

## Sérstakar reglur kortafélaganna um hótél og gististaði

### Við móttöku og staðfestingu bókunar ber seljanda að:

- Birta bókunar- og afbókunarskilmála í bókunarferli, sjá „Sérstakar reglur alþjóðlegu kortafélaganna um birtingu skilmála á netinu um afbókanir og vöruskil“.
- Afhenda korthafa skriflega bókunarstaðfestingu í tölvupósti með viðeigandi skilmálum og bókunarnúmeri. Senda ber staðfestinguna innan 24 tíma frá bókun.
- Gefa korthafa 24 tíma frá staðfestingu bókunar til að afbóka án kostnaðar.
- Halda gistirými fráteknu í 24 tíma frá áætlaðri komu ef ekki hefur verið afbókað.
- Ef korthafi kemur innan 24 tíma frá áætlaðri komu og seljandi hefur ekki haldið gistirýminu fráteknu, ber seljanda að útvega korthafa sambærilega þjónustu án auka kostnaðar fyrir korthafa.
- Afhenda korthafa afbókunarnúmer þegar afbókað er.

Ef bókað er allt að 72 tímum fyrir áætlaða komu skal afbókunarfrestur vera til kl. 18:00 á áætluðum komudegi.

### Auka greiðslur og gjöld

Ef seljandi þarf að rukka korthafa vegna aukagjalda eða kostnaðar verður sú skuldfærsla að tengjast veittri þjónustu seljanda til korthafa. Seljanda ber að senda korthafa kvittun eða reikning vegna aukagjalda ásamt útskýringu. Rukka ber aukagjöld innan 90 daga frá lokadegi gistingar („Check-out“).

Aðeins má rukka „No-Show“ gjald ef korthafi hefur ekki afbókað innan samþykktra afbókunarskilmála og ekki nýtt þjónustuna. „No-Show“ gjald má aðeins vera fyrir andvirði einnar nætur.

Koma verður fram á kvittun vegna „No-Show“ að um „No-Show“ rukkun sé að ræða.

### Rukkun vegna þjófnaðar eða skemmda má aðeins framkvæma að neðangreindum skilyrðum uppfylltum

Kröfur kortafélaganna um rukkanir vegna þjófnaðar eða skemmda eru ólíkar. Það er mikilvægt að seljendur fylgi reglum þess kortafélags sem kortið tilheyrir þegar rukkað er vegna þjófnaðar eða skemmda.

### Reglur Visa

Innan 10 virkra daga frá „Check-out“ og áður en færsla er skuldfærð á kortið verður seljandi að senda korthafa gögn sem innihalda:

- Útskýringu á rukkun og tengingu korthafa við viðkomandi færslu
- Afrit af tjónamati/viðgerðarreikningi/lögregluskýrslu
- Útskýringu á hlut trygginga í tjóninu og hlut korthafa

- Útskýringu á því að korthafi geti greitt með öðrum hætti en með kortinu og þá með hvaða hætti

Korthafi getur innan 10 virkra daga frá tilkynningu um tjón látið gera annað tjónamat á skemmdum og viðgerðarkostnaði án aukakostnaðar fyrir seljanda.

20 virkum dögum eftir tilkynningu seljanda til korthafa um tjónskostnað má framkvæma færslu á kortið að því gefnu að það sé innan 90 daga frá lokadegi gistingar („Check-out“).

Ef samkomulag næst ekki á milli korthafa og seljanda um greiðslu tjónskostnaðar og seljandi framkvæmir færslu á kort, þá getur korthafi mótmælt færslunni í endurkröfu.

## **Reglur Mastercard og Amex**

Seljandi hafi tilkynnt korthafa um fyrirhugaða rukkun vegna þjófnaðar eða skemmda ásamt tjónamati og yfirlýsingu um það að ef raun viðgerðarkostnaður reynis lægri fái korthafi endurgreitt mismuninn á tjónamati og viðgerðarreikningi.

Korthafi hafi samþykkt viðkomandi færslu með undirskrift eða Pin númeri eftir lestur korts í posa tæki.