карті - заповнюється клієнтом;
- Тип БПК - заповнюється клієнтом;
- Номер БПК - заповнюється клієнтом;
- Термін дії БПК - заповнюється клієнтом;
- Домашня адреса користувача БПК - заповнюється клієнтом;
- Серія та номер паспорта, дата та місце його видачі - заповнюється клієнтом;
- Дата народження - заповнюється клієнтом;
- Контактний телефон, факс - заповнюється клієнтом;
- Чіткі і зрозумілі умови скасування бронювання (крайній термін скасування бронювання не може бути меншим ніж за 72 години до моменту заїзду клієнта. Якщо саме бронювання зроблено у продовж 72 годин до моменту заїзду клієнта, то крайній термін скасування бронювання не може бути встановлено раніше ніж 18 година того дня коли повинен заїхати клієнт. З політикою скасування бронювання клієнт повинен бути ознайомлений до того як прийме на себе будь-які зобов'язання перед готелем);
- Чіткі і зрозумілі умови стягнення суми за порушення умов скасування бронювання;
- Сума, яка буде стягнута за порушення умов скасування бронювання або за невикористане бронювання (не більше вартості проживання за 1 день із урахуванням усіх податків і зборів);
- Година заселення;
- Година виселення;
- Права гостя та його відповідальність;
- Фраза такого змісту: «Я згоден із наведеними вище умовами бронювання, надана мною інформація є достовірною. / I agree with above mentioned terms and conditions, and provided reliable information within the form».
- Будь-які інші умови та зобов'язання, які накладаються на користувача БПК;
- Підпис користувача БПК - заповнюється клієнтом.

Користувач БПК для здійснення замовлення бронювання поштою або факсом повинен надати торговій точці заповнену картку бронювання.

У разі позитивного рішення торгової точки Торговця про задоволення замовлення користувача БПК відповідальний співробітник торгової точки проводить у POS-терміналі операцію продажу шляхом ручного введення реквізитів БПК з клавіатури POS-терміналу на суму **1 (одна) грн.** з метою визначення останніх 6 символів коду бронювання та справжності картки.

Після успішного проведення операції відповідальний співробітник одразу ж проводить операцію скасування продажу.

Якщо справжність картки підтверджена успішно проведеною операцією та отриманий код авторизації, відповідальний співробітник торгової точки заповнює бланк «Підтвердження бронювання», до якого вноситься код бронювання в такому форматі: ДДММ123456, де ДД – день проведення операції, ММ – місяць проведення операції, 123456 – код авторизації. Підтвердження бронювання оформляється відповідно до внутрішніх процедур торгової точки.

У картці підтвердження бронювання в обов'язковому порядку повинна міститися інформація (українською та англійською мовами):

- Назва готелю;
- Точна адреса готелю (у міжнародному форматі);
- Контактний телефон, факс готелю (у міжнародному форматі);
- Час, дата обробки замовлення;
- Код бронювання;
- Номер заброньованої кімнати;
- П.І.Б. співробітника торгової точки, який обробив замовлення;
- Підпис співробітника.

Заповнений бланк підтвердження бронювання надсилається користувачу БПК факсом або поштою. До бланку докладається копія заповненої форми замовлення бронювання, раніше надіслана користувачем БПК.

У разі відсутності в торгової точки Торговця можливості задоволення замовлення користувача БПК або в разі проведення неуспішної тестової операції продажу за БПК, торгова точка протягом 1 робочого дня з дня отримання торговою точкою запиту на бронювання повідомляє користувача БПК про цей факт письмово, на фірмовому бланку торгової точки, із зазначенням причин. До листа торгової точки докладається копія заповненої форми замовлення бронювання, раніше надіслана користувачем БПК.

1.1.2. Умови скасування бронювання.

Торгова точка Торговця повинна приймати всі скасування бронювання в зазначені терміни.

Торгова точка не повинна вимагати скасування бронювання раніше, ніж за 72 години до зазначеної користувачем БПК дати прибуття.

Якщо користувач БПК здійснює бронювання протягом 72 годин від зазначеної дати прибуття, крайній термін, до якого готелем повинні прийматися запити на скасування бронювання, не повинен бути раніше 18:00 за київським часом дати прибуття користувача БПК або дати, на яку зарезервована послуга.

Якщо торгова точка вимагає, щоб користувач БПК здійснив скасування резервування раніше 18:00 за київським часом дати, на яку зарезервована послуга, торгова точка повинна надіслати користувачу БПК поштою або факсом умови здійснення скасування, включаючи дату й час, відколи послуга не надається, ще до того як буде проведена операція бронювання на 1,00 грн.

1.1.3. Порядок скасування бронювання

Для скасування бронювання користувач БПК надсилає поштою або факсом заповнену картку бронювання з зазначеним - «Скасування бронювання» та додає до листа копію раніше отриманого «Підтвердження бронювання».

Співробітником торгової точки оформляється картка скасування бронювання, до якої вноситься десятизначний код скасування бронювання (у форматі ДДММ123456, де ДД - день скасування броні, ММ - місяць скасування броні, 123456 - код авторизації, отриманий при бронюванні) та надсилається користувачу БПК. До бланку скасування бронювання додається копія заповненої форми скасування замовлення бронювання, раніше надіслана користувачем БПК.

У разі, якщо скасування бронювання було виконано користувачем БПК з порушенням умов скасування, описаних вище, інформування користувача БПК про відмову в скасуванні здійснюється письмово на фірмовому бланку торгової точки з зазначенням причин. До листа торгової точки додається копія заповненої форми замовлення скасування бронювання, раніше надіслана користувачем БПК.

1.2. Невикористане бронювання

Сума стягнення за неявку користувача БПК при попередньому бронюванні не повинна перевищувати вартість одного дня перебування з урахуванням всіх податків і зборів, і стягується з користувача БПК тільки в тому разі, якщо користувач БПК не виконав такі умови:

- не зареєструвався в готелі до часу, прийнятого готелем за час від'їзду, в день, наступний за вказаним користувачем БПК як день від'їзду;
- не здійснив скасування відповідно до вимог, наведених вище.

У разі, якщо користувач БПК не змінив або скасував бронювання з порушенням умов згідно з Умовами та Порядком скасування бронювання, торгова точка повинна підтримувати бронювання до часу, прийнятого готелем за час від'їзду, у день, наступний за вказаним користувачем БПК як день від'їзду. Після настання цього часу відповідальний співробітник торгової точки проводить у POS-терміналі операцію продажу шляхом ручного введення реквізитів БПК з клавіатури POS-терміналу на **суму штрафу**, вказану в Картці бронювання як «Сума, яка буде стягнута за порушення умов скасування бронювання або за невикористане бронювання».

До поля для підпису користувача БПК відповідальним співробітником торгової точки вписується:

- «No-Show» - для БПК Visa International;
- «Guaranteed Reservation / No-Show» - для БПК MasterCard.

