

වංචා වැළැක්වීම සහ ආරවුල් විසඳීම පිළිබඳ හොඳම ක්‍රමවේද

ආරවුල් විසඳීම පිළිබඳ උපදෙස්

නොගැලපෙන සඳහන් කිරීම් තිබේදැයි ඔබගේ ප්‍රකාශනය පරීක්ෂාකර බලන්න.

කරුණාකර ප්‍රකාශනයේ සඳහන් ඔබගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත් ගනුදෙනු පිළිබඳව පරීක්ෂා කරනු ලබන බවට සහතික වී, යම් නොගැලපෙන ගනුදෙනුවක් එහි සඳහන් වී ඇත්නම්, ඔබගේ ප්‍රකාශනය ලැබීමේ දින සිට දින 20ක් ඇතුළත ඒ පිළිබඳව බැංකුව වෙත දැනුම් දෙන්න.

නොගැලපෙන සඳහන් කිරීම් ඇත්නම් ඔබ විසින් කුමක් කළ යුතු ද?

ඔබ විසින් වහාම 4 472 200 දරන දුරකථන අංකය ඔස්සේ අප ඇමතිම මගින් හෝ අපගේ විද්‍යුත් තැපැල් ලිපිනය වන creditcards@hsbc.com.lk වෙත විද්‍යුත් තැපැල් පණිවුඩයක් යැවීම මගින් හෝ තැපැල් පෙට්ටිය 73, කොළඹ යන ලිපිනය වෙත ලිඛිතව දැනුම්දීම මගින් හෝ එම ආරවුල් සහිත ගනුදෙනුව පිළිබඳව දැනුම්දිය හැකි ය.

ගනුදෙනුකරුගේ ආරවුලක් පිළිබඳව කරුණු ලැබුණු අවස්ථාවක දී බැංකුව විසින් කුමක් කරනු ලබයි ද?

ආරවුලේ ස්වභාවය පිළිබඳව සහ Visa/MasterCard/LankaPay රෙගුලාසි මත පදනම් ව බැංකුව විසින් යම් නිශ්චිත කාලසීමාවක් ඇතුළත ආරවුල විසඳීම සඳහා සියලු උත්සාහයන් දරනු ලැබේ.

ගනුදෙනුකරුගේ ආරවුල පිළිබඳ විස්තර ලැබීමෙන් පසුව වැඩ කරන දින 03ක් ඇතුළත එම ආරවුලේ තත්ත්වය බැංකුව විසින් ගනුදෙනුකරු වෙත දැනුම් දෙනු ලැබේ. උචිත අවස්ථාවල දී සහ අවශ්‍ය වන විට තවදුරටත් වූ දැනුම්දීම් සිදුකරනු ලැබේ. බැංකුව විසින් අන්‍යාකාරයකින් නිශ්චිතව දක්වනු ලැබුවහොත් මිස, ආරවුල් විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය සිදුවන කාලය තුළ දී, ගනුදෙනුකරු විසින් ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිත කරනු ලැබිය හැකි ය.

අදාළ ආරවුල ගනුදෙනුකරුගේ වාසියට විසඳනු ලැබුවහොත්, බැංකුව විසින් මෙම ගනුදෙනුවට අදාළ ගනුදෙනු කළ මුදල සහ ඊට අදාළ පොළී මුදල් කොටස ආපසු ගෙවනු ලැබිය යුතු වේ.

විකුණුම් අණකර අත්සන් කිරීම

නිතරම, අත්සන් කිරීමට පෙර විකුණුම් අණකරයෙහි සඳහන් ගනුදෙනු වටිනාකම සහ ව්‍යවහාර මුදල් ඒකකය පරීක්ෂාකර බලන්න. ඔබගේ අත්සන යෙදීමෙන් පසුව ඔබගේ ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සඳහා අය කරනු ලබන ඕනෑම ගනුදෙනු මුදලක් ගෙවීම සඳහා ඔබ වගකීමෙන් බැඳී සිටින බැවින්, කිසිදු අවස්ථාවක දී හිස් අලෙවි අණකර මත අත්සන් නොතබන්න.

අවලංගු කරන ලද ගනුදෙනු

ඔබගේ ගනුදෙනුව අවලංගු වී ඇති අවස්ථාවක දී කරුණාකර පහත දැක්වෙන ලේඛනය ලබාගන්න:

- අවලංගු පත්‍රිකාව හෝ මුදල් ආපසු ලබාදීමේ රිසිට්පත
- වෙළඳ මහතා විසින් එම ආපසු ලබාදුන් භාණ්ඩ භාරගත් බවට ඔප්පු කිරීම සඳහා (වෙළඳ මහතා වෙත භාණ්ඩ ආපසු ලබාදුන්නේ නම්) වූ ලේඛනයක්

ස්ථාවර නියෝග අවලංගු කිරීම

- අවලංගු කිරීම පිළිබඳව, ලිඛිතව වෙළඳ මහතා වෙත සෘජුව ම දැනුම්දිය යුතු වේ.
- ලිපියේ / ෆැක්ස් / විද්‍යුත් තැපැල් පණිවුඩයේ පිටපතක් ඔබ විසින් ළඟ තබාගත යුතු වේ.
- Visa/MasterCard International රිකිවලට අනුව, දින 15ක ට පසුව අවලංගු කිරීම බලාත්මක වේ.

