

MOKĖJIMO KORTELIŲ APTARNAVIMO REKOMENDACIJOS VIEŠBUČIAMS



Bendrosios nuostatos

Visų Operacijų vykdymą, atliekamų su Kortelėmis Viešbučiuose, nustato Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos (VISA, MasterCard) išleistos taisyklės.

1. Sąvokos

1.1. Viešbutis – asmuo ar įmonė teikianti apgyvendinimo paslaugas ir sudariusi su Banku mokėjimo kortelių aptarnavimo sutartį.

1.2. Papildomi mokėjimai – mokėjimai už paslaugas per EKS, kuriomis Kortelės turėtojas pageidauja naudotis, gyvendamas Viešbutyje (telefono ryšys, interneto ryšys, mini baras, restoranas ar baras, buitinės paslaugos, biuro paslaugos ir pan.).

1.3. Išankstinis apmokėjimas – atsiskaitymas už Viešbučio paslaugas prieš jas suteikiant, atliekant Autorizavimą per EKS.

1.4. No Show – lėšų nurašymas neatvykus Kortelės turėtojui ir/ar jam pažeidus Viešbučio rezervavimo (atšaukimo) taisyklės (toliau – Viešbučio taisyklės), atliekant Autorizavimą per EKS, rankiniu būdu įvedant Kortelės duomenis.

1.5. Priešautorizavimas – EKS pagalba atliekamas pinigų rezervavimas Kortelės turėtojo sąskaitoje, susietoje su Kortele.

1.6. Autorizavimas – Kortelės duomenų autentiškumo ir atsiskaitymo operacijai atlikti pakankamo lėšų likučio su Kortele susietoje sąskaitoje patikrinimas, lėšų nurašymas nuo Mokėjimo kortelės sąskaitos EKS pagalba nuskaičius Kortelės informaciją ir bankui Kortelės išleidėjui suteikiant atliekamai operacijai patvirtinimo (autorizavimo) kodą arba nurodant Kortelės neaptarnavimo priežastį.

1.7. Operacija – EKS atliekamas veiksmas fiziškai panaudojant Kortelę, arba rankiniu būdu įvedant Kortelės duomenis.

1.8. Operacijos užbaigimas (Sales completion) – EKS pagalba atliktas rezervuotos (Priešautorizuotos) sumos nurašymas, panaudojant Priešautorizavimo metu suteiktą autorizavimo kodą.

1.9. Rankinio įvedimo funkcija – galimybė EKS pagalba vykdyti atsiskaitymus, rankiniu būdu įvedant Kortelės duomenis.

Kitos šiose rekomendacijose naudojamos sąvokos nurodytos Mokėjimo kortelių aptarnavimo taisyklėse, kurios yra neatskiriama mokėjimo kortelių aptarnavimo sutarties dalis.



VIEŠBUČIO REZERVAVIMAS

2. Nakvynės Viešbutyje rezervavimas, be išankstinio apmokėjimo

2.1. Kai Kortelės turėtojas kreipiasi į Viešbutį, norėdamas atlikti nakvynės Viešbutyje rezervavimą, Viešbutis turi atlikti šiuos veiksmus:

2.1.1. paprašyti Kortelės turėtojo informacijos (vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys), Kortelės numerio, Kortelės galiojimo termino ir CVC2/CVV2 kodo;

2.1.2. informuoti Kortelės turėtoją, kad Viešbutis tikrins Kortelės galiojimą ir galimybę vykdyti mokėjimus Kortelės pagalba;

2.1.3. atlikti Priešautorizavimą 1 EUR sumai (patikrinti, kad Kortelė galioja ir galima vykdyti mokėjimus) Viešbutis gavęs patvirtinimą, kad Kortelė galioja, gali patvirtinti nakvynės rezervavimą;