Усе листування щодо бронювання (включаючи заповнені форми картки бронювання/скасування бронювання, картки підтвердження/скасування бронювання), а також будь-які інші документи, чеки та листування між торговою точкою Торговця та користувачем БПК стосовно запиту/скасування бронювання, повинно зберігатися Торговцем **не менше 6 місяців**.

2. Порядок проведення операцій попередньої авторизації для оплати послуг проживання в готелі

Операції попередньої авторизації – це транзакції, за якими в момент проведення авторизаційного запиту остаточна сума коштів, яка повинна бути утримана з користувача БПК, точно не відома. Використання цієї операції можливе тільки для оплати послуг проживання в готелі.

1.1. Порядок проведення операцій попередньої авторизації

Проведення операцій попередньої авторизації фактично складається з двох транзакцій, як правило, розділених у часі:

- **Запит попередньої авторизації** – ця операція блокує грошові кошти на картковому рахунку користувача БПК, але не бере участь у фінансових розрахунках. Сума цієї операції є приблизною.
- **Завершення попередньої авторизації** – ця операція здійснює утримання коштів з рахунку користувача БПК. Сума цієї операції є остаточною та відповідає сумі фактичних зобов'язань користувача БПК.

Транзакції запиту попередньої авторизації та завершення попередньої авторизації здійснюються тільки за допомогою зчитування інформації з чипа або магнітної смуги БПК, тобто **тільки за умови присутності БПК і користувача БПК у момент здійснення транзакції**.

Транзакція запиту попередньої авторизації та відповідна їй транзакція завершення попередньої авторизації повинні проводитися за однією й тією ж БПК і в одному й тому ж терміналі.

Від дати проведення транзакції запиту попередньої авторизації до моменту проведення транзакції завершення попередньої авторизації не повинно пройти більше двох тижнів (14 днів).

У разі проживання користувача БПК у готелі більш довгий термін, але не пізніше 14-го дня з моменту транзакції запиту попередньої авторизації необхідно виконати один з перелічених заходів:

- здійснити транзакцію **завершення** попередньої авторизації для транзакції запиту попередньої авторизації на суму наданих готелем послуг. Далі треба здійснити нову транзакцію запиту попередньої авторизації на передбачувану (розрахункову) суму зобов'язань користувача БПК за наступний період проживання користувача БПК у готелі (але також не більше двох тижнів) або;

- здійснити **скасування** транзакції запиту попередньої авторизації шляхом відповідної функції в меню POS-терміналу. За фактом здійснення скасування провести нову транзакцію запиту попередньої авторизації на загальну суму зобов'язань користувача БПК **за попередній і передбачуваний наступний період проживання** в готелі (наступний період також не повинен перевищувати два тижні).

1.1.1. Проведення транзакції запиту попередньої авторизації:

Транзакція запиту попередньої авторизації здійснюється в момент поселення користувача БПК до готелю та тільки за умови присутності БПК і користувача БПК у момент здійснення транзакції.

Сума операції розраховується співробітником Торговця, виходячи з таких факторів:

- запланований термін проживання клієнта (але не більше 14 днів);
- вартість номера з урахуванням відповідних податків і зборів;
- оцінна вартість можливих додаткових витрат, таких як обслуговування номера, телефонні дзвінки, паркування.

При розрахунку суми транзакції запиту попередньої авторизації необхідно мати на увазі, що від дати проведення транзакції запиту попередньої авторизації до дати завершення попередньої авторизації не повинно пройти більше 14 (чотирнадцяти) днів.

Чек за операцією запиту попередньої авторизації користувачем БПК не підписується.

При передачі чека клієнту необхідно звернути його увагу на той факт, що ця транзакція є транзакцією попередньої авторизації (що вказано на чеку), її сума є **розрахунковою та попередньою** й може відрізнятись від суми, яка фактично буде списана з карткового рахунку. Сума цієї транзакції **блокується** на картковому рахунку користувача БПК в якості гарантії наявності коштів на його рахунку на період проживання. Остаточна сума буде розрахована в момент виїзду користувача БПК з готелю.

Скасування транзакції запиту попередньої авторизації може бути здійснене шляхом вибору відповідної операції в меню POS-терміналу. У разі виникнення проблем при здійсненні скасування операції попередньої авторизації необхідно звернутися до УОК (**800 500 490, 044 290 93 14 (29), з мобільного 490**) Банку з описом ситуації, що склалася, та надати реквізити помилкової / некоректної транзакції попередньої авторизації (номер БПК, дата транзакції, RRN – інформація знаходиться на чеку).

1.1.2. Проведення транзакції завершення попередньої авторизації:

Сума транзакції завершення попередньої авторизації не повинна перевищувати суму транзакції запиту попередньої авторизації за даною БПК.

У разі перевищення суми зобов'язань клієнта над сумою попередньої авторизації, необхідно:

- провести стандартну операцію купівлі на суму зобов'язань клієнта та здійснити скасування операції попередньої авторизації, або
- провести транзакцію завершення попередньої авторизації на суму транзакції запиту попередньої авторизації, а на залишок суми зобов'язань користувача БПК провести стандартну операцію покупки.

Транзакцію завершення попередньої авторизації для конкретної транзакції запиту попередньої авторизації можна успішно здійснити тільки один раз.

У разі відсутності можливості завершення операції з якихось технічних причин (збій обладнання тощо), замість транзакції завершення попередньої авторизації, здійснюється стандартна операція покупки на ту саму суму, а запит попередньої авторизації скасовується відповідно до описаного вище порядку дій.

1.1.3. Скасування транзакції завершення попередньої авторизації:

Скасування транзакції завершення попередньої авторизації здійснюється в разі помилкового (наприклад, некоректна сума) успішного завершення відповідної транзакції запиту попередньої авторизації процес скасування транзакції завершення попередньої авторизації аналогічний стандартній процедурі скасування транзакції оплати.

За фактом скасування транзакції завершення попередньої авторизації повторне проведення транзакції завершення попередньої авторизації є неможливим.

За наявності зобов'язань клієнта після проведення скасування транзакції завершення попередньої авторизації необхідно здійснити стандартну операцію покупки на суму зобов'язань клієнта.

2.2 Порядок проведення операцій попереднього списання вартості заброньованого номера в готелі - Advance Deposit Service (Visa International) / Advance Resort Deposit (MasterCard Worldwide).

Advance Deposit Service / Advance Resort Deposit – послуга попереднього ручного списання коштів по БПК клієнта готелем у тому разі, якщо до часу заїда клієнта до готелю, готелем повинні бути надані додаткові послуги за які клієнт згоден заплатити до свого заїду до готелю (наприклад, орендовано автомобіль, підготовано банкет, куплено товар потрібний клієнту и т.п.)

Дана послуга надається для Користувачів БПК Visa International и MasterCard Worldwide (за виключенням БПК MasterCard Electronic и Maestro) при бронюванні номерів в Готелі. Операції перевірки БПК і списання з рахунку Користувача БПК вартості послуг виконуються без наявності БПК.