හැසිරවීමේ ගාස්තුව / අධිඅය

ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනුව බිල්පත් කරනු ලබන අවස්ථාවක දී ගණනය කරනු ලබන්නා වූ ශ්‍රී ලංකාවේ ඉන්ධන පිරවුම්හල්වල දී සිදු කරනු ලබන ගනුදෙනු සඳහා හැසිරවීමේ ගාස්තුවක් අය කරනු ලැබේ.

වෙනත් සියලු අවස්ථාවල දී, ගනුදෙනු වටිනාකමට වෙනත් කිසිදු අමතර ගාස්තු එකතු කිරීමට කිසිදු වෙළඳ මහතෙකු හට අවසර දෙනු නොලැබේ. එවැනි අමතර ගාස්තුවක් එකතු කරනු ලබන්නේ නම්;

- අතිරේක ගාස්තු වටිනාකම ඉන්වොයිසි පත්‍රයේ වෙන ම පෙන්වා දිය යුතු වේ.
- අදාළ කරුණු පිළිබඳ වෙළඳ මහතාගේ බැංකුව සමඟ සාකච්ඡා කර, ඉදිරියට ගෙන යාම සඳහා අපට හැකි වන පරිදි අප වෙත ලේඛන ඉදිරිපත් කළ යුතු වේ.

වෙළඳ මහතා විසින් අනාවරණය කර ඇත්නම් මිස, ප්‍රවර්ධන වට්ටම් ලබාගැනීම සඳහා කාඩ්පත් හිමියන්ට හිමිකමක් නොලැබෙනු ඇත.

වාරික ගනුදෙනු

වෙළඳ මහතා සමඟ ඇතිවන යම් වාරික ගනුදෙනු පිළිබඳ ආරවුලක් ඔවුන් සමඟ සෘජුවම විසඳා ගනු ලැබිය යුතු වේ. විකුණුම් ස්ථානයේ දී, මිල ගණන් පිළිබඳව සිදුවන යම් ගැටලු (අත්පිට මුදල් වටිනාකම සහ කාඩ්පත් ගනුදෙනු අතර පවතින යම් ගැටලුවක්) ගෙවීම් සිදුකිරීමට පෙරාතුව වෙළඳ මහතා සමඟ විසඳා ගත යුතු වේ.

හෝටල් ගනුදෙනු

සහතික කරන ලද වෙන්කරවා ගැනීම්

ඇපකරයක් වශයෙන් ස්වකීය කාඩ්පත් විස්තර සපයමින් ආගන්තුකයකු විසින් කාමරයක් වෙන්කරවා ගනු ලබන අවස්ථාවක දී අදාළ වෙන්කරවා ගැනීම අවසන් කිරීමට පෙරාතුව එම ආගන්තුකයා විසින් පහත දැක්වෙන කරුණු පිළිබඳව සැලකිලිමත් විය යුතු වේ.

- බදු ඇතුළත්ව කාමර ගාස්තුව
- තහවුරු කරන ලද වෙන්කරවා ගැනීමේ කේතය
- අවලංගු කිරීම් පිළිබඳ හෝටලයේ ප්‍රතිපත්තිය
- අවලංගු කිරීමේ සිදුකළ හැකි අවසාන දිනය

තහවුරු කරන ලද වෙන්කරවා ගැනීමක් අවලංගු කිරීමේ දී, එම අවලංගු කිරීම හෝටලයේ වෙන්කරවා ගැනීම් අවලංගු කිරීමේ ප්‍රතිපත්තියට අනුව සිදුකළ යුතු අතර, අවලංගු කිරීමේ අවසාන දිනයට පෙරාතුව එම අවලංගු කිරීම සිදුකළ යුතු වේ. පහත කරුණු පිළිබඳව ද ආගන්තුකයා සැලකිලිමත් විය යුතුය;

- අවලංගු කිරීමේ කේතය (අවලංගු කිරීමේ කේතය පිළිබඳව හෝටලය විසින් ආගන්තුකයා වෙත දැනුම්දිය යුතු වේ).

- සෑම විටෙකම, අවලංගු කිරීම සම්බන්ධයෙන් වෙළඳ මහතාගෙන් ලිඛිත සනාථ කරගැනීමක් ලබාගැනීම යෝග්‍ය වේ.