2.1.4. išsiųsti Kortelės turėtoji nakvynės rezervavimo patvirtinimo pranešimą Kortelės turėtojo kontaktiniu adresu, kuriame pateikiamas rezervuoto Viešbučio pavadinimas, adresas, nakvynės kaina, valiuta, nakvynės rezervavimo patvirtinimo numeris, Viešbučio taisyklės (kada atvykti, kaip atšaukti nakvynės rezervavimą, kiek reikės mokėti už neatvykimą ir nepranešimą ir t.t.);

2.1.5. informuoti Kortelės turėtoją, kad, jei Kortelės turėtojas neatšauks nakvynės rezervavimo ir neinformuos apie tai Viešbučio per 24 val. po nakvynės rezervavimo patvirtinimo gavimo, Viešbutis įgis teisę nurašyti vienos nakvynės mokesį (No show).

2.1.6. nurodyti Kortelės turėtoji tikslią sumą, kurią Viešbutis ketina rezervuoti Kortelėje ir ją rezervuoti tik tuo atveju, jei Kortelės turėtojas davė sutikimą dėl konkrečios lėšų sumos rezervavimo.

3. Nakvynės Viešbutyje rezervavimas su išankstiniu apmokėjimu

3.1. Viešbutis, gavęs Kortelės turėtojo užsakymą rezervuoti nakvynę su išankstiniu apmokėjimu, privalo atlikti šiuos veiksmus:

3.1.1. pateikti Kortelės turėtoji ketinamų suteikti paslaugų aprašymą, užsakymo sąlygas, paslaugų suteikimo datą, mokėjimo dydį, rezervavimo atšaukimo sąlygas, mokėjimo grąžinimo sąlygas;

3.1.2. aiškiai informuoti Kortelės turėtoją apie tai jeigu išankstinis mokėjimas negrąžinamas (Non-refundable);

3.1.3. rankiniu būdu suvesti Kortelės turėtojo pateiktus Kortelės duomenis į EKS ir nurašyti (atlikti Autorizavimą) visą sumą nuo Kortelės;

3.1.4. išsiųsti Kortelės turėtoji nakvynės rezervavimo patvirtinimo pranešimą (po lėšų nurašymo išankstinio apmokėjimo būdu). Pranešime turi būti nurodyta visa 3.1.1 punkte aprašoma informacija/sąlygos/terminai.

3.2. Apribojimai ir taisyklės:

3.2.1. Iš Kortelės turėtojo nurašoma suma, negali viršyti 14 dienų nakvynės kainos (netaikoma VISA Kortelėms);

3.2.2. Jei Kortelės turėtojas atšaukia nakvynės rezervavimą pagal Viešbučio taisykles, Viešbutis turi grąžinti Kortelės turėtoji iš anksto nurašytą sumą. Dėl grąžinimo įvykdymo, Viešbutis privalo kreiptis į Banką;

