



Online Fizetés Szolgáltatás

Tájékoztató szálláshelyeknek

Mi az Online Fizetés szolgáltatás?	2
Mi az óvadéki számlaszám?	2
Miért érdemes a szálláshelynek részt vennie?	2
Hogyan néz ki mindez a gyakorlatban?	7
A szolgáltatás működése	8
Csatlakozás	9
Vendégek befizetései	12
Kiutalások - mikor és mennyit utal a Szallas.hu?	16
Foglalások módosítása, lemondása	21
Visszatérítések a vendégek felé	22
Kártyagarancia	24
Gyakorlati kérdések	26

A jelen anyagunk kizárólag tájékoztató jellegű, a pontos információkért kérjük olvassa el a hatályos [általános szerződési feltételeinket](#), illetve keresse bizalommal ügyfélszolgálatunkat



Mi az Online Fizetés szolgáltatás?

A mai világban már evidensnek számít, amennyiben az interneten vásárolok valamit (például repülőjegyet, színházjegyet, stb.), akkor azt azonnal ki tudjam egyenlíteni internetes fizetéssel. Az Online Fizetés a Szallas.hu 2020-ban bevezetett új szolgáltatása, melynek eredményeképp a foglalási folyamat végén a foglalónak lehetősége van egyből kifizetnie a foglalásához kért előleget, sőt akár a foglalás teljes díját is. Ezt a foglalás sikeres megtétele után átutalással, bankkártyás vagy SZÉP kártyás fizetéssel tudja megtenni.

A szálláshelyek eddig is kérhettek előlegfizetést a Szallas.hu-n keresztül, de az előlegfizetés a vendég és a szálláshely között zajlott, sokszor túl sok adminisztrációt és egyeztetést vonva maga után. Ezt a folyamatot tudja a Szallas.hu átvállalni a szálláshely megbízásából, és az automatizáció révén a fizetéseket egyszerűbbé, gyorsabbá, és megbízhatóbbá teszi.

A Szallas.hu a szálláshely meghatalmazásából a vendég befizetéseit egy óvadéki számlaszámra fogadja, majd a foglaláshoz tartozó kötbérmentes időszak lejártakor, valamint a leutazást követően utalja tovább a szálláshely bankszámlájára heti rendszerességgel.

Mi az óvadéki számlaszám?

Az online fizetés keretében a vendég befizetéseit egy óvadéki számlaszámra történnek, mely jelen esetben azt jelenti, hogy az azon levő pénz a foglalási és lemondási feltételeknek megfelelően a vendéget vagy a szálláshelyet illeti meg. Az erre a gyűjtőszámlára kerülő pénz nem a Szallas.hu tulajdona, ő azt felhasználni nem tudja. Ezt a pénzt nem forgathatja, nem fektetheti be, sőt, egy esetleges csődeljárás esetén sem képezheti a Szallas.hu vagyonát, tulajdonát.

Miért érdemes a szálláshelynek részt vennie?

- Szallas.hu-n foglalt foglalások értékét a vendégek SZÉP kártyájukkal és bankkártyájukkal online tudják fizetni. A befizetésekről a Szallas.hu a szálláshelyet értesíti.
- Előlegfizetés hiányában, annak határidejének lejárta után, a foglalás automatikusan törlésre kerül, így a befizetéseket a szálláshelynek nem szükséges nyomon követnie. Nem maradnak a rendszerben előleget nem fizetett foglalások. Az automatikus törlés



a szálláshely egyedi döntésével meg is akadályozható, vagy új határidő is megadható.

- A vendégek által fizetett összegeket a Szallas.hu egy elkülönített óvadéki számlán gyűjti, és a szolgáltatás szabályai szerint heti rendszerességgel utalja tovább a szálláshely bankszámlájára.
- Lemondás esetén ha a lemondási feltételek úgy engedik, a befizetett előleget a vendégnek automatikusan visszautaljuk, a szálláshelynek nem kell a visszautalásokkal foglalkoznia.
- A Szallas.hu-n keresztül mostantól bármelyik szálláshely tud bankkártyás fizetést is elfogadni. Ehhez terminálra sem lesz szüksége, amivel bankkártyákat kellene terhelnie.
- A szálláshelyeket a találati listában plusz pontszámmal díjazzuk, valamint a külön online fizetéssel rendelkező szálláshelyek szűrőben megjelenítjük.

Az Online Fizetés Szolgáltatás igénybevétele a szálláshelyek számára díjköteles. A szolgáltatási díj a befizetések csatornájától függ. A díj mértéke SZÉP kártyás befizetéseknél bruttó 3,6% (2,84% + ÁFA), bankkártyás befizetésnél: 1% + ÁFA, míg az átutalásoknál díjmentes.

TUDTA? Amennyiben a szálláshely online fizetési szolgáltatást vesz igénybe, az eddig fizetett banki díjakat (kártya elfogadás díja, SZÉP kártya elfogadás díja) már nem kell fizetnie, hiszen ezek a költségek inentől a Szallas.hu-t terhelik!

BANK- ÉS SZÉP KÁRTYA ELFOGADÁS 0%-OS DÍJJAL - CSATLAKOZZON MOST!

Bevezetési akciónk keretében érdemes már 2020-ban a csatlakozás mellett dönteni, hiszen a 2020. évben a Szallas.hu kedvezményt biztosít a csatlakozott partnereknek oly módon, hogy a 2020. december 31. napjáig napjáig beérkezett és teljesített (leutazott) foglalásokhoz esedékes Online Fizetési Szolgáltatási Díjat átvállalja.

Hogyan néz ki mindez a gyakorlatban?

A Szallas.hu-n foglaló vendégnek lehetősége van egyből kifizetnie a foglalásához kért előlegfizetést, sőt akár a foglalás teljes díját is. Ezt a foglalás sikeres megtétele után a számára létrehozott gyűjtőszámlára történő átutalással, bankkártyás vagy ha a szálláshely szerződésben áll SZÉP Kártya kibocsátókkal, akkor SZÉP Kártyás fizetéssel tudja megtenni.



A befizetett összeg(ek) szálláshely felé történő továbbutalása foglalásonként maximum két alkalommal történik, viszont az utalás heti rendszerességű, vagyis Szallas.hu akár hetente is utalja az esedékessé váló összegeket.

Az esedékességet a szálláshely kötbér beállításai határozzák meg, azaz a kötbérfizetési beállításoknak megfelelően utaljuk tovább Önnek a befizetett összeget / összegeket.

Példa az online fizetés szolgáltatásra:

Példa foglalás adatai:

Foglalás díja:	100.000 Ft
előlegfizetés mértéke:	20.000 Ft (20%)
Kötbér:	A 20.000 Ft június 20-án válik kötbérré.

A vendég a sikeres foglalást követően bankkártyájával online ki is fizeti az előlegfizetesként kért 20.000 Ft-ot. A sikeres előlegfizetést az adminisztrációs felületen belül a szálláshely látja, erről a Szallas.hu neki értesítést küld.