2.1. Умови здійснення бронювання Advance Deposit Service / Advance Resort Deposit

Для бронювання клієнт повинен поштою або по факсу надіслати на адресу Готелю заповнену картку бронювання надіслану готелем раніше, інформація повинна бути викладена на двох мовах російській та англійській. Готель за будь-яких обставин не повинен вимагати від клієнта або створювати умови для передачі заповнених форм бронювання, відміни бронювання, змін в параметрах бронювання каналами електронної пошти та мережі інтернет.

Картка бронювання в обов'язковому порядку повинна містити такі поля на російській та англійській мові:

- Назва готелю;
- Точна адреса готелю (у міжнародному форматі);
- Контактний телефон, факс готелю (у міжнародному форматі);
- Тип операції: бронювання, скасування броні, зміна.
- Прізвище, ім'я, по батькові користувача БПК (повністю) – заповнюється клієнтом;
- Ім'я та прізвище користувача БПК, які проембосовано (витиснені) на платіжній карті - заповнюється клієнтом;
- Тип БПК - заповнюється клієнтом;
- Номер БПК - заповнюється клієнтом;
- Термін дії БПК - заповнюється клієнтом;
- Домашня адреса користувача БПК - заповнюється клієнтом;
- Серія та номер паспорта, дата та місце його видачі - заповнюється клієнтом;
- Дата народження - заповнюється клієнтом;
- Контактний телефон, факс - заповнюється клієнтом;
- Чіткі і зрозумілі умови скасування бронювання;
- Чіткі і зрозумілі умови стягнення суми за порушення умов скасування бронювання;
- Сума, яка буде стягнута за порушення умов скасування бронювання або за невикористане бронювання;
- Година заселення;

- Година виселення;
- Чітке описання послуги за яку Готелем буде списана сума з БПК клієнта до його заїзду в готель;
- Сума яка буде списана з БПК клієнта до його заїзду в готель;
- Фраза такого змісту: «Я згоден із наведеними вище умовами бронювання, надана мною інформація є достовірною. / I agree with above mentioned terms and conditions, and provided reliable information within the form».
- Будь-які інші умови та зобов'язання, які накладаються на користувача БПК;
- Підпис користувача БПК - заповнюється клієнтом.

Будь-яка інша інформація може бути внесена Готелем в карту бронювання лише після узгодження з Банком.

Рекомендована форма картки бронювання наведена в Додатку 1 до даної додаткової угоди.

2.2. Порядок проведення бронювання *Advance Deposit Service / Advance Resort Deposit*

У разі отримання від клієнта по факсу чи пошті картки бронювання з відміткою «Бронювання», в якій заповнені всі обов'язкові поля, Готель у відповідності до внутрішніх процедур приймає рішення про задоволення чи відмову замовлення клієнта.

У разі відсутності можливості задоволення замовлення клієнта, Готель на протязі 1 (одного) робочого дня с дати отримання замовлення на бронювання письмово на фірмовому бланку Готелю повідомляє користувача БПК про даний факт з зазначеними причинами відмови. Разом з листом Готель направляє копію заповненої форми замовлення бронювання, яка була надіслана клієнтом.

В разі якщо Готель може задовольнити замовлення клієнта, відповідальний співробітник Готелю проводить наступні заходи:

- розраховує суму транзакції на основі даних вартості послуги яку виконає Готель до заїзду клієнта;
- здійснює продаж на розраховану суму, при цьому номер БПК, термін дії БПК вводиться з клавіатури POS- терміналу (детальніше див. «Інструкцію до терміналу») згідно інформації, наведеній клієнтом в картці бронювання.
- у разі проведення операції і друку чека терміналом, формується код підтвердження бронювання для подальшого інформування клієнта та використання даного коду в документації Готелю.

Порядок формування коду підтвердження бронювання, який складається з 10 цифр, наступний:

- Перші 4 цифри – поточна дата в форматі ДДММ;
- Наступні 6 символів відповідають коду авторизації, вказаному на роздрукованому чеку (позиція на чеку - Код авторизації). Наприклад, якщо операція виконана 12 – го вересня, а на роздрукованому чеку вказаний код авторизації 123456, код підтвердження бронювання буде 1209123456.
- на роздрукованому чеку відповідальним співробітником Готелю відмічається ім'я та прізвище користувача БПК, адреса та номер телефону користувача БПК, код підтвердження бронювання, планована дата прибуття користувача БПК, дата/час закінчення можливості відміни бронювання без фінансових наслідків для користувача БПК, в поле для підпису користувача БПК зазначається «Advance Deposit».

У разі успішного формування коду бронювання співробітник Готелю заповнює картку підтвердження бронювання (Додаток 2), в якій зазначає наступну інформацію:

код підтвердження бронювання;

політику скасування бронювання *Advance Deposit Service / Advance Resort Deposit*, котра обов'язково повинна мати пункт безкоштовного скасування за умови дотримання клієнтом правил скасування бронювання до раніше зазначеного терміну;

дату та час закінчення терміну можливості відміни бронювання без фінансових наслідків для користувача БПК;

права та обов'язки клієнта відповідно до Advance Deposit Service / Advance Resort Deposit повідомлення клієнту зберегти даний код, повідомлення про те, що номер зарезервовано згідно замовлення клієнта і вартість заброньованого номера утримана з рахунку клієнта, вимоги Готелю стосовно відміни бронювання.

Картка підтвердження бронювання повинна бути направлена клієнту за вказаним їм реквізитами.

Будь-яка інша інформація може бути внесена Готелем в картку підтвердження бронювання за умови погодження Банку.

Оформлена копія чека та процедура відміни бронювання повинна бути відправлена клієнту на протязі 3 робочих днів від дати транзакції.

Готель повинен забезпечити наявність заброньованого номера на вказаний клієнтом період до встановлених в Готелі розрахункових годин в день виїзду, який зазначений користувачем БПК.

2.3. Скасування бронювання Advance Deposit Service / Advance Resort Deposit

Готель зобов'язаний приймати всі запити на скасування бронювання, отримані на протязі періоду, вказаного Готелем для відміни бронювання.

У разі надходження своєчасного запиту на відміну бронювання, співробітник Готелю на протязі двох днів повинен сформував код відміни бронювання і здійснити операцію Повернення з ручним вводом реквізитів транзакції на POS – терміналі, на суму яка відповідає сумі попереднього списання. На чеку Повернення необхідно зазначити наступну інформацію:

- Ім'я та прізвище користувача БПК які вказані в замовленні на бронювання;
- Код відміни;
- В поле для підпису користувача БПК зазначити «Advance Deposit».

Код відміни може формуватися наступними способами:

- Поточна дата в форматі ДДММ + код авторизації по операції попереднього списання + «С» (cancelled/відмінено), або
- Код підтвердження бронювання + поточна дата в форматі ДДММ + «С» (cancelled/відмінено).

Наприклад - код підтвердження бронювання 1209123456 і дата формування кода відміни 15 вересня код відміни буде: 1509123456С або 12091234561509С.

За фактом опрацювання запиту на відміну бронювання Готель повинен надати клієнту код відміни і повідомити клієнта про необхідність збереження даного коду для використання у разі наявності претензій (Додаток 3).