3.2.3. Išankstinio apmokėjimo atveju, Viešbutis negali taikyti „No-Show“ mokesčio;

3.2.4. Viešbutis užsakymo dokumentuose/EKS kvite užrašo „Išankstinis apmokėjimas“.



4. Nakvynės Viešbutyje rezervavimo su išankstiniu apmokėjimu atšaukimas

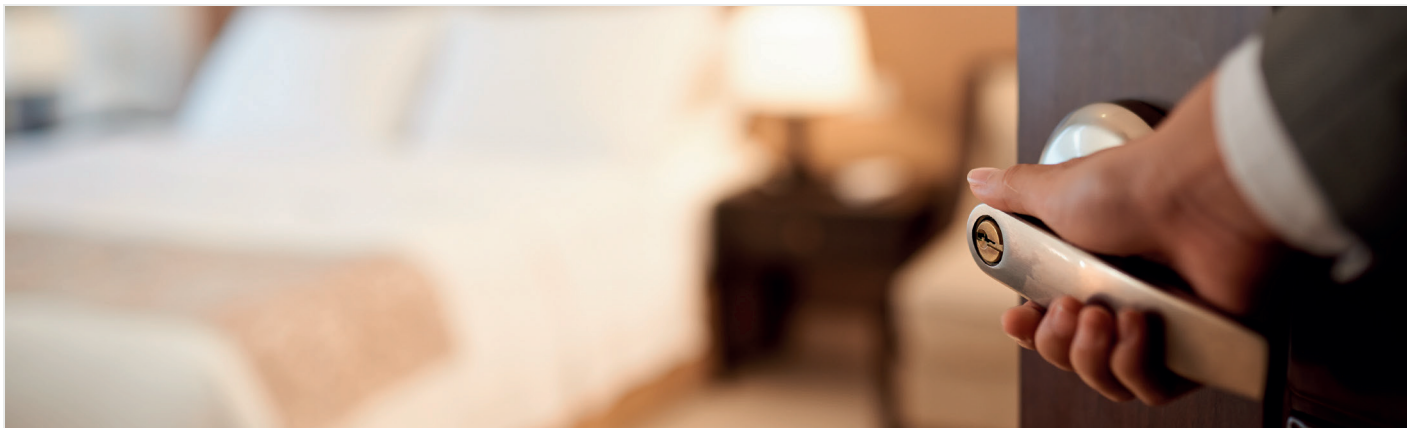
4.1. Jei Kortelės turėtojas prašo Viešbučio atšaukti nakvynės rezervavimą, už kurią iš anksto buvo nuskaičiuoti pinigai, tai Viešbutis:

4.1.1. sugeneruoja rezervavimo atšaukimo numerį, ir pateikia jį Kortelės turėtojui su tikslu jį naudoti siekiant išvengti ginčytinų situacijų ateityje;

4.1.2. išsiunčia Kortelės turėtojui rezervavimo atšaukimo pranešimą;

4.1.3. patiekia Bankui prašymą grąžinti nurašytas lėšas, jeigu pagal Viešbučio taisykles numatytas visų ar dalies lėšų grąžinimas Kortelės turėtojui

4.2. Nerekomenduojama grąžinti lėšas į kliento nurodytą sąskaitą.



REGISTRACIJA VIEŠBUTYJE

5. Registracija Viešbutyje

5.1. Rezervavimo be išankstinio apmokėjimo atveju, Kortelės turėtojai atvykus į Viešbutį, Viešbutis:

5.1.1. Pateikia Kortelės turėtojai užpildyti ir pasirašyti svečio registracijos kortelę;

5.1.2. paprašo Kortelės turėtojo pateikti Kortelę ir apžiūri ją, remdamasis „Mokėjimo kortelių atpažinimo požymių aprašymu“, kuris pateiktas Banko internetiniame puslapyje https://www.dnb.lt/sites/default/files/dokumentai/bendri/korteliu_atpazinimo_pozymiu_aprasymas_20171001.pdf

5.1.3. registruodamas Kortelės turėtoją, kad užfiksuotų kliento Kortelės buvimą, būtinai atlieka Operacijos Priešautorizavimą (rezervuoja numatomų suteikti paslaugų sumą) arba Autorizavimą (apmokėjimas už numatomas suteikti paslaugas) fiziškai panaudojant Kortelę (ją įstačius į EKS, jeigu Kortelė lustinė arba ją braukiant per EKS, jei Kortelė magnetinė). Priešautorizavimas ir Autorizavimas atliekami pagal EKS naudojimo instrukciją;

5.1.4. jei Kortelės turėtojas lieka Viešbutyje ilgiau negu iš pradžių ketino, Viešbutis atlieka naują Priešautorizavimą arba Autorizavimą papildomai sumai. Visus Priešautorizavimo ir Autorizavimo kvitus būtina pridėti prie svečio registracijos kortelės.

5.1.5. Jei konkrečiam Kortelės tipui EKS terminalas neprašo įvesti PIN kodo, įforminant Operaciją, Viešbutis:

5.1.5.1. paprašo, kad Kortelės turėtojas pateiktų asmens dokumentą – pasą, vairuotojo pažymėjimą arba asmens tapatybės kortelę.