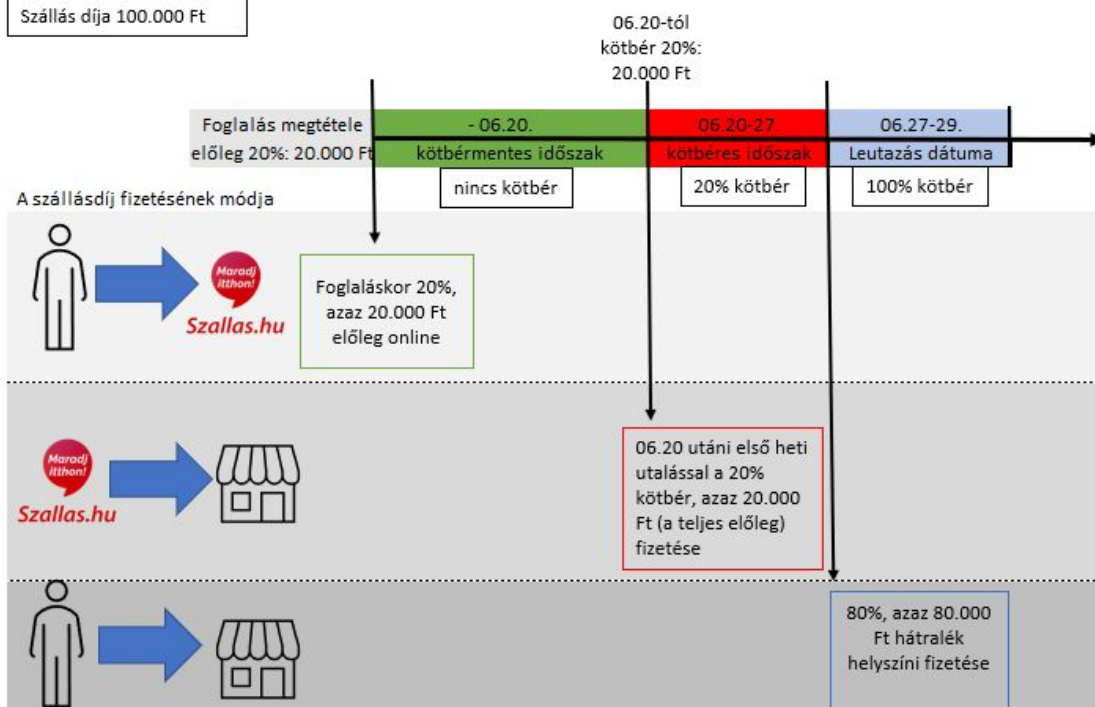
A foglalás lehetséges kimenetelei alapján az alábbi módokon történik a befizetett összegek kiutalása a szálláshely részére:

A. A vendég foglalása aktív marad és elfoglalja szállását

A kötbérmentes lemondási határidő június 20-án jár le, így a már fizetett 20.000 Ft-ot a szolgáltatási díj levonásával együtt június 20. utáni első heti utalással küldi Szallas.hu a szálláshely részére. Azért ekkor, mert a lemondási feltételek szerint innentől a befizetett előleg már nem jár vissza a vendégnek.

A fennmaradó 80.000 Ft-ot a vendég a helyszínen fizeti a helyszíni fizetési lehetőségeknek megfelelően.

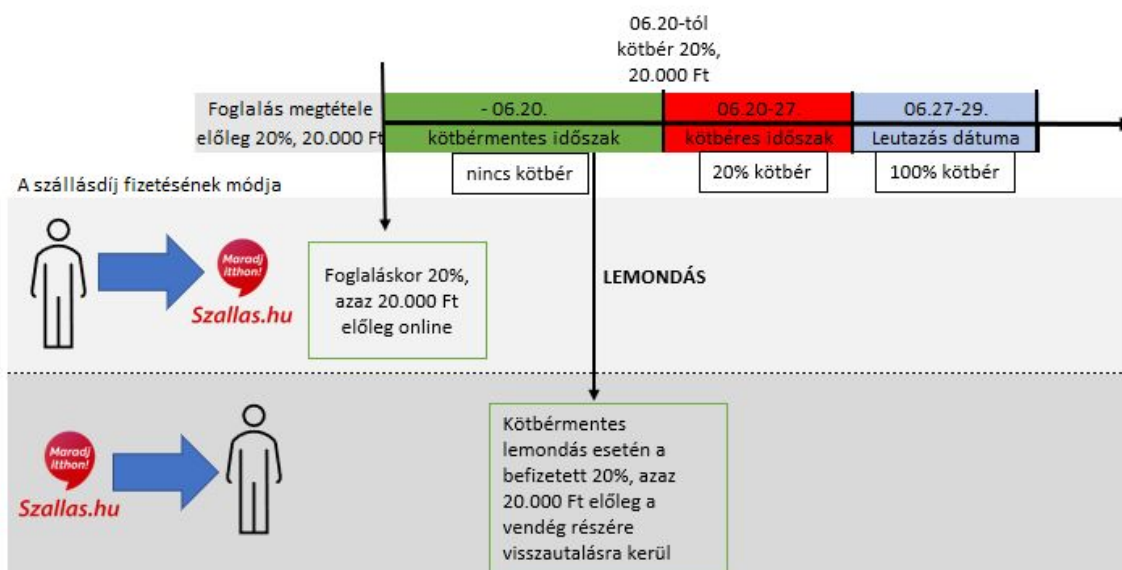
Szállás díja 100.000 Ft



B. Ha a vendég később lemondja foglalását, de a lemondás kötérmentes időszakban történik

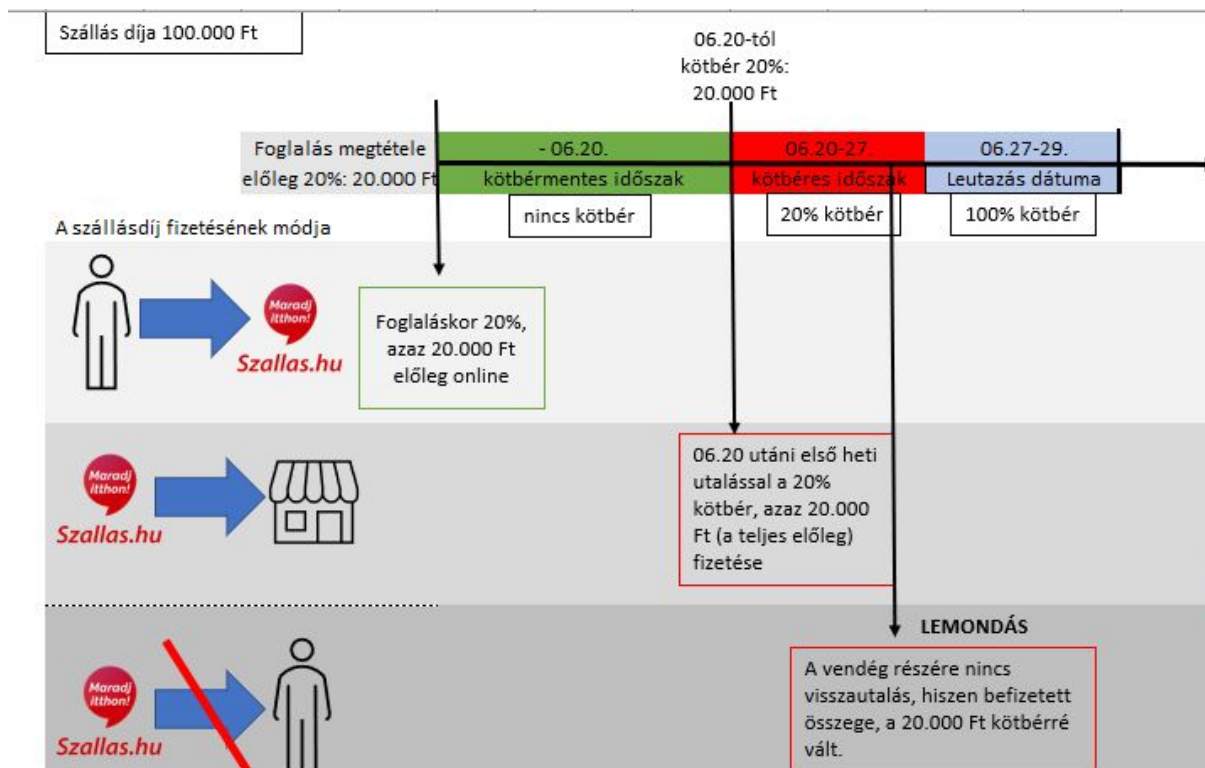
A vendég lemondja foglalását, de még június 20. előtt, vagyis a kötbérmentes időszakban. A vendég által előre fizetett összeget számára a Szallas.hu automatikusan és maradéktalanul visszautalja és ezzel a foglalás lemondottá válik.