තහවුරු කරන ලද වෙන්කරවා ගැනීමක් අවලංගුකර නොමැති නම්, සහ එම දිනයේ දී ආගන්තුකයා නොපැමිණෙයි නම්, එක් රාත්‍රියක් සඳහා කාඩ්පත් හිමියාගෙන් ගාස්තු අය කරගැනීම සඳහා හෝටලයට අයිතියක් ඇත්තේ ය. මෙය “පැමිණ නොසිටීමේ” (‘No show’) ගනුදෙනුවක් ලෙස හඳුන්වනු ලැබේ. කාඩ්පත් හිමියාගේ අත්සන ලබාගැනීම සඳහා හෝ “පැමිණ නොසිටීමේ” ගාස්තුවක් බිල්පත් කිරීම පිළිබඳව ආගන්තුකයාගෙන් අවසරයක් ලබාගැනීම සඳහා වෙළඳ මහතාට නියම නොවේ.

කාඩ්පත් හිමියා විසින් වෙන්කරවා ගැනීම පිළිබඳ තහවුරු කිරීමක් සිදුකර ඇති අවස්ථාවක දී සහ ආගන්තුකයා විසින් හෝටලයට පැමිණීමේ දී පිරිනැමීම සඳහා කාමර නොමැති නම්, ආගන්තුකයාට පහත දැක්වෙන අයිතිවාසිකම් ඇත්තේ ය.

- එක් රාත්‍රියක් සඳහා යටතේ පිරිසෙයින් සමාන පහසුකම් සහිත හෝටලයක සමාන තත්ත්වයෙන් නවාතැන් පහසුකම් ලබාගැනීම.
- එම හෝටලය දක්වා ප්‍රවාහන පහසුකම්.
- එම හෝටලය වෙත සියලු පණිවුඩ සහ ඇමතුම් යැවීම.
- මිනිත්තු 03ක කාලයක් සඳහා නොමිලේ දුරකථන ඇමතුමක් ලබාගැනීම.

අත්තිකාරම් තැන්පතු

වෙන්කරවා ගැනීම තහවුරු කිරීම සඳහා හෝටලය විසින් අත්තිකාරම් තැන්පත් කිරීමක් ඉල්ලා සිටින අවස්ථාවකි මේ. අත්තිකාරම් තැන්පතුවක් මගින් වෙන්කරවා ගැනීමක් සිදුකිරීමෙන් පසුව, පහත සඳහන් කරුණු සම්බන්ධයෙන් ආගන්තුකයා විසින් තොරතුරු ලබාගත යුතු වේ.

- කාමර ගාස්තුව
- අත්තිකාරම් තැන්පතු මුදල
- අත්තිකාරම් තැන්පතුව අවසාන බිල්පතෙන් අඩු කරනු ඇති බව
- අත්තිකාරම් තැන්පතුව මගින් ආවරණය වන කාලසීමාව සඳහා නවාතැන් ගැනීම ආවරණය වන බව
- අවලංගුවීම පිළිබඳ හෝටල් ඊකි (අවලංගුවීමේ ඊකි අනුගමනය කර නොමැති නම්, අත්තිකාරම් මුදල හෝ එහි යම් කොටසක් ආපසු ගෙවනු නොලැබිය හැකි ය).

තහවුරු කරන ලද වෙන්කරවා ගැනීමක් සම්බන්ධයෙන් වන අවස්ථාවක දී මෙන්, අවලංගු වන අවස්ථාවක දී ආගන්තුකයා විසින් අවලංගුවීම පිළිබඳ කේතයක් ලබාගත යුතු වේ. තවද, ආගන්තුකයා විසින් හෝටලයෙන් ණය වවුචරයක් ද ලබාගත යුතු වේ.

කලින් වෙන්කරවා තැබීමක දී, කලින් සඳහන් කළ අයිතිවාසිකම් සඳහා ආගන්තුකයා හිමිකම් ලබන අතර, ණයවර වවුචරයක් ලබාගැනීම ද සිදු කළ යුතු වේ.

පූර්ව බලය ලබාගැනීම

යම් ආගන්තුකයකු විසින් නවාතැන් ගැනීම වෙනුවෙන් අපේක්ෂිත පිරිවැයක් සඳහා අනුමැතිය ලබාගැනීම සඳහා හෝටලයට බලය ඇත්තේ ය.

- ඔබගේ HSBC ක්‍රෙඩිට් කාඩ්පත භාවිතයෙන් හැර වෙනත් ආකාරයකින් අවසාන බිල්පත් වටිනාකම ගෙවා නිමකරනු ලබන අවස්ථාවක දී, හෝටලයේ නවාතැන් ගැනීමට පැමිණි අවස්ථාවේ ලබාගත් පූර්ව බලය ලබාගැනීම, හෝටලය විසින් අවලංගු කරනු ලබන බව කරුණාකර සහතික වන්න.

ප්‍රමාද සහ සංශෝධන ගාස්තු

හෝටලයේ නවාතැන් ගෙන පිටව ගිය පසු, හෝටලය විසින් ආගන්තුකයාගෙන් බිල්පත් කරනු ලැබීමට