5.1.5.2. sutikrina duomenis, esančius Kortelėje su pateiktu asmens dokumentu.

5.1.5.3. gauna Kortelės turėtojo parašą ant kvito.

5.2. Rezervavimo su išankstiniu apmokėjimu atveju, Kortelės turėtojai atvykus į Viešbutį, Viešbutis:

5.2.1. pateikia Kortelės turėtojai užpildyti ir pasirašyti svečio registracijos kortelę;

5.2.2. paprašo Kortelės turėtojo pateikti Kortelę ir informuoja Kortelės turėtoją, kad bus atliktas kitų mokamų paslaugų Priešautorizavimas;

5.2.3. patikrina, ar Kortelės numeris sutampa su Korteles numeriu, kuris buvo pateiktas, atliekant Viešbučio rezervavimą su išankstiniu apmokėjimu:

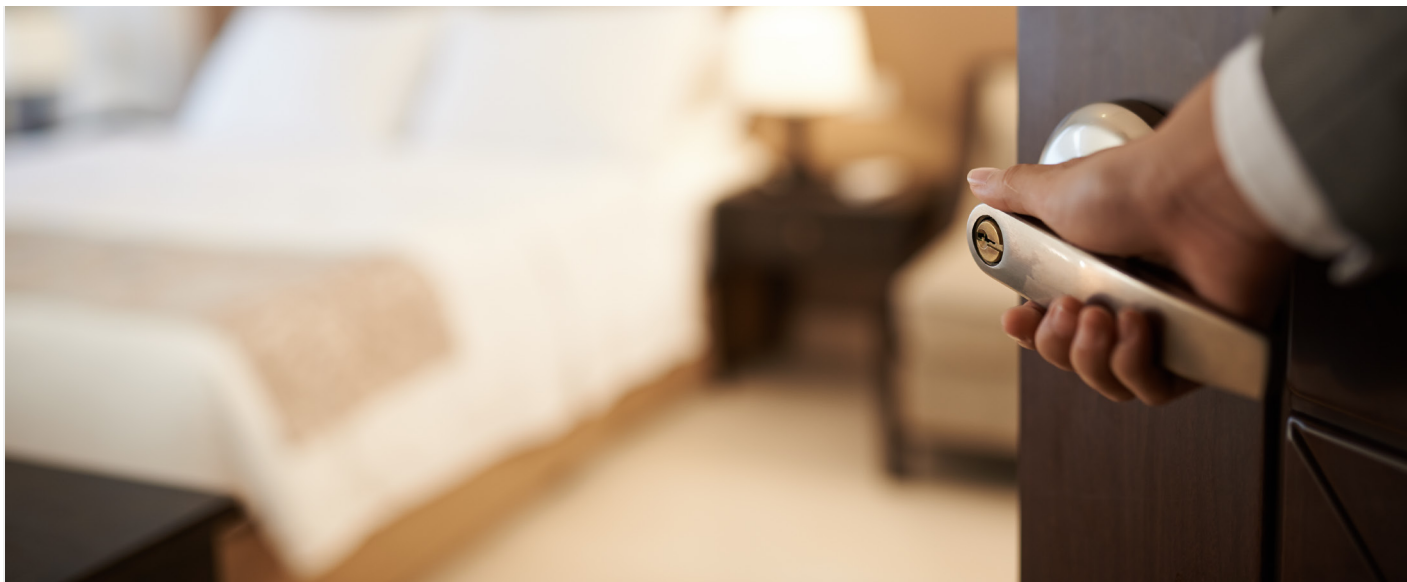
5.2.3.1. jei Kortelės numeris sutampa, atliekamas Priešautorizavimas, dėl papildomų mokamų paslaugų įsigijimo, fiziškai nuskaitant Kortelę EKS. Tokiu būdu patvirtinamas Kortelės dalyvavimas Operacijoje. Užbaigus Operaciją, kvitas prisegamas prie svečio registracijos kortelės;