Szállás díja 100.000 Ft



C. Ha a vendég később lemondja foglalását, de a foglalás már kötbéres

Amint kötbéres időszakba lép a foglalás, az előre fizetett kötbér összeget a Szallas.hu a szálláshelynek átutalja, jelen esetben 06.20. utáni első heti utalással, lásd "A" verzió. Ezt a már kötbérré váló összeget így a vendég már nem kapja vissza.





A szolgáltatás működése

Minden foglalás esetében online fizethet a vendég?

Szallas.hu a csatlakozó szálláshelyek adminisztrációs felületén minden foglalás esetében jelzi, hogy adott foglalás a szolgáltatás keretében tud-e már online fizetni. A szolgáltatást igénybe vehető foglalók körét Szallas.hu folyamatosan terjeszti ki.

Amelyik foglalásra nem érvényes az online fizetés, ott a korábban megszokott módon a vendég az előlegfizetéseit közvetlenül a szálláshelynek teszi meg, az előlegek nyomkövetése pedig továbbra is a szálláshely feladata marad.

Eddig se kértem előlegfizetést, akkor most már mindenképp kell majd?

Nem. Az online fizetés beállításával Önt nem kötelezzük arra, hogy mindenképpen kérjen előlegfizetést vagy használjon kötbért. A sikeres foglalást követően viszont a vendégnek ugyanúgy lehetőséget teremtünk arra, hogy ha szeretné foglalásának akár csak egy részét is előre rendezni tudja, vagyis a gyűjtőszámlát ugyanúgy biztosítjuk neki.

Ez tipikusan akkor előny, ha a vendég a SZÉP kártyáján összegyűlt összeget fel szeretné használni már foglaláskor, vagy ő már előre ki szeretné fizetni a foglalása teljes díját.

Példa: Vendég foglalását megteszi, de előlegfizetés nem szükséges. Ez esetben nincs szükség bármilyen előlegfizetésre, de ha úgy gondolja lehetősége van foglalása egészét vagy annak egy részét előre kifizetnie az online fizetés szolgáltatáson keresztül. A befizetett összeget a foglalás érkezési napja után esedékes heti utalással utadjuk ki a szállásnak.

Tudok magasabb kötbért kérni, mint a kért előleg összeg?

Nem, ilyenre nincsen lehetőség. A kötbér összege legfeljebb a vendég által fizetett előleg összege lehet csak.

A kötbérezett összegekre is felszámolja a Szallas.hu a jutalékát?

Igen, a szálláshely részére már kiutalt összegekre a Szallas.hu közvetítői jutalékot számít fel.

Ki fizeti a tranzakciós költségeket? Ugyanis mind a SZÉP kártya elfogadásának, mind a bankkártyás tranzakciónak díja van.



Szallas.hu

Amennyiben a szálláshely online fizetési szolgáltatást vesz igénybe, az eddig fizetett banki díjakat (kártya elfogadás díja, SZÉP kártya elfogadás díja) már nem kell fizetnie, hiszen ezek a költségek innentől a Szallas.hu-t terhelik! A banki díjak helyett Önök innentől kezdve csupán az Online Fizetés szolgáltatási díját fizetik.

BANK- ÉS SZÉP KÁRTYA ELFOGADÁS 0%-OS DÍJJAL - CSATLAKOZZON MOST!

Bevezetési akciónk keretében érdemes már 2020-ban a csatlakozás mellett dönteni, hiszen a 2020. évben a Szallas.hu kedvezményt biztosít a csatlakozott partnereknek oly módon, hogy a 2020. december 31. napjáig napjáig beérkezett és teljesített (leutazott) foglalásokhoz esedékes Online Fizetési Szolgáltatási Díjat átvállalja.

Az online fizetési szolgáltatás díjának elszámolása hogyan történik?

Szallas.hu a vendég által befizetett összegeket a szálláshely felé már a szolgáltatási díjjal csökkentve utalja tovább.

Channel manager-t használó partner vagyok, hogyan fogom tudni megkülönböztetni az online fizetéssel történő foglalásokat?

Az online fizetéses foglalásoknál a "Vendég megjegyzése" mezőben feltüntetjük, hogy a foglalás az Online Fizetés keretében lett megtéve, illetve itt lesz feltüntetve, hogy mekkora összeg lett már a vendég által megfizetve.

Channel manager és PMS összeköttetést is használok. Hogy látom, hogy mennyit utalt a Szallas.hu, mennyi a vendég által még fizetendő összeg?

Ez az információ az adott foglalásoknál a "Vendég megjegyzése" mezőből lesz minden esetben kiolvasható.



Csatlakozás

Hogyan tud a szálláshely csatlakozni? Mik a kritériumok?

Az Online Fizetés Szolgáltatást elfogadó szálláshelyek köréhez szálláshely adminisztrációs felületének Online fizetés menüpontjában tud csatlakozni, ha a csatlakozási kritériumokat teljesíti. Ezek a következők:

- Real time, azaz azonnal foglalható a szálláshely. (nem visszaigazolós rendszerben dolgozik)
- Nem állít be nagyobb kötbért az előlegfizetés mértékénél (például nem lehet a kötbér 50%, míg az előlegfizetés mértéke csak 30%)
- Magyarországi a szálláshely (a csatlakozásra jogosult szálláshelyek köre folyamatosan bővítésre kerül külföld felé is)

Ha az itt sorolt feltételeknek a szálláshely megfelel, akkor számlaszáma megadásával, esetleg annak módosításával, valamint opcionálisan SZÉP kártya szerződése számának és az elfogadott zsebek megadásával aktiválhatja az online fizetés elfogadását.

Fontos! Ha a szálláshelynek nincsen szerződése SZÉP kártya szolgáltatóval, attól függetlenül még tud csatlakozni az online fizetést elfogadó szálláshelyekhez, azonban vendégek SZÉP kártyával továbbra sem tudnak online előre fizetni.

BANK- ÉS SZÉP KÁRTYA ELFOGADÁS 0%-OS DÍJJAL - CSATLAKOZZON MOST!

Bevezetési akciónk keretében érdemes már 2020-ban a csatlakozás mellett dönteni, hiszen a 2020. évben a Szallas.hu kedvezményt biztosít a csatlakozott partnereknek oly módon, hogy a 2020. december 31. napjáig napjáig beérkezett és teljesített (leutazott) foglalásokhoz esedékes Online Fizetési Szolgáltatási Díjat átvállalja.

Bevezetési akció keretében, hogy működik a szolgáltatási díj átvállalása?

2020. évben a Szallas.hu Zrt. kedvezményt biztosít a Partnereknek oly módon, hogy a 2020. december 31. napjáig napjáig beérkezett és teljesített (leutazott) foglalásokhoz esedékes Online Fizetési Szolgáltatási Díjnak megfelelő összegben kedvezményt biztosít az érintett foglalás leutazásának hónapjára vonatkozó Jutalékból.