Протягом 3-х робочих днів з дня оформлення чеку Повернення повинно бути:

- Відпрацьовано та здійснено повернення коштів на рахунок клієнта;
- Копія чека Повернення повинна бути направлена клієнту.
-

2.4 Відсутність заброньованого номеру

У разі, якщо Готель за фактом приїзду клієнта не може надати йому заброньований номер, **Готель зобов'язаний надати клієнту без додаткової оплати наступні послуги:**

- Здійснити повернення суми попереднього списання на рахунок клієнта і надати клієнту копію чека Повернення;
- надати номер відповідного класу в іншому Готелі на кількість діб які були заброньовані (але не більше ніж 14 діб) або до моменту появи доступного зарезервованого номеру в Готелі;
- На запит клієнта надати два трихвилинних дзвінки і пересилку повідомлень в інший Готель;
- Трансфер в інший готель і повернення в Готель. На запит клієнта надати щоденній трансфер в/з іншого готелю.

Всі матеріали листування щодо бронювання, включаючи заповнені форми замовлення і підтвердження бронювання, відміни і підтвердження відміни бронювання, а також будь-які інші документи і листування між клієнтом і Готелем у відношенні замовлення/відміни бронювання, повинні зберігатись Готелем не менше 12 місяців.

Враховуючи, що перевірка інформації, наданої клієнтом, не входить в компетенцію Банку, а також враховуючи те, що дані БПК, які надані клієнтом можуть бути недійсними, Банк не несе відповідальності за надання клієнтами, які здійснюють бронювання, недостовірної, некоректної, неактуальної інформації, яка може призвести до оспорювання сум попередніх списань з причин шахрайства та списання сум транзакцій з Банку/Торговця. Готель повинен ретельно перевіряти інформацію, та реквізити БПК які він отримує без присутності клієнта у Готелі для уникнення подальших фінансових втрат на разі отримання фінансових претензій від Користувачів БПК.

2.5 Порядок проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум після від'їзду користувача БПК

Проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум без присутності користувача БПК **забороняється для БПК MasterCard, Maestro.**

Через специфіку роботи міжнародної платіжної системи Visa International проведення операцій такого роду за БПК **Visa Electron** може бути заборонено банком-емітентом БПК, у зв'язку з чим існує ризик відмови в авторизації при спробі проведення операції списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум без присутності БПК.

Ця операція застосовується тільки в разі виникнення в клієнта фінансових зобов'язань перед готелем, не включених до його рахунку при від'їзді з готелю через виявлення цих зобов'язань після від'їзду клієнта.

Здійснення операцій **без присутності БПК** у рамках операції списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум **у період проживання** користувача БПК у готелі **заборонено.**

Оскільки операції списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум після від'їзду користувача БПК з готелю здійснюються без присутності БПК, у випадках, обумовлених у цьому порядку, дозволяється проведення операцій із використанням ручного введення даних за допомогою POS-терміналу.

2.5.1 Порядок проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум після від'їзду користувача БПК для БПК Visa International:

Це списання може включати в себе тільки вартість номера готелю (додаткові дні проживання, обслуговування), продуктів і напоїв (міні-бар) і податки.

Списання з карткового рахунку користувача БПК можуть бути здійснені **тільки після отримання згоди користувача БПК на списання додаткової суми**, тому ця умова повинна бути передбачена в письмовому договорі між готелем і користувачем платіжної карти, який укладається при реєстрації користувача БПК.

Додаткове списання з карткового рахунку користувача БПК може бути здійснене протягом 90 (дев'яноста) календарних днів від дати оригінальної транзакції, тобто від дати оплати користувачем БПК послуг готелю.

Для здійснення списання з карткового рахунку користувача БПК додаткової суми після від'їзду користувача БПК необхідно:

- Отримати згоду користувача БПК на списання додаткової суми.
- Здійснити стандартну операцію покупки з використанням ручного введення реквізитів транзакції в POS-терміналі. Сума операції повинна відповідати сумі неоплачених зобов'язань користувача БПК.
- При введенні реквізитів необхідно чітко контролювати коректність даних, які вводяться, тому що некоректне введення даних може призвести до відмови в авторизації або до авторизації за БПК із іншим номером або на некоректну суму, що потягне оскарження операції законним користувачем БПК.

- У разі успішного проведення транзакції після роздрукування чека та перевірки суми та відображених реквізитів БПК на предмет їх коректності, у полі для підпису користувача БПК записати «Signature on File».
- Надіслати клієнтську копію чека користувачу БПК за адресою, вказаною користувачем БПК при реєстрації.

У разі необхідності скасування транзакції здійснюється згідно зі стандартним порядком скасування операції покупки.

2.5.2 *Порядок проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум для БПК MasterCard:*

Це списання може включати в себе тільки вартість завданої користувачем БПК шкоди. Списання за завдану шкоду повинні бути здійснені окремою транзакцією та не повинні включатися до вартості проживання в готелі.

Для здійснення списання з карткового рахунку користувача БПК додаткової суми в рахунок погашення завданої шкоди необхідно:

- Надати користувачу БПК обґрунтовану та підтверджену оцінку вартості відновлення шкоди (ремонт) із зазначенням того, що сума може бути змінена в разі необхідності відповідно до закінчення відновлення та надання рахунку (фактури) цього ремонту.
- Отримати згоду від користувача карти на стягнення цієї суми (у письмовому вигляді).
- За фактом приїзду користувача БПК для відшкодування шкоди провести стандартну операцію покупки, оформити окремий чек за такою транзакцією, який підтверджує присутність карти.
- Отримати підпис користувача карти.

Остаточна сума транзакції не може перевищувати оцінку вартість відновлення збитків.

У разі, якщо остаточна сума відновлення буде менше оцінної вартості, вказаної в чеку, то торговець повинен кредитувати рахунок користувача БПК на суму надлишку списаних коштів.

Додаткове списання з рахунку користувача БПК на суму, яка перевищує раніше надану клієнту оцінку вартість, або кредитування рахунку клієнта повинно бути здійснене протягом 30 (тридцяти) днів від дати транзакції за відшкодування шкоди.

Описані вище процедури оформлення чека (проведення операції за умови присутності БПК та наявності підпису клієнта) повинні бути дотримані при оформленні списання з карт - рахунку клієнта за його зобов'язаннями по втраті або крадіжці.

У всіх інших випадках, не вказаних вище, додаткове стягнення коштів з користувача БПК за фактом його від'їзду може бути здійснене в разі наявності такої можливості на підставі письмового запиту торгової точки Банку з зазначенням реквізитів БПК, описом ситуації, що склалася, і додаванням документів на підтвердження заборгованості користувача БПК перед торговою точкою Торговця у вказаному розмірі не пізніше 2 діб від дати виїзду клієнта.

Порядок проведення операцій попередньої авторизації для оплати послуг прокату автомобілів.