5.2.3.2. Jei Kortelės numeris nesutampa (Viešbutyje registruojasi vienas asmuo, o Viešbučio paslaugas rezervavo kitas – Kortelės turėtojas), Viešbutis privalo:

5.2.3.2.1. įforminti svečio registracijos kortelę atvykusio asmens vardu;

5.2.3.2.2. nurašyti arba rezervuoti lėšas nuo atvykusio asmens Kortelės, ją įstačius ar ją perbraukiant per EKS (jei EKS to prašo), Operaciją patvirtinant PIN arba parašu (nenaudojant Rankinio įvedimo);

5.2.3.2.3. grąžinti iš anksto nurašytas lėšas į pirminio rezervavimo metu pateiktos Kortelės sąskaitą. Norėdamas atlikti grąžinimą, Viešbutis privalo kreiptis į Banką.



5.3. Svečio registracijos kortelėje turi būti nurodyta:

5.4. Viešbučio pavadinimas, adresas, kontaktinė informacija, dokumento Nr.;

5.5. Mokėjimo būdas (grynaisiais, pavedimu, Korteile ir t.t.);

5.6. Nepilnas Kortelės nr. (pirmieji šeši ir paskutiniai keturi Kortelės nr. skaičiai), Kortelės galiojimo data, Kortelės turėtojo vardas ir pavardė Kortelėje;

5.7. Kortelės turėtojo vardas, pavardė, adresas, kontaktinė informacija;

5.8. Kambario numeris, nakvynės kaina, registracijos ir išsiregistravimo laikas, numatomas nakvynių skaičius, Viešbučio darbuotojo kontaktinė informacija, papildomų paslaugų sąrašas, jų aprašymas;

5.9. Detalus paslaugų, teikiamų Kortelės turėtojui, sąrašas (WiFi, minibaras ir pan.) ir jų kaina, o po jo Kortelės turėtojo parašas. Tokio teksto kaip „kitos išlaidos“, „visi nuostoliai“ negali būti;

5.10. Kortelės turėtojo sutikimas, kad Viešbutis atliktų atsiskaitymo/pinigų nurašymo operaciją fiziškai nedalyvaujant pačiai Kortelei (t.y. suvedant Kortelės duomenis), jei atsirastų išlaidų už papildomas paslaugas Kortelės turėtojui išvykus. Po šiuo sutikimu turi būti Kortelės turėtojo parašas;

5.11. Viešbučio taisyklės, Operacijų datos bei sumos;

5.12. išlyga, kurią Kortelės turėtojas pasirašo atskirai: „Aš įsipareigoju padengti visas išlaidas, kurias patirs Viešbutis mano viešnagės Viešbutyje metu. Sutinku, kad šios išlaidos būtų nuskaičiuotos nuo svečio registracijos kortelėje nurodytos Kortelės“;

5.13. išlaidos, kurias Viešbutis nuskaičiuoja iš Kortelės, pavyzdžiui, mini baro, baro, restorano ir pan.



IŠSIREGISTRAVIMAS IŠ VIEŠBUČIO

6. Išsiregistravimas iš Viešbučio:

6.1. Viešbučio veiksmai, kai galutinė atsiskaitymo suma sutampa su Autorizuota ar Priešautorizuota suma:

6.1.1. jei buvo atliktas Priešautorizavimas su VISA, MasterCard kortele, atliekamas Operacijos užbaigimas (Sales completion) galutinei sumai;

6.1.2. jei buvo atliktas Autorizavimas - neatliekami jokie veiksmai.