Példa: Egy bankkártyával fizetett foglaláshoz kapcsolódóan a szálláshely augusztusban kap 45.500 Ft kiutalást, amely után felmerül 500 Ft szolgáltatási díj. A vendég októberben utazza le ezt a foglalást, ekkor a Szallas.hu újra utal 45.500 Ft-ot, és ismét felmerül 500 Ft szolgáltatási díj. Ehhez a foglaláshoz kapcsolódva az októberi időszakra szóló Szallas.hu jutalékszámán megjelenik -1000 Ft jutalék kedvezmény.



Szallas.hu

Nem vállalom az online előlegfizetési feltételeket. Ettől még lehet a Szallas.hu partnere?

Az Online Fizetés szolgáltatáshoz való csatlakozás önkéntes. Minden partnerünk szabadon választhatja meg, hogy igénybe veszi-e ezt a szolgáltatásunkat.

Én kezelem magam az előlegfizetéseket, ahogyan eddig is. Lesz erre lehetőségem a továbbiakban is?

Az Online Fizetés szolgáltatáshoz való csatlakozás önkéntes. Minden partnerünk szabadon választhatja meg, hogy igénybe veszi-e ezt a szolgáltatásunkat.

Azon szálláshelyek akik vállalják az online fizetést Önökkel, előnyben lesznek részesítve a többi szálláshellyel szemben?

- Az Online fizetés bevezető szálláshelyeket a találati rangsorban plusz pontszámmal honoráljuk, valamint külön szűrőt vezetünk be az ilyen szálláshelyek listázásához.
- Amennyiben Ön még 2020-ban csatlakozik az online fizetés szolgáltatáshoz, akkor a szolgáltatás díjat a 2020-as évekre vonatkozó foglalásoknál a Szallas.hu teljeskörűen átvállalja!

Kell mindehhez bankintézettel leszerződnöm, terminált kérnem?

Az online fizetés használatához nem szükséges terminált igényelnie bankjától, hiszen a szolgáltatás keretében Önnek nem kell kártyákat terhelnie. A Szallas.hu a vendég által befizetett összegeket automatikus átutalással rendezi a szálláshely felé.

Jutalékemeléssel jár az online fizetés? Van plusz költségem vele? Belépési díj?

Az online fizetést használó szálláshelyek részére a szolgáltatás nem jár jutalékemeléssel, és belépési díjat sem kérünk érte.

Maga az Online fizetés szolgáltatás igénybevétele a szálláshelyek számára viszont díjköteles. A szolgáltatási díj a befizetések csatornájától függ. A díj mértéke SZÉP kártyás befizetéseknél bruttó 3,6% (2,84% + ÁFA), bankkártyás befizetésnél: 1% + ÁFA.

TUDTA? Amennyiben a szálláshely online fizetési szolgáltatást vesz igénybe, az eddig fizetett banki díjakat (kártya elfogadás díja, SZÉP kártya elfogadás díja) már nem kell fizetnie, hiszen ezek a költségek inentől a Szallas.hu-t terhelik!



Szallas.hu

BANK- ÉS SZÉP KÁRTYA ELFOGADÁS 0%-OS DÍJJAL - CSATLAKOZZON MOST!

Bevezetési akciónk keretében érdemes már 2020-ban a csatlakozás mellett dönteni, hiszen a 2020. évben a Szallas.hu kedvezményt biztosít a csatlakozott partnereknek oly módon, hogy a 2020. december 31. napjáig napjáig beérkezett és teljesített (leutazott) foglalásokhoz esedékes Online Fizetési Szolgáltatási Díjat átvállalja.

Új szálláshelyet regisztrálok Önökhöz. Vele már csak az online fizetéssel dolgozhatunk együtt?

Az Online Fizetés szolgáltatáshoz való csatlakozás önkéntes. Minden partnerünk szabadon választhatja meg, hogy igénybe veszi-e ezt a szolgáltatásunkat.

Kipróbálás után vissza tudok majd lépni a jelenlegi előleg fizetési rendszerbe?

Nem. Az Online Fizetéshez csatlakozás után visszalépni a jelenlegi előlegfizetési módszerre már nincs lehetőség.

Egy szomszédos országban is van szálláshelyem. Lehetőségem van azzal is csatlakozni az online fizetési folyamathoz?

Az Online Fizetés szolgáltatáshoz való csatlakozás feltétele, hogy a szálláshelynek magyarországi címen kell üzemelnie és magyar belföldi bankszámlaszámot kell tudnia megadnia a kiutaláshoz.

A terveink között szerepel, hogy a szolgáltatást nemsokára külföldi szállások számára is elérhetővé tesszük.

Továbbra is csak egy bankszámlaszámot adhatok meg a rendszerben, amire Önök utalják majd az összeget?

Igen, egy szálláshelyhez egy kiutalási számlaszám megadására van lehetőség. Ugyanakkor a megadott számlaszámot szükség esetén bármikor szabadon módosíthatja.

Vendégek befizetései

Milyen formában tudja megtenni az online fizetést a foglaló vendég?

A vendég a foglalásakor mind átutalással, mind bankkártyával tudja előlegét fizetni, sőt akár a foglalása teljes díját is. SZÉP kártyáját akkor tudja előlegfizetéshez felhasználni, ha a szálláshely, ahová a vendég foglalását megtette, szerződésben áll valamely SZÉP Kártya kibocsátó bankkal.

A vendég foglalás után felhív, hogy ő közvetlen nekem akarja küldeni a pénzt és nem Önöknek. Van erre lehetősége?

Nincsen. Azért, hogy az adminisztrációt megkönnyítsük, az online fizetési folyamatot teljesen automatikusan kezeljük. Ami azt jelenti, hogy ha a rendszerünk látja, hogy a foglaló a szálláshely által megadott határidőig nem tett eleget az előlegfizetési kérésnek, foglalását automatikusan töröljük. Emiatt határozottan kérjük a vendéget, hogy a foglalásához létrehozott számlaszámra utaljon, és ne máshova, hiszen akkor mi nem tudjuk, hogy sikeresen megtörtént-e már az előlegfizetés.

Természetesen a fizetési határidőig a vendéget előlegfizetési kötelezettségéről igyekszünk automata levelekkel és ügyfélszolgálatunkon dolgozó kollégáinkkal ha kell többször is tájékoztatni.

Az előleg fizetési határidő mindig a határidő utolsó napjának éjfélig tart. Vagyis például, ha egy foglalásnak március 20-án jár le az előleg fizetési határideje, akkor a rendszer március 20. 23:59-ig tartja aktívan a foglalást.

Ki fogja emlékeztetni a vendéget az előleg utalási kötelezettségére? Mi van ha nem utalja az előleget, akkor bent marad a foglalása a rendszerben?

A vendég az általa megadott email címre automata felszólító üzeneteket fog kapni és az ügyfélszolgálatunk is keresni fogja az általa megadott telefonszámon. Ha ezek ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének a határidő leteltéig, a foglalása automatikusan törlésre kerül előleg fizetés hiányában. Ezzel egyidejűleg a foglalt szobakapacitás felszabadul.

Az előleg fizetési határidő mindig a határidő utolsó napjának éjfélig tart. Vagyis például, ha egy foglalásnak március 20-án jár le az előleg fizetési határideje, akkor a rendszer március 20. 23:59-ig tartja aktívan a foglalást.