Операції попередньої авторизації – це транзакції, за якими в момент проведення авторизаційного запиту остаточна сума коштів, яка підлягає списанню з користувача БПК, точно не відома. Використання цієї операції можливе тільки для оплати **послуг прокату автомобілів**.

Проведення операцій попередньої авторизації фактично складається з двох транзакцій, як правило, розділених у часі:

- Запит попередньої авторизації – ця операція блокує грошові кошти на картковому рахунку користувача БПК, але не бере участь у фінансових розрахунках. Сума цієї операції є оцінною/попередньою.

- Завершення попередньої авторизації – ця операція здійснює списання коштів з рахунку користувача БПК. Сума цієї операції є остаточною та відповідає сумі фактичних зобов'язань користувача БПК.

Транзакції запиту попередньої авторизації та завершення попередньої авторизації здійснюються тільки за допомогою зчитування чіпа або магнітної смуги БПК, тобто тільки за умови присутності користувача БПК та пред'явлення БПК у момент здійснення транзакції.

Транзакції запиту попередньої авторизації та відповідні їм транзакції завершення попередньої авторизації повинні проводитися за однією й тією ж БПК і в одному й тому ж терміналі.

Від дати проведення транзакції запиту попередньої авторизації до моменту проведення транзакції завершення попередньої авторизації не повинно пройти більше двох тижнів. У разі, якщо автомобіль знаходиться в прокаті довший термін, не пізніше 14-го дня з моменту транзакції запиту попередньої авторизації необхідно виконати один з перелічених заходів:

- здійснити транзакцію завершення попередньої авторизації для транзакції запиту попередньої авторизації на суму наданих послуг. Здійснити транзакцію запиту попередньої авторизації на передбачувану (розрахункову) суму зобов'язань користувача БПК за наступний період прокату автомобіля користувачем БПК (але не більше двох тижнів) або
- здійснити скасування транзакції запиту попередньої авторизації шляхом відповідної функції в меню POS-терміналу, і за фактом здійснення скасування провести нову транзакцію запиту попередньої авторизації на загальну суму зобов'язань користувача БПК за попередній і передбачуваний наступний період прокату автомобіля (наступний період також не повинен перевищувати два тижні).

1. Проведення транзакції запиту попередньої авторизації для оплати послуг прокату автомобілів:

Транзакція запиту попередньої авторизації здійснюється в момент оформлення прокату автомобіля.

Сума операції розраховується співробітником Торговця виходячи з таких факторів:

- запланований термін оренди автомобіля (але не більше 14 днів);
- тариф прокату автомобіля з урахуванням відповідних податків і зборів.

Сума операцій не повинна включати суму франшизи при страхуванні автомобіля або сум відшкодування можливого збитку, якщо клієнт відмовився від страхування при оформленні прокату.

При розрахунку суми транзакції запиту попередньої авторизації необхідно мати на увазі, що від дати проведення транзакції запиту попередньої авторизації до дати завершення попередньої авторизації не повинно пройти більше 14 (чотирнадцяти) днів.

Чек за операцією запиту попередньої авторизації користувачем БПК не підписується.

При передачі чека клієнту необхідно звернути його увагу на той факт, що ця транзакція є транзакцією попередньої авторизації (що вказано на чеку), її сума є розрахунковою та попередньою й може відрізнитися від суми, яка фактично буде списана з карткового рахунку. Сума цієї транзакції блокується на картковому рахунку користувача БПК в якості гарантії наявності коштів на його рахунку на період прокату автомобіля. Остаточна сума буде розрахована в момент повернення автомобіля.

Скасування транзакції запиту попередньої авторизації може бути здійснене шляхом вибору відповідної операції в меню POS-терміналу. У разі виникнення проблем при здійсненні скасування операції попередньої авторизації необхідно звернутися до **УОК (800 500 490, 044 290 93 14 (29), з мобільного 490)** Банку з описом ситуації, що склалася, та надати реквізити помилкової / некоректної транзакції попередньої авторизації (номер БПК, дата операції, RRN).

2. Проведення транзакції завершення попередньої авторизації для оплати послуг прокату автомобілів:

Сума транзакції завершення попередньої авторизації не повинна перевищувати суму транзакції запити попередньої авторизації за даною БПК. У разі перевищення суми зобов'язань клієнта над сумою попередньої авторизації, необхідно:

- провести стандартну операцію купівлі на суму зобов'язань клієнта та здійснити скасування операції попередньої авторизації, або
- провести транзакцію завершення попередньої авторизації на суму транзакції запити попередньої авторизації, а на залишок суми зобов'язань користувача БПК провести стандартну операцію покупки.

Транзакцію завершення попередньої авторизації для конкретної транзакції запити попередньої авторизації можна успішно здійснити тільки один раз.

У разі відсутності можливості завершення операції з якихось технічних причин (збій обладнання тощо), замість транзакції завершення попередньої авторизації, здійснюється стандартна операція покупки на ту саму суму, а запит попередньої авторизації скасовується відповідно до описаного вище порядку дій.

3. Скасування транзакції завершення попередньої авторизації для оплати послуг прокату автомобілів

Скасування транзакції завершення попередньої авторизації здійснюється в разі помилкового (наприклад, некоректна сума) успішного завершення відповідної транзакції запити попередньої авторизації. Процес скасування транзакції завершення попередньої авторизації аналогічний стандартній процедурі скасування транзакції оплати.

За фактом скасування транзакції завершення попередньої авторизації повторне проведення транзакції завершення попередньої авторизації є неможливим.

За наявності зобов'язань клієнта після проведення скасування транзакції завершення попередньої авторизації необхідно здійснити стандартну операцію покупки на суму зобов'язань клієнта.

4. Порядок проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум після повернення автомобіля

Проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум без присутності користувача БПК забороняється для БПК MasterCard, Maestro.

Через специфіку роботи міжнародної платіжної системи Visa International проведення операцій такого роду за БПК Visa Electron може бути заборонено банком-емітентом БПК, у зв'язку з чим існує ризик відмови в авторизації при спробі проведення операції списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум без присутності БПК.

Ця операція застосовується тільки в разі виникнення в клієнта фінансових зобов'язань перед Торговцем, не включених до його рахунку при проведенні розрахунку за фактом повернення автомобіля через виявлення цих зобов'язань після проведення розрахунку. Здійснення операцій без присутності БПК у рамках операції списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум у період прокату автомобіля заборонено.

Оскільки операції списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум після повернення автомобілю користувачем БПК здійснюються без присутності БПК, у випадках, обумовлених у цьому порядку, дозволяється проведення операцій із використанням ручного введення даних за допомогою POS-терміналу.

5. Порядок проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум після повернення автомобіля для БПК Visa International

Це списання може включати в себе тільки вартість пального, страховки, орендну плату, вартість ремонту пошкодженого автомобіля, оплату талонів паркування та квитанцій за порушення правил дорожнього руху.

Списання з карткового рахунку користувача БПК можуть бути здійснені тільки після отримання згоди користувача БПК на списання додаткової суми, тому ця умова повинна бути

передбачена в письмовому договорі між Торговцем та користувачем платіжної карти, який укладається при оформленні прокату автомобіля.