6.2. Viešbučio veiksmai, kai galutinė suma mažesnė už Autorizuotą ar Priešautorizuotą sumą:

6.2.1. Jei buvo atliktas Priešautorizavimas su VISA kortele, galutinė suma dauginama iš 0,85. Jei gautas rezultatas yra mažesnis už Priešautorizacijos sumą - atliekamas Operacijos užbaigimas (Sales completion). Atlikus lėšų nurašymą, Priešautorizacijos metu rezervuota suma gali išlikti blokuota Kortelės sąskaitoje. Įprastai bankai Kortelių išleidėjai, be papildomo prašymo, patys automatiškai būdu (per 7 – 15 dienų) panaikina Priešautorizacijos metu atliktas lėšų rezervacijas. Kortelės turėtojai paprašius paankstinti Priešautorizacijos metu atliktų rezervacijų panaikinimą Viešbutis gali pateikti prašymą Bankui panaikinti pirminę Priešautorizacijos sumą. Gavęs Viešbučio prašymą, Bankas siunčia Priešautorizacijos panaikinimo prašymą Kortelės išleidėjo bankui, kuris atsakingas už Priešautorizacijos panaikinimą.

6.2.2. Jei buvo atliktas Priešautorizavimas su Mastercard kortele, atliekamas Operacijos užbaigimas (Sales completion) galutinei sumai ir esant Kortelės turėtojo prašymui, Viešbutis gali teikti prašymą Bankui panaikinti pirminę Priešautorizacijos sumą (kaip 6.2.1 punkte);

6.2.3. Jei buvo atliktas Autorizavimas (lėšų nurašymas) - arba rezervavimas su išankstiniu apmokėjimu, teikiamas prašymas Bankui grąžinti skirtumą

6.3. Viešbučio veiksmai, kai galutinė suma didesnė už Autorizuotą ar Priešautorizuotą sumą:

6.3.1. jei buvo atliktas Priešautorizavimas su VISA kortele, dauginame Priešautorizuotą sumą iš 1,15 ir lyginame su galutine suma. Jei galutinė suma mažesnė už gautą sumą, atliekamas Operacijos užbaigimas (Sales completion) galutinei sumai, jei galutinė suma didesnė už gautą sumą, atliekamas Operacijos užbaigimas (Sales completion) Priešautorizuotai sumai ir atliekamas naujas Autorizavimas skirtumui;

6.3.2. jei buvo atliktas Priešautorizavimas su Mastercard kortele, atliekamas Operacijos užbaigimas (Sales completion) Priešautorizuotai sumai ir naujas Autorizavimas skirtumui padengti;

6.3.3. jei buvo atliktas Autorizavimas (lėšų nurašymas), atliekamas naujas Autorizavimas skirtumui padengti, fiziškai panaudojant Kortelę.



MOKĖJIMAS UŽ PAPILDOMAS PASLAUGAS SVEČIUI IŠVYKUS

7. Mokėjimai už papildomas paslaugas, Kortelės turėtojai išvykus:

- 7.1.** Jei Viešbutis, Kortelės turėtojai išvykus, nustato, kad Kortelės turėtojas pasinaudojo papildomomis paslaugomis, už kurias nebuvo sumokėjęs, ir svečio registracijos kortelėje, Kortelės turėtojas sutiko, kad Viešbutis nuo Kortelės nurašytų mokesčius už papildomas paslaugas, tuomet Viešbutis EKS pagalba atlieka Autorizavimą rankiniu būdu įvesdamas Kortelės duomenis ir užrašo ant terminalo kvito „S. O. F“ (Signature on File).
- 7.2.** Viešbutis siunčia Kortelės turėtojai EKS kvitą, svečio registracijos kortelės kopiją ir detalizuotą sąskaitą.
- 7.3.** Pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų taisykles Viešbutis negali išskaičiuoti Papildomų mokėjimų nedalyvaujant Kortelės turėtojai tais atvejais, jei yra dingęs ar sugadintas Viešbučio turtas (pavyzdžiui, baldai, rankšluosčiai ir t.t.).
- 7.4.** Kilus ginčams dėl Kortelės turėtojo buvimo Viešbutyje, Viešbutis privalo turėti svečio registracijos kortelę, kurioje yra Kortelės turėtojo parašas, ir EKS kvitą, patvirtinantį, kad Operacija įforminta fiziškai naudojant Kortelę (nuskaitant informaciją nuo Kortelės magnetinės juostelės arba Kortelės lusto).