Az előlegfizetés határidő kezelésével kapcsolatban már megtett foglalás esetében két lehetősége lesz a szálláshelynek:



Szallas.hu

1. Ha a szálláshely nem szeretné, hogy a foglalás előleg hiányában törlésre kerüljön, akkor lehetősége van eltekinteni a (további) előlegtől, vagyis az adminisztrációs felületén az adott foglalásnál jeleznie kell, hogy a már befizetett összeggel megelégszik, többet nem kér a vendégtől. Ez esetben hiába nem éri el a befizetett összeg az előírt előleg mértékét, a foglalás nem kerül törlésre.
2. Ha a szálláshely az előleg fizetés határidejét hosszabbítani szeretné, a vendég számára meghosszabbítja azt adminisztrációs felületén. Ez esetben a foglalás az eredeti fizetési határidő lejártával (ha addig a kért összeg nem érkezett meg) nem kerül törlésre.

Nincs bankkártya terminálom, vagyis nem tudok elfogadni kártyás fizetést. Akkor most már szálláshelyemre tudnak bankkártyával is online fizetni a foglalók?

Igen, ez az online fizetési szolgáltatás egyik nagy előnye! Ha a helyszínen a szálláshelyen kártyával a vendég nem is tud fizetni (mert Önnek nincs terminálja), az előlegfizetést saját kártyájával a Szallas.hu-n keresztül Önhöz mégis meg tudja tenni!

Mi ezt a pénzt Ön felé átutalás formájában fogjuk továbbítani a kötbér beállítási feltételeknek megfelelően.

Szálláshelyem nem SZÉP kártya elfogadóhely. Az online fizetéssel azzá válik? Tudnak a vendégek akár csak előleget a SZÉP kártyájukkal utalni?

A vendég SZÉP kártyáját akkor tudja felhasználni, ha az Ön szálláshelye, ahová a vendég foglalását megtette, szerződésben áll valamely SZÉP kártya kibocsátó bankkal.

Ez azt jelenti, hogy ha Önnél egyébként is lehet OTP SZÉP kártyával fizetni, és ezt adminisztrációs felületén jelzi, akkor a vendég az előlege vagy akár foglalásának teljes díjának online fizetéséhez felhasználhatja OTP-s SZÉP kártyáját is.

Fontos! A szálláshely által megadott SZÉP Kártya elfogadásáról szóló adatokat a Szallas.hu ellenőrzi!

Én magam tudom beállítani, hogy mennyi ideje (hány napja) van a vendégnek fizetni az előlegfizetés összegét?

Igen, továbbra is Ön mondhatja meg, hogy mennyi az előleg befizetési határideje. Az alapértelmezetten határidő 7 nap, de Önnek lehetősége van ezt csökkenteni.



A vendégtől 30% előlegfizetést kértem, ami tegyük fel 40.000 Ft. De ő csak 20.000 Ft-ot fizet Önöknek. Mi történik ilyenkor?

Amennyiben a hiányzó összeget határidőig nem fizeti be a vendég, a foglalása törlésre kerül, és a már befizetett összeget a Szallas.hu visszatéríti a vendég számára.

Az előleg fizetési határidő mindig a határidő utolsó napjának éjfélig tart. Vagyis például, ha egy foglalásnak március 20-án jár le az előleg fizetési határideje, akkor a rendszer március 20. 23:59-ig tartja aktívan a foglalást.

A vendég lefoglalta a szobát. Eddig volt olyan, hogy megbeszéltem vele, hogy 1-2 hónappal később ráér utalni az előleget. Erre lesz lehetősége most is?

Ha egy foglalásnál a vendég által eddig online fizetett összeg nem éri el a kötelező előleg összegét, akkor a foglalást a fizetési határidő leteltével automatikusan törli a rendszer.

Amennyiben ezt a szálláshely nem szeretné, akkor lehetősége van elhalasztani a foglalás előleg fizetési határidejét, vagyis az adminisztrációs felületén az adott foglaláson belül jelezni tudja, hogy a vendég számára meghosszabbítja az előlegfizetés határidejét.

Ez esetben a foglalás az eredeti fizetési határidő lejártával (ha addig a kért összeg nem érkezett meg) nem kerül törlésre.

A vendég kártyáján nincs pénz, amikor kártyával szeretné megtenni az előlegfizetést. Lesz lehetősége másik kártyával is megpróbálnia azt?

Igen. A foglalásban szereplő előleg fizetési határidőig a vendégnek bárhányszor és bármilyen formában lehetősége van megtenni az előlegfizetést. A lényeg, hogy határidőig ezt tegye meg.



A sikertelen előlegfizetési próbálkozásról én, mint szálláshely kapok értesítést?

Nem kap külön értesítést. Önnek már nincsen semmilyen feladata a pénzek beszedésével kapcsolatban, azt a Szallas.hu elvégzi Ön helyett. Ön már csak a sikeres befizetésről kap értesítést.

Mi van olyankor ha a vendég véletlenül több pénzt utalt el Önöknek, mint a lefoglalt foglalás díja? Például 100.000 Ft helyett 120.000 Ft-ot.

A rendszer úgy lett kialakítva, hogy nem enged túlfizetést. Amennyiben véletlenül mégis sor kerülne ilyenre, akkor a vendégnek a túlfizetett összeget a Szallas.hu automatikusan visszatéríti. Önnek ezzel nincsen semmilyen teendője.

Mi van akkor, ha a vendég kötbér időn kívül mondja le a foglalást?

Amennyiben a foglaláshoz tartozó lemondási feltételek szerint a vendég kötbérmentes időszakban mondta le foglalását, úgy a befizetett teljes összeg neki automatikusan visszautalásra kerül. Szálláshelynek ezzel teendője nincsen.

Az IFA-t továbbra is csak helyszínen és készpénzben tudja fizetni a vendég?

Ha a vendégnek idegenforgalmi adó fizetési kötelezettsége van, és azt a szobaárak nem tartalmazzák, úgy azt továbbra is a helyszínen tudja rendezni a megszokott módon.

Kiutalások - mikor és mennyit utal a Szallas.hu?

Hogyan történik a vendégek által történő online befizetések továbbutalása a szálláshely felé?

A Szallas.hu heti rendszerességgel utalja az éppen aktuálissá váló, a szolgáltatási díjjal már csökkentett előlegeket a szálláshely felé. Az esedékességet a szálláshely kötbér beállításai határozzák meg.

Mikor utalja tovább a szálláshely részére a Szallas.hu az előlegfizetéseket?

Szallas.hu heti rendszerességgel utalja az éppen aktuálissá váló előlegeket a szálláshely felé. Az esedékességet a szálláshely kötbér beállításai határozzák meg, azaz Szallas.hu a kötbérfizetési beállításoknak megfelelően utalja ki a befizetett összeget/ összegeket.

Online Fizetés Szolgáltatás keretében legfeljebb két alkalommal utalja ki a Szallas.hu a már online fizetett összegeket. Egyszer azután amikor a befizetett előleg teljes része kötbérré válik, illetve a másik alkalommal azután amikor a foglalás teljes értéke kötbéres lesz (tipikusan ilyen az érkezési napon 100% kötbér beállítás).