Якщо відповідно до страхових процедур Торговця, клієнт зобов'язаний оплачувати франшизу при пошкодженні автомобіля, клієнт повинен бути ознайомлений з даними процедурами або в договір прокату автомобіля повинен бути внесений розділ про те, що клієнт зобов'язаний сплатити суму франшизи, при цьому підпис клієнта повинен бути безпосередньо біля даного зобов'язання клієнта.

Додаткове списання з карткового рахунку користувача БПК може бути здійснене протягом 90 (дев'яноста) календарних днів від дати оригінальної транзакції, тобто від дати оплати користувачем БПК прокату автомобіля.

Для здійснення списання з карткового рахунку користувача БПК додаткової суми після повернення автомобіля користувача БПК необхідно:

- Отримати згоду клієнта на оплату додаткової суми.
- Здійснити стандартну операцію покупки з використанням ручного введення реквізитів транзакції в POS-терміналі. Сума операції повинна відповідати сумі неоплачених зобов'язань користувача БПК.
- При введенні реквізитів необхідно чітко контролювати коректність даних, які вводяться, тому що некоректне введення даних може призвести до відмови в авторизації або до авторизації за БПК із іншим номером або на некоректну суму, що потягне оскарження операції законним користувачем БПК.
- У разі успішного проведення транзакції після роздрукування чека та перевірки суми та відображених реквізитів БПК на предмет їх коректності, у полі для підпису користувача БПК записати «Signature on File».
- Надіслати клієнтську копію чека користувачу БПК за адресою, вказаною користувачем БПК при оформленні прокату.
- При списанні сум талонів паркування або квитанцій за порушення правил дорожнього руху Торговець повинен відправити клієнту документи від відповідного органу влади/правопорядку, включаючи державний реєстраційний номер автомобіля, час і місце порушення, статтю/параграф правил, які були порушені, суму штрафу.
- При спинанні суми вартості ремонтних робіт пошкодженого автомобіля, Торговець повинен відправити клієнту наступну інформацію: копію договору прокату автомобіля, оцінку вартості робіт по відновленню пошкоджень автомобіля від організації, яка має ліцензію на здійснення ремонтних робіт в Україні, протокол про ДТП (якщо був складений), документи, які підтверджують згоду клієнта на оплату ремонту пошкоджень, будь-яку іншу документацію, яка підтверджує відповідальність клієнта, копію страхових процедур Торговця.

У разі необхідності скасування транзакції здійснюється згідно зі стандартним порядком скасування операції покупки.

6. *Порядок проведення операцій списання з карткового рахунку користувача БПК додаткових сум після повернення автомобіля для БПК MasterCard:*

Це списання може включати в себе тільки вартість відновлення пошкоджень автомобіля.

Списання за завдану шкоду повинні бути здійснені окремою транзакцією та не повинні включатися до вартості прокату автомобіля.

Для здійснення списання з карткового рахунку користувача БПК додаткової суми в рахунок погашення завданої шкоди необхідно:

- Надати користувачу БПК обґрунтовану та підтверджену оцінку вартості відновлення шкоди (ремонт) із зазначенням того, що сума може бути змінена в разі необхідності відповідно до закінчення відновлення та надання рахунку (фактури) цього ремонту та отримати згоду від користувача карти на стягнення цієї суми (у письмовому вигляді).

- За фактом приїзду користувача БПК для відшкодування шкоди провести стандартну операцію покупки, оформити окремий чек за такою транзакцією, який підтверджує присутність карти.
- Отримати підпис користувача карти.

Остаточна сума транзакції не може перевищувати оцінну вартість відновлення збитків

У разі, якщо остаточна сума відновлення буде менше оцінної вартості, вказаної в чеку, то Торговець повинен кредитувати рахунок користувача БПК на суму надлишку списаних коштів.

Додаткове списання з рахунку користувача БПК на суму, яка перевищує раніше надану клієнту оціночну вартість, або кредитування рахунку клієнта повинно бути здійснене протягом 30 (тридцяти) днів від дати транзакції за відшкодування шкоди.

Зазначені вище процедури оформлення чека (проведення операції за умови присутності БПК та наявності підпису клієнта) повинні бути дотримані при оформленні списання з карт - рахунку клієнта за його зобов'язаннями по втраті або крадіжці.

У всіх інших випадках, не вказаних вище, додаткове стягнення коштів з користувача БПК за фактом повернення автомобілю може бути здійснене в разі наявності такої можливості на підставі письмового запиту торгової точки Банку з зазначенням реквізитів БПК, описом ситуації, що склалася, і додаванням документів на підтвердження заборгованості користувача БПК перед торговою точкою Торговця у вказаному розмірі.

Порядок проведення операцій попередньої авторизації для оплати палива на АЗС:

Операції попередньої авторизації – це транзакції, за якими в момент проведення авторизаційного запиту остаточна сума коштів, яка підлягає списанню з користувача БПК, точно не відома. Використання цієї операції можливе тільки для оплати палива на АЗС.

Проведення операцій попередньої авторизації фактично складається з двох транзакцій, як правило, розділених у часі:

- Запит попередньої авторизації – ця операція блокує грошові кошти на картковому рахунку користувача БПК, але не бере участь у фінансових розрахунках. Сума цієї операції є оцінною/попередньою.
- Завершення попередньої авторизації – ця операція здійснює списання коштів з рахунку користувача БПК. Сума цієї операції є остаточною та відповідає сумі фактичних зобов'язань користувача БПК.

Транзакції запиту попередньої авторизації та завершення попередньої авторизації здійснюються тільки за допомогою зчитування інформації з чіпа або магнітної смуги БПК, тобто тільки за умови присутності користувача БПК та пред'явлення БПК у момент здійснення транзакції.

Транзакції запиту попередньої авторизації та відповідні їм транзакції завершення попередньої авторизації повинні проводитися за однією й тією ж БПК і в одному й тому ж терміналі.

1. Проведення транзакції запиту попередньої авторизації для оплати палива на АЗС:

Транзакція запиту попередньої авторизації здійснюється при заправці повного баку або в разі, якщо в Торговця виникли підозри щодо можливості клієнта оплатити замовлений обсяг палива.

Сума операції розраховується як вартість передбачуваного до заправки або замовленого клієнтом обсягу палива

Чек за операцією запиту попередньої авторизації користувачем БПК не підписується.

При проведенні операції необхідно звернути увагу користувача БПК на той факт, що ця транзакція є транзакцією попередньої авторизації (що вказано на чеку), її сума є розрахунковою та попередньою й може відрізнитися від суми, яка фактично буде списана з карткового рахунку. Сума цієї транзакції блокується на картковому рахунку користувача БПК в якості гарантії наявності коштів на його рахунку. Остаточна сума буде розрахована за фактом надання послуги.