8. Neatvykimo mokesčio nurašymas („No-Show“), jeigu taikoma Viešbučio veikloje:

- 8.1.** Jei Kortelės turėtojas neatvyko į Viešbutį iki rezervavimo nurodytos dienos ir neinformavo Viešbučio apie rezervavimo atšaukimą, Viešbutis nuskaičiuoja „No-show“ mokestį EKS pagalba, t.y. išskaičiuoja baudą už neatvykimą ir nepranešimą, kurios suma negali būti didesnė kaip 1 nakvynės kaina (ši sąlyga turi būti įrašyta į Viešbučio taisykles, su kuriomis Kortelės turėtojas yra supažindinamas atliekant rezervavimą).
- 8.2.** Prieš nurašant „No-Show“ mokestį, Viešbutis privalo Kortelės turėtojai suteikti galimybę atšaukti rezervavimą netaikant baudos per 24 val. nuo užsakymo patvirtinimo pateikimo Kortelės turėtojai.
- 8.3.** Viešbutis privalo saugoti rezervavimą (laisvą kambarį) bent 24 val. nuo sutartos nuomos pradžios, nebent Kortelės turėtojas atšaukia rezervavimą per užsakymo sąlygose numatytą terminą. Jeigu Kortelės turėtojas atvyksta į Viešbutį per 24 val. nuo sutartos nuomos pradžios, o rezervavimas nebuvo išsaugotas, Viešbutis privalo suteikti Kortelės turėtojai panašaus pobūdžio paslaugas nekeičiant sutartos kainos, nebent konkrečiai sutarta kitaip.
- 8.4.** Viešbutis atlieka „No-Show“ Operaciją ir ant EKS kvito, Kortelės turėtojo parašo vietoje, įrašo „No Show“.
- 8.5.** Vieną EKS kvito egzempliorių kartu su sąskaitos kopija bei rezervavimo patvirtinimo kopijas nusiunčia Kortelės turėtojai rezervavimo paraiškoje nurodytu adresu.
- 8.6.** Išankstinio apmokėjimo atveju Viešbutis negali nurašyti „No Show“ mokesčio.



9. Viešbučio bendradarbiavimas su trečiosiomis šalimis:

9.1. Tais atvejais, kai Viešbutis nakvynės rezervavimus, Kortelių duomenis gauna, saugo, perduoda naudodamas trečiųjų šalių (nakvynės rezervavimo paslaugų teikėjų) paslaugomis, duomenų apsaugos pažeidimų atveju Viešbutis turi dengti visus nuostolius, net ir tada, jei trečioji šalis atsakinga už duomenų apsaugos pažeidimus. Todėl Viešbutis turėtų sutartyse su trečiaja šalimi nurodyti sąlygą, kad duomenų pažeidimų atveju trečioji šalis prisiimtų nuostolių dalį arba tiesiog tokiu atveju būtų nutraukiama sutartis su trečiaja šalimi.

9.2. Viešbutis turi užtikrinti, kad trečioji šalis Kortelės duomenų gavimui ir kaupimui nenaudotų viešojo el. pašto (inbox, gmail, yahoo ir pan.).