Példa 1:

Amint egy foglalás már kötbérmentesen nem lemondható, és a kötbér összege egyezik az előlegfizetés mértékével

- Előlegfizetés összege 200.000 Ft, a foglalás 50%-a
- Kötbér érkezés előtti 1-14 napban 50%
- Kötbér érkezés előtti 14-28 napban 20%
- 28. naptól kötbérmentes

Szallas.hu az érkezéstől számított 14. napot követő heti utalással küldi a szálláshely számára a már befizetett előleget, hiszen ez az az időpont, amikor a kötbér összege már megegyezik a kért előleg összegével (50%). Hiába a foglalás 20%- kötbéres lesz érkezési naptól számított 28. Naptól, a kiutalás csak az 50%os kötbér elérése esetén történik meg! A szálláshely felé továbbításra kerülő összegből a szolgáltatási díj már levonásra kerül.

Példa 2:

Ha kötbér nincsen az adott foglalásnál akkor az érkezés napja után utalja a már befizetett előleg díját



előlegfizetés összege 200.000 Ft, a foglalás 50%-a, a foglalás kötbérmentesen lemondható az érkezési napig.

Szallas.hu a vendég érkezési dátuma utáni heti utalással küldi el a szálláshelynek az előre fizetett összeget. Ebből az összegből a szolgáltatási díj már levonásra kerül.

Példa 3:

A Foglalás 100% előlegfizetéses és nem lemondható

Előlegfizetés összege 400.000 Ft, ami a foglalás 100%-a. A foglalás nem lemondható.

Szallas.hu a foglalás megtétele utáni heti utalással küldi is ezt az összeget a szálláshelynek, hiszen a befizetett díj már rögtön kötbéres, nem lemondható. Ebből az összegből a szolgáltatási díj már levonásra kerül.

Szálláshely hogyan állítsa ki távozáskor a vendégnek a számlát, ha a befizetett pénzt a Szallas.hu még nem utalta ki neki?

Az Adminisztrációs felületen minden foglalás esetében a szálláshely le fog tudni tölteni egy befizetési igazolást, amely egy jogilag is elfogadott nyilatkozat. Ebben a Szallas.hu hivatalosan is közli, hogy mennyi pénzt fizetett be online a vendég

Erre a nyilatkozatra támaszkodva a szálláshely nyugodtan kiállíthatja a vendégnek a végszámlát.

FONTOS! Minden számlát a vendég nevére és címére szükséges kiállítani!

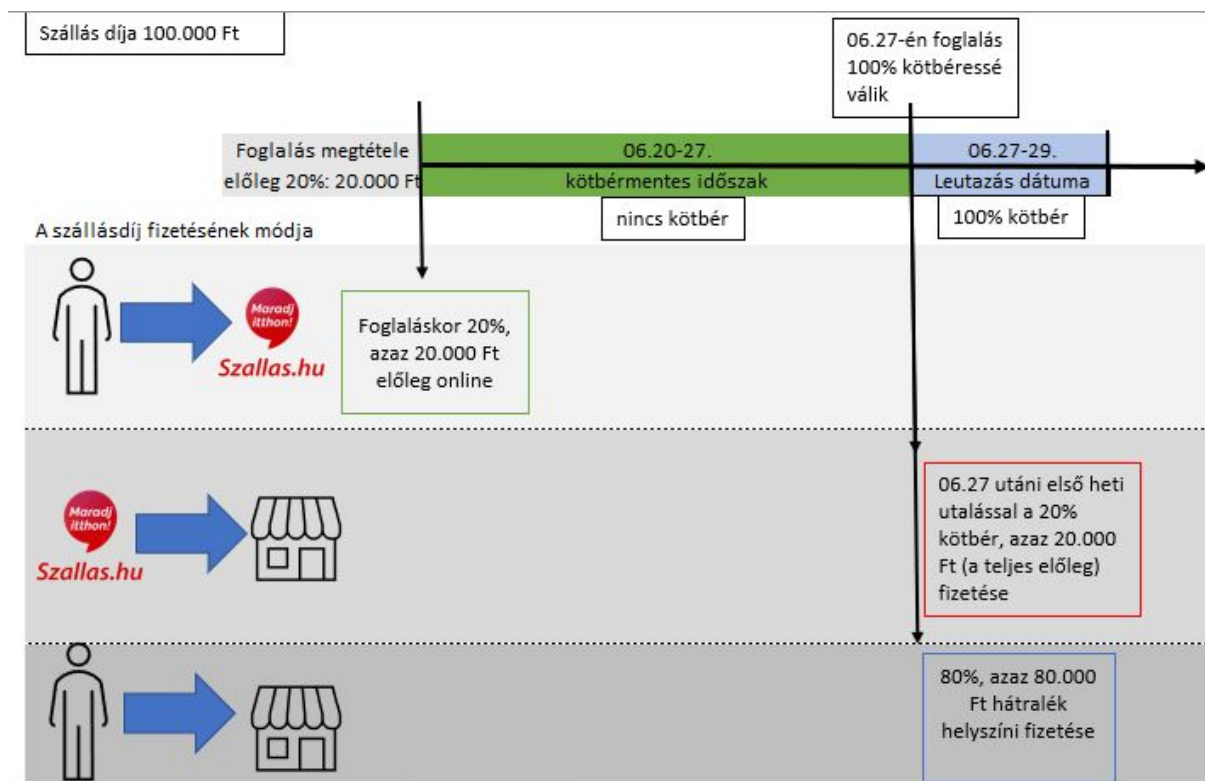
Amíg az utalás meg nem érkezik, addig szálláshely követelésként tarthatja nyilván a hiányzó összeget. Ha átutalás fizetési módot ír a számlára, akkor a pénzügyi adminisztráció rendben kell legyen.

100% előlegfizetést kérek mindig és az sohasem lemondható. Ilyenkor azonnal megkapom Önöktől a teljes összeget vagy csak érkezés után?

Ha a foglalás fizetési, és lemondási feltételei úgy határozzák, hogy az a foglalás 100%-ban előlegfizetéses és 100% kötbéres, vagyis nem lemondható, úgy Ön a befizetett 100% összeget a befizetéstől számított következő heti utalással már megkapja.

Én kérek előlegfizetést a vendégtől, de nem állítok be kötbérsáv(oka)t. Mikor kapom meg ilyenkor a vendég által Önöknek fizetett összeget?

Ilyen esetben a befizetett összeget a foglalás érkezési dátumát követő heti utalással továbbítjuk a szálláshely felé.



Én állítok be kötbérsávokat, tegyük fel 3-at. Akkor nekem akár 3 részletben utalhatja tovább a Szallas.hu az előlegfizetés összegét?

Nem, a befizetett online összegeket Önnek legkorábban akkor utaljuk tovább, ha a lemondási feltételek szerint a kötbér mértéke eléri az előleg mértékét. (például a befizetett 50% előleg eléri az 50% kötbérré válás napját)

Példa:

Előleg összege 200.000 Ft, a foglalás 50%-a
Kötbér érkezés előtti 1-14 napban: 50%
Kötbér érkezés előtti 14-28 napban: 20%
Kötbér 28. napon túl kötbérmentes: 0%

Szallas.hu az érkezéstől számított 14. napot követő heti utalással küldi a szálláshely számára a már befizetett előleget, hiszen ez az az időpont, amikor a kötbér összege már megegyezik a kért előleg összegével (50%). Hiába a foglalás 20%-a kötbéres lesz érkezési naptól számított 28. naptól, a kiutalás csak az 50%os kötbér elérése esetén történik meg!

A vendég nem érkezett meg (no-show), akkor is megkapom az addig előre fizetett összegét?

Igen, ha Ön kötbért nem is állított be, és a vendég foglalása aktív státuszú maradt, azaz nem mondta le azt, Ön legkésőbb a foglalás érkezési napját követő heti kiutalással megkapja a befizetett előleget.

Van olyan eset, amikor a Szallas.hu nem küldi tovább a szálláshely részére az előre fizetett összeget, összegeket?