Скасування транзакції запиту попередньої авторизації може бути здійснене шляхом вибору відповідної операції в меню POS-терміналу. У разі виникнення проблем при здійсненні скасування операції попередньої авторизації необхідно звернутися до УОК (800 500 490, 044 290 93 14 (29), з мобільного 490) Банку з описом ситуації, що склалася, та надати реквізити помилкової / некоректної транзакції попередньої авторизації (номер БПК, дата, RRN).

2. Проведення транзакції завершення попередньої авторизації для оплати палива на АЗС:

За фактом надання клієнту послуги необхідно провести операцію завершення попередньої авторизації.

Сума транзакції завершення попередньої авторизації не повинна перевищувати суму транзакції запиту попередньої авторизації. У разі перевищення суми зобов'язань користувача БПК над сумою попередньої авторизації необхідно:

- провести стандартну операцію покупки на суму зобов'язань користувача БПК і здійснити скасування операції попередньої авторизації або
- провести транзакцію завершення попередньої авторизації на суму транзакції запиту попередньої авторизації, а на залишок суми зобов'язань користувача БПК провести стандартну операцію покупки.

Транзакцію завершення попередньої авторизації для конкретної транзакції запиту попередньої авторизації можна успішно здійснити тільки один раз.

У разі відсутності можливості завершення операції з якихось технічних причин (збій обладнання тощо), замість транзакції завершення попередньої авторизації, здійснюється стандартна операція покупки на ту саму суму, а запит попередньої авторизації скасовується відповідно до описаного вище порядку дій.

3. Скасування транзакції завершення попередньої авторизації для оплати палива на АЗС:

Скасування транзакції завершення попередньої авторизації здійснюється в разі помилкового (наприклад, некоректна сума) успішного завершення відповідної транзакції запиту попередньої авторизації. Процес скасування транзакції завершення попередньої авторизації аналогічний стандартній процедурі скасування транзакції оплати.

За фактом скасування транзакції завершення попередньої авторизації повторне проведення транзакції завершення попередньої авторизації є неможливим.

За наявності зобов'язань клієнта після проведення скасування транзакції завершення попередньої авторизації, необхідно здійснити стандартну операцію покупки на суму зобов'язань клієнта.

ОБМІН ТА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРА АБО ПОСЛУГИ

Оскільки існує декілька ситуацій, при яких може відбуватися обмін або повернення, кожна буде описана окремо.

У будь-якому випадку: **Ніколи не пропонуйте готівку при поверненні товарів, куплених із використанням БПК.**

Ситуація	Дія
Обмін на товар тієї ж вартості	Ніякі дії не потрібні.
Обмін на товар більшої вартості	Провести звичайну операцію оплати товару за допомогою POS-терміналу на суму, рівну різниці вартості старих і нових товарів.
Обмін на товар меншої вартості	Проведіть операцію повернення на суму, рівну різниці вартості з використанням POS-терміналу, натисніть на POS-терминалі кнопку «Повернення» (або оберіть у меню POS-терминалу операцію «Повернення»). Проведіть БПК через зчитувальний пристрій POS-терминалу. Введіть суму повернення та реквізити оригінальної транзакції, запитані терміналом. Якщо операція

	пройшла успішно, POS-термінал роздрукує чек із реквізитами БПК та сумою повернення. Розпишіться та передайте чек на підпис користувачу БПК. Звірте підпис на чеку та на БПК. БПК і другий чек поверніть Клієнту.
<i>Повернення</i>	Ніколи не пропонуйте готівку за повернений товар, раніше оплачений БПК. Операція повернення всієї суми вартості товару здійснюється з використанням POS-терміналу. Виконайте процедуру, ідентичну обміну на товар меншої вартості. Якщо операція пройшла успішно, POS-термінал роздрукує чек із реквізитами БПК та сумою повернення. Розпишіться та передайте чек на підпис користувачу БПК. Звірте підпис на чеку та на БПК. БПК і другий чек поверніть Клієнту.

ВИЛУЧЕННЯ БПК:

При встановленні факту незаконного використання БПК персонал Торговця повинен вжити заходів для вилучення БПК та затримки цієї особи.

1. Під незаконною операцією з БПК розуміється:

- використання або спроба використання БПК на чуже ім'я;
- використання підробної БПК;
- використання замість БПК чистого пластику з вибитими на ньому даними справжньої БПК (т.з. «білий пластик»);
- протиправне використання БПК її законним користувачем.

До закінчення оформлення операції БПК та пред'явлені документи повинні знаходитися в касира і, якщо можливо, поза досяжністю клієнта, якщо виникли якісь підозри.

У Вас повинні виникнути підозри, якщо пред'явитель БПК, наприклад:

- Намагається відволікти Вас під час проведення операції або чинить психологічний тиск;
- Невпевнено розписується та намагається підробити підпис;
- Своїм зовнішнім виглядом не відповідає високій вартості та характеру покупки, яку здійснює;
- Купує товар без перевірки/примірювання, здійснює покупку на нехарактерно високу для торгової точки суму.
- Пропонує залишити БПК у заставу тощо.

У разі виникнення вищевказаних ситуацій Ви маєте право вимагати пред'явити документ, який засвідчує особу.

Особа громадянина України – резидента може бути встановлена за паспортом громадянина України або за паспортом громадянина України для виїзду за кордон без відмітки про виїзд за кордон на постійне місце проживання (майте на увазі, що з підробними БПК зазвичай пред'являються підробні закордонні паспорти), а також за посвідченням особи офіцера, військовим білетом.

Особа резидента але не громадянина України може бути встановлена за національним паспортом іноземця з відміткою про отримання свідоцтва встановленого МВС зразком, який скріплений печаткою; свідоцтва (вид) на постійне місце проживання в Україні, посвідчення біженця.

За відсутності паспорта можуть бути як виняток також прийняті інші документи з фотографіями власника, наприклад, посвідчення водія, національне посвідчення особи і т.п.

Звірте фотографію в документі з особою користувача.

В усіх випадках, коли Ви просите пред'явити документи, якщо можливо, зніміть з них копію або запишіть дані.

2. Підставою для вилучення картки є:

Отримання усної команди від оператора банку або повідомлення на POS-терміналі:

Повідомлення	Значення
КАРТУ НЕ ВІДДАВАТИ!	Відмовлено в операції з вимогою банку-емітента вилучити карту.
КАРТА ЗАГУБЛЕНА	Карта заявлена як загублена.
КАРТА ВКРАДЕНА	Карта заявлена як вкрадена.

У разі отримання вищевказаних повідомлень проведіть вилучення БПК (але тільки якщо ситуація не здається Вам небезпечною для Вашого життя та здоров'я), сповістить про цей факт службу безпеки Торговця та Банк (800 500 490, 044 290 93 14 (29), з мобільного 490).

За наявності видимих ознак підробки БПК:

- Для вилучення БПК викликаються співробітники служби безпеки Торговця (якщо така є) та органів внутрішніх справ із місцевого чи територіального відділення міліції для розв'язання ситуації, що склалася, в порядку, передбаченому їхніми службовими обов'язками та чинним законодавством.
- Крім того, може бути використаний умовний сигнал при запиті авторизації - «КОД 10», що дає можливість касиру повідомити про спробу незаконного використання БПК, не викликаючи підозр у ймовірного злочинця. При проведенні авторизації за «кодом 10» касир повинен виконувати інструкції оператора банку.
- Вилучена або знайдена БПК підлягає передачі до Банку протягом 2 днів з дати події.
- Якщо в процесі проведення операції у Вас виникли якісь сумніви в правильності Ваших дій або питання, банк завжди готовий надати Вам необхідну консультацію.
- Наш телефон: 800 500 490, 044 290 93 14 (29), с мобільного 490. (цілодобово).

Додаток № 1 до «ПОРЯДОКУ РОБОТИ З БПК»

ПРИКЛАД

Картка бронювання/ Reservation Card

Найменування Готелю, адреса, контактні телефони, факс, адреса електронної пошти, сайт (за наявності) <i>(на російській та англійській мові, адреса та телефони в міжнародному форматі)</i>
--

З попереднім списанням вартості номера / with Advance Deposit for the room cost

Бронювання / Reservation Скасування броні / Cancellation of Reservation Виправлення/ Update

1. Ім'я клієнта як вказано на карті / Cardholder's Name, exactly as presented on the card	
2. Номер пластикової карти / Card Number	_____
3. Дата закінчення терміну дії пластикової карти (в форматі місяць / рік) / Card Expiry Date (MM/YY)	__/__
4. Адреса клієнта / Client's Address	
5. Серія и номер паспорта, дата и місце його видачі / Personal details	Серія, номер паспорта _____ Дата видачі __/__/____ Місце видачі _____
6. Контактна інформація клієнта / Client's contact information	тел./phone # _____ факс / fax # _____ e-mail*: _____
7. Тип номера - вартість/ Room type - rate	
8. Дата прибуття (в форматі число, місяць, рік) / Arrival Date (DD/MM/YYYY)	__/__/20__
9. Планована дата виїзду (в форматі число, місяць, рік) / Scheduled Check-Out Date (DD/MM/YYYY)	__/__/20__
10. Політика скасування чи виправлення бронювання, період коли це можливо зробити, передбачені штрафи за некоректне скасування	

бронювання / Cancellation policy, period, fee	
11. Сума, яка буде списана з рахунку клієнта до його дати прибуття / Advance Deposit amount	
12. Час, дата заповнення форми / Time, Date of filling this form	__:__/__/20__

* поле, необов'язкове для заповнення / field is not mandatory

Шановний клієнте,

Звертаємо Вашу увагу на те, що вказана вище вартість заброньованого Вами номера буде списана з Вашого рахунку в разі успішного резервування. Номер буде зарезервований на весь вказаний Вами строк.

Відміна бронювання може бути здійснена не пізніше ніж за __ днів до планової дати виїзду.

Для скасування броні, надішліть дану форму з відміткою «Скасування броні».

В разі, якщо Вами не буде отриманий код бронювання (код відміни бронювання у разі відміни бронювання) номер не може вважатися заброньованим. Рекомендуємо Вам додатково зв'язатися з нами для опрацювання вашого замовлення та прояснення ситуації.

Dear Client,

The cost of the reserved room would be charged from your account in case of successful reservation. The room will be held according to the your reservation.

Cancellation of Reservation should be made not later, than ____ days prior to arrival date. For the Cancellation of Reservation, please send us this form with ticked "Cancellation of Reservation" field.

If you do not receive the code of reservation (code of cancellation of reservation in case of cancellation of reservation), the room should not be considered as reserved (the reservation should not be considered as cancelled). Do not hesitate to contact us to review you request.

Я згоден з вищевказаними умовами, надана мною інформація є достовірною.

I agree with above mentioned terms and conditions, information filled by me is reliable

(Підпис клієнта / Clients's Signature) _____

Додаток 2 до «ПОРЯДОКУ РОБОТИ З БПК»

ПРИКЛАД

Картка підтвердження бронювання / Reservation Confirmation Card

Найменування готелю, адреса, контактні телефони, факс, адреса електронної пошти, сайт (за наявності) (на російській та англійській мові, адреса та телефони в міжнародному форматі)

1. Час, дата обробки замовлення / Time, Date of processing this order	__:__/__/20__
2. Тип операції / Operation Type	Бронювання/ Reservation
3. Код бронювання/ Confirmation Code	
4. Номер заброньованої кімнати/ Assigned room number	
5. Тип номера - вартість/ Room type - rate	
6. Сума попереднього списання / Advance Deposit amount	
7. П.І.Б. співробітника готелю, який обробив замовлення / Name of Hotel employee, processed this order	

Шановний клієнте,

Ваше замовлення оброблене. Будь-ласка збережіть код бронювання для в'їзду в готель та на випадок будь-яких непорозумінь.

Номер заброньовано згідно Вашого запиту. Вартість заброньованого номера буде утримана з Вашого карткового рахунку.

Скасування броні може бути здійснена не пізніше ніж за __ днів до планованої дати в'їзду.

Для скасування броні, надішліть картку бронювання з відміткою «Скасування броні»

У разі, якщо Вами не буде отриманий код бронювання (код скасування бронювання у разі скасування бронювання), номер не вважається заброньованим. Рекомендуємо Вам додатково зв'язатися з нами для опрацювання вашого замовлення та прояснення ситуації.

Dear Client,

Your request was processed. Please retain the Confirmation Code for Check-In and in case of dispute.

Room has been reserved according to your request and cost of the booked room will be charged from your account.

Cancellation of Reservation should be made not later, than ____ days prior to arrival date. For the Cancellation of Reservation, please send Reservation Card with ticked "Cancellation of Reservation" box.

If you do not receive the code of reservation (code of cancellation of reservation in case of cancellation of reservation), the room should not be considered as reserved (the reservation should not be considered as cancelled). Do not hesitate to contact us to review you request.

(Підпис співробітника Готелю/ Signature of Hotel's employee) _____

Додаток 3 до «ПОРЯДКУ РОБОТИ З БПК»

ПРИКЛАД

Картка підтвердження скасування бронювання / Reservation Cancellation Card

Найменування Готелю, адреса, контактні телефони, факс, адреса електронної пошти, сайт (за наявності) (на російській та англійській мові, адреса та телефони в міжнародному форматі)

1. Час, дата обробки замовлення/ Time, Date of processing this order	--:-- ---/---/201---
2. Тип операції / Type of Operation	Скасування броні / Cancellation of Reservation
3. Код скасування бронювання/ Cancellation Code	
4. Номер заброньованої кімнати / Assigned room number	
5. Вартість зробленого скасування / Cancellation fee	
6. П.І.Б. співробітника Готелю, який обробив замовлення / Name of Hotel employee, processed this order	

Шановний клієнте,

Ваше замовлення скасовано. Будь-ласка, збережіть код скасування на випадок будь-яких непорозумінь.

Dear Client,

Your reservation was cancelled. Please, retain the Cancellation Code in case of dispute.

(Підпис співробітника Готелю / Signature of Hotel's employee) _____