9.3. Viešbutis turi pildyti ir atskiru Banko prašymu atnaujinti Standarto rizikos vertinimo formą.

9.4. Banko prašymu Viešbutis turi pateikti ir atnaujinti:

9.4.1.1. Galiojantį nakvynės rezervavimo paslaugų teikėjų sąrašą;

9.4.1.2. Informaciją, kurią Viešbutis gauna iš nakvynės rezervavimo paslaugų teikėjų;

9.4.1.3. Kiekvieno nakvynės rezervavimo paslaugų teikėjo Standarto atitikimo statusą.

10. Standarto reikalavimai viešbučiams:

10.1. Viešbutis privalo nesaugoti Kortelių duomenų (pilnas Kortelės numeris, galiojimo data, CVV/CVC kodas) naudojamose jokios informacinės sistemos, pavyzdžiui, elektroniniame pašte, kompiuteriniuose failuose, Viešbučio valdymo sistemoje (angl. property management system) ar rezervavimo sistemoje (angl. booking system), taip nesiųsti minėtų duomenų el. paštu, internetinių pokalbių programomis (pvz. „Skype“) ir pan.

10.2. Viešbutis privalo nesaugoti pilnų Kortelių numerių savo informacinėse sistemose, nesiųsti jų elektroniniu paštu.

10.3. Jei yra pagrįstas verslo poreikis, leidžiama saugoti nepilnus Kortelių numerius šiais formatais: 4123 45XX XXXX 0001 arba XXXX XXXX XXXX 0001.

10.4. Kortelės turėtoji Korteles rezervuojant ar apmokant už apgyvendinimą Viešbutyje, turi būti naudojamas tik Banko suteiktas EKS arba Kortelės duomenys įvedami į internetinę mokėjimo sistemą (jei tokią paslaugą Viešbučiui teikia Bankas). Tokiu atveju įvedamų Kortelių duomenų saugumu pasirūpins Bankas.

10.5. Viešbutis turi stengtis Kortelių duomenis gauti iš trečiųjų šalių sistemų (pvz. „Booking.com“) ir vengti tiesioginio Kortelių duomenų gavimo, pavyzdžiui, elektroniniu paštu.

10.6. Visos popierinės laikmenos (atspausdinti laiškai, sąskaitos, faksai ir pan.), kuriuose yra jautrūs Kortelių duomenys, turi būti saugomi rakinamose spintose ar seifuose, prieigą suteikiant tik tiems darbuotojams, kuriems ši informacija yra būtina atliekant savo tiesiogines pareigas.

10.7. Draudžiama saugoti jautrius Kortelių duomenis nešifruotu elektroniniu pavidalu.

10.8. Draudžiama siųsti atvirus (t.y. nešifruotus) jautrius Kortelių duomenis elektroniniu paštu ir kitomis panašiomis sistemomis (pvz. internetinių pokalbių programomis, tokiomis kaip „Skype“). Jei jautrūs Kortelių duomenys yra gauti elektroniniu paštu, tokie laiškai turi būti ištrinami ir nearchyvuojami.



11. Atsakomybė

11.1. Kortelės turėtojo dalyvavimas inicijuojant Operaciją turi būti užregistruotas ir turi būti įrodytas. Jei Kortelės turėtojo dalyvavimas nėra įrodomas, Viešbutis yra visiškai atsakingas už bet kokią ginčytiną operaciją.

11.2. Visos operacijos naudojant EKS terminalo Rankinio įvedimo funkciją yra susijusios su didele rizika, nes sunku nustatyti ar mokėjimo operacija buvo inicijuota ir patvirtinta teisėto Kortelės turėtojo. Kilę ginčai sprendžiami teisėto Kortelės turėtojo naudai. Visi Banko ir/ar tikrojo Kortelės turėtojo patirti nuostoliai tenka Viešbučiui, kaip tai numatyta tarp Viešbučio ir Banko sudarytoje Mokėjimo kortelių aptarnavimo sutartyje ir Mokėjimo kortelių aptarnavimo taisyklėse, kurios yra neatskiriama Sutarties dalis.

11.3. Atsakomybė padengti Banko nuostolius, kilusius dėl neteisingų/neteisėtų mokėjimo operacijų, kai Kortelės išleidėjas nurašo lėšas nuo Banko sąskaitos, visais atvejais tenka Viešbučiui.

12. Kita

12.1. Bankas turi teisę keisti šias rekomendacijas, pakeitimus, paskelbdamas Banko interneto svetainėje.