Csak akkor nem kerül kiutalásra a vendég által befizetett összeg a szálláshely felé, ha a kötbérbeállításoknak megfelelően az összeg a vendégnek lemondás esetén visszajár.

Minden egyéb esetben Szallas.hu garantálja, hogy a vendég által befizetett összegek az Online Fizetési Szolgáltatás szabályai szerint a szálláshely részére kiutalásra kerülnek.

Én 30% előleget kérek mindig, de van olyan vendég aki elutalja a teljes foglalás értékét. Ilyenkor megkapom a teljes összeget még érkezés előtt?

Mindig a szálláshely a kötbérfizetési beállításainak megfelelően utaljuk ki a befizetett összeget/ összegeket. Maximum két alkalommal utalunk. Egyszer azután, amikor a befizetett előleg (például 30%) teljes része kötbérré válik, illetve a második alkalommal azután, amikor a foglalás teljes értéke kötbéres lesz (tipikusan ilyen az érkezési napon 100% kötbér beállítás).



Vagyis, hiába fizet online többet a vendég a szükséges előlegfizetésnél, a kötbéren felüli összeg csak a második számú utalással történik meg a szálláshely felé.

Egyesével vagy tömbösítve, csomagokban utalják majd nekem az előleget vagy foglalásonként egyesével?

Heti rendszerességgel történnek az utalások, az éppen aktuálissá váló kifizetések egy összegben kerülnek kiutalásra. Vagyis például két külön foglalás esedékessé váló kiutalásait egyben küldjük a szálláshely részére.

A szálláshelyek az adminisztrációs menü "Pénzügyek" menüpontján belül a "Kiutalások" almenüben fogják tudni nyomon követni, hogy az adott heti utalás mely foglalásokhoz tartozó összegeket tartalmazza. Emellett minden egyes foglalásnál is mutatni fogjuk, hogy mikor és melyik utalási csomagban utaltuk ki a szálláshelynek az adott foglalás online fizetett összegeit.

Ha tömbösítve, egy összegben utalják az előlegeket, honnan fogom látni, hogy ez az összeg mely foglalásokból tevődik össze?

Az Adminisztrációs menü "Pénzügyek" menüpontján belül a "Kiutalások" almenüben fogják tudni nyomon követni, hogy az adott heti utalás mely foglalásokhoz tartozó összegeket tartalmazza. Emellett minden egyes foglalásnál is mutatni fogjuk, hogy mikor és melyik utalási csomagban utaltuk ki a szálláshelynek az adott foglalás online fizetett összegeit.

Milyen előlegszámlát állítsak ki a vendég felé és mikor? Honnan fogom tudni a vendég címét? Bekéri nekem előre, vagy emiatt ügyis keresnem kell majd?

Az előlegszámla kiállítási folyamata nem változik az eddig megszokottól. Minden számlát ugyanúgy a vendég nevére és címére kell kiállítani, hiszen a szálláshely szolgáltatásait ő veszi igénybe, a Szallas.hu csak teljesítési segédként van jelen a folyamatban! Az, hogy a vendég foglaláskor megadja címadatait az adminisztrációs felületen állítható be.

A vendég által megtörtént befizetésről kapok majd valamilyen hivatalos dokumentumot?

A vendég által befizetett összegekről a szálláshelyet folyamatosan tájékoztatni fogjuk.

Amennyiben a számla kiállításához a szálláshelynek szüksége van a befizetéseket bizonyító dokumentumra, úgy az adott foglaláshoz befizetési igazolást tölthet le a szálláshely adminisztrációs felületén, mely igazolás bizonyítja a fizetés megtörténtét.

Foglalások módosítása, lemondása

Szálláshely hol látja, hogy a vendég online fizetett-e már előre bármit is?

Adminisztrációs felületén a Foglalások és Ajánlatkérések menüpontban az adott foglalásnál látható, hogy a vendégnek meddig és mekkora összegű előlegfizetést kell megtennie a szálláshely által beállított előlegfizetési feltételeknek megfelelően.

Ha vendég fizetett már be online, annak ténye is az adott foglalás adatainál látszódik.

Ha a vendég az automata felszólítás és az esetleges ügyfélszolgálati megkeresés ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének, a foglalása automatikusan törlésre kerül előlege fizetésének hiányában, és az általa foglalt szobakapacitás felszabadításra kerül.

Látható, hogy hány napja van még a vendégnek az előleg megfizetésére?

Igen, ez az adott foglalásnál lesz nyomon követhető az adminisztrációs felületen.

A vendég befizette az előleget, de én mégsem akarom/tudom fogadni a vendéget. Mit tehetek?

Ilyen esetben a Szallas.hu általános szabályai az irányadóak, kérjük vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal.

A vendég önszántából elutalta előre a foglalási díj 100%-át, és most felhívott, hogy kevesebb éjszakára jöjjön. Hogyan történik a módosítás?

Amennyiben a vendég befizetését a Szallas.hu már kiutalta a szálláshelynek, a különbözetet a szálláshelynek kell rendeznie a vendéggel. Amennyiben a befizetés még nem került kiutalásra, úgy a különbözetet a Szallas.hu téríti vissza a vendégnek.

Nem kértem előleget és a vendég nem is érkezett meg. Ilyenkor mi történik?

Mivel a foglaláshoz nem kért a szálláshely előlegfizetést, így kötbérezni sem lehet.

Az előlegfizetés és kötbér nélküli foglalás a vendégek felé pozitív üzenet, de a szálláshelyet ilyen helyzetbe hozhatja.

Visszatérítések a vendégek felé

SZÉP kártyával fizette ki a vendég az előlegét, majd lemondta Szallas.hu-s foglalását. Ki téríti neki vissza a már befizetett összeget? A SZÉP kártya szolgáltatóknál nekem, mint szállásnak kell jeleznem a visszatérítési igényt?

A visszatérítés ez esetben a lemondási feltételekben szereplő szabályok szerint automatikusan megtörténik a vendég felé. Önnek nem kell semmit sem jeleznie és intéznie a SZÉP kártya szolgáltatók felé, a SZÉP kártya visszatérítéseket a Szallas.hu vállalja.

100% előlegfizetést kértem, ami nem lemondható. Az összeget már meg is kaptam Önöktől, de a vendégnek vissza akarom adni az összeget, mert családi okok miatt nem tud utazni. Ilyen esetben a Szallas.hu-n keresztül kell visszautalnom?

Amennyiben a szálláshely már megkapott egy kiutalt összeget, akkor onnantól kezdve a vendéggel való kártérítési vagy visszafizetési folyamat már a szálláshely feladata.

Ez alól egyedül a SZÉP kártyás befizetések visszatérítése a kivétel, amelynek a Szallas.hu-n keresztül kell megtörténnie.

Ha a vendég lemondja a foglalást és a befizetett összeg neki visszajár, mikor utalják azt neki vissza? Engem fog addig hívogatni, amíg nem kapja vissza a pénzt?

A vendégeket a Szallas.hu folyamatosan tájékoztatja, hogy mikor és mekkora összeg jár nekik vissza. Ahogy a befizetést is, úgy a visszatérítést is a Szallas.hu végzi, így a vendég alapvetően a Szallas.hu-t fogja keresni ezekben az ügyekben.

Amennyiben a vendégnek pénz jár vissza, Szallas.hu az ő részére automatikusan megkezdi annak visszautalását.

A vendég a helyszínen mégsem foglalja el a szállást és visszaköveteli az előlegfizetett összegét, amit még meg sem kaptam Önöktől (nem volt kötbérezés). Ilyenkor ki adja vissza a vendégnek a pénzt?



Ebben az esetben a vendég befizetéseit a Szallas.hu a leutazást követő utalási napon a szálláshely felé kiutalja. A szálláshely döntése, hogy a vendég panaszát miképp kezeli. Amennyiben a kártérítés mellett dönt, úgy a vendég és a szálláshely közvetlenül számol el egymással. A Szallas.hu ebben már nem vesz részt.



Kártyagarancia

A vendégnek 60.000 Ft előleget kell befizetnie a foglalása feltételei szerint. Csak egyféleképpen tudja ezt kiegyenlíteni, tehát pl csak bankkártyával?

A foglalásban szereplő előlegfizetési határidőig a vendégnek bárhányszor és bármilyen formában van lehetősége megtenni az előlegfizetést. Ez gyakorlatban azt jelenti, hogy lehetősége lesz akár 3 részletben, 20.000 Ft-ot átutalással, 20.000 Ft-ot SZÉP kártyáról, 20.000 Ft-ot bankkártyáról fizetni.

Az előleg fizetési határidő mindig a határidő utolsó napjának éjfélig tart. Vagyis például, ha egy foglalásnak március 20-án jár le az előleg fizetési határideje, akkor a rendszer március 20. 23:59-ig tartja aktívan a foglalást.

Eddig kártyagaranciát használtam a Szallas.hu rendszerében. Mi lesz ezzel?

A kártyagarancia kérésének folyamata megmarad az online fizetés mellett, nem lesz annak része. Vagyis továbbra is működhet az, hogy egy szálláshely foglaláskor nem kéri tényleges előleg megfizetését, csak biztosítékként a vendég kártyaadatának megadását. A kártyaadatok ellenőrzése, arról a szükséges összegek megterhelése továbbra is a szálláshely feladata lesz.

Íly módon az is megtörténhet, hogy egy szálláshelynek egy adott szoba esetében két ára van különböző foglalási feltételekkel.

Példa: Egy standard napi ára, mely kártyagarancia mellett foglalható és a kártyát a szálláshely terheli. Illetve párhuzamosan van egy foglalható csomagajánlata, mely esetében 40% előleget kér foglaláskor a vendégtől, de ezt az előleget már a Szallas.hu-n keresztül az online fizetés keretében intézi.

Eddig külön bankkártya-garantált árat és külön átutalásos árat használtam. Ez hogy lesz ezután?

Ez a továbbiakban is működhet párhuzamosan egymás mellett. Egy szálláshelynek továbbra is lehet két ára más-más foglalási feltételek szerint.

Példa: A szálláshelynek van egy standard napi ára, mely kártyagarancia mellett foglalható és a kártyát a szálláshely terheli. Emellett párhuzamosan van egy foglalható csomagajánlata, mely esetében 40% előleget kér foglaláskor a vendégtől, de ezt az előleget már a Szallas.hu-n keresztül az online fizetés szolgáltatás keretében intézzük.

Vagyis a fizetési feltételek a lefoglalt ár beállított foglalási feltételeitől függenek.



Szallas.hu

Mindig is kártyagarantált foglalásokat kértem Önökön keresztül is. A kártyaadatokat Önök ellenőrzik ezután? Lesz lehetőségem érvénytelen kártyát visszajelezni Önök felé?

A kártyagarancia kérésének folyamata megmarad az online fizetés szolgáltatás mellett, nem lesz annak része. Vagyis továbbra is működhet az, hogy egy szálláshely foglaláskor nem kéri tényleges előleg megfizetését, csak biztosítékként a vendég kártyaadatának megadását. A kártyaadatok ellenőrzése, arról a szükséges összegek megterhelése továbbra is a szálláshely feladata marad.

Meg tudom szabni, hogy online fizetéshez csak bankkártyás fizetést fogadjak el?

Nem. A vendég a foglalásakor létrehozott virtuális számlaszámára mind átutalással, mind bankkártyával tud fizetni. SZÉP kártyáját akkor tudja felhasználni, ha az Ön szálláshelye, ahová a vendég foglalását megtette, szerződésben áll valamely SZÉP Kártya kibocsátó bankkal, és ezt a tényt adminisztrációs felületén jelezte.

Gyakorlati kérdések

Egy vendég több külön foglalást tett meg, mert több család utazik egyszerre. Van lehetőség az ő foglalásaikat egy virtuális számlával kezelni?

Nem. Foglalásonként gyűjtjük a vendég befizetéseket. Ezért egyesével szükséges minden foglalásnál előírt előleg megfizetését megtenni.

Csoportos foglalás esetén is csak egy virtuális számla lesz?

Igen, ha a lefoglalt szobák egy foglaláson belül vannak.

A Vendég nem a saját nevére szóló SZÉP kártyával fizeti ez előleget. Ez gond?

A Szallas.hu rendszere nem ellenőrzi, hogy a SZÉP kártya tulajdonosa az utazó vendégek között szerepel-e.

Én csak OTP SZÉP kártyát fogadok el, az OTP-vel van szerződésem. Akkor most szerződjek le a másik két bankintézettel is (K&H, MKB)?

Csak attól a banktól tud SZÉP kártya befizetéseket elfogadni az online fizetés szolgáltatás keretében, mellyel szálláshelye szerződéses viszonyban van.

Hogy a legnagyobb ügyfélkört érhesse el az Online Fizetés Szolgáltatással célszerű minden SZÉP Kártya kibocsátó bankkal szerződést kötnie.

Ultra last minute a foglalás, vagyis nagyon közeli dátumra foglal a vendég. Még az is lehet hamarabb ideér hozzám, minthogy kifizetné az előleget. Ilyenkor mi a teendő?

Online fizetés esetén érkezés előtt 3 napra nem állítható előleg kérés igény, pont ez ilyen eseteket kikerülendő.

Én mindig 30% előleget kértem, de 50% kötbért állítottam be. Ezt ezután is lehet?

Nem. A maximálisan beállítható és elkérhető kötbér nem lehet magasabb az előírt előleg összegénél. Tehát, ha a vendégtől 30% előleget kér, annál nagyobb kötbérré nem kötelezhető az Online Fizetés Szolgáltatás keretében.

Én eurós árakat töltök fel a Szallas.hu rendszerébe. A vendég is euróban fog utalni?



Szallas.hu

Foglaláskor az eurós árnál rögtön megjelenítjük az aktuális forint árfolyamon átváltott forint összeget is, a vendégnek pedig a forintnak megfelelő összeget szükséges utalnia. Az alkalmazott árazástól függetlenül az elszámolás a szálláshelyekkel mindig forintban fog megtörténni. Az esetleges árfolyam különbözetet a vendégen érvényesíteni nem szabad, ez szerződészegésnek minősül!

Mi történik ha megint felbukkan egy járvány, ami történt 2020 márciusában? Mi lesz a befizetett előlegekkel? Kinek kell visszafizetnie?

Mind a foglalók, mind a szálláshelyek védelmét szolgálva, a foglaláskor létrehozott számlaszám óvadéki bankszámlaszám, ami jelen esetben azt jelenti, hogy az azon levő pénz a foglalási és lemondási feltételeknek megfelelően a vendéget vagy a szálláshelyet illeti meg. Az erre a számlára kerülő pénz nem a Szallas.hu tulajdona, ő azt felhasználni nem tudja.

Tömeges lemondások esetén ezek a pénzek a foglalóknak visszajárnak, ha a lemondási feltételek is úgy engedik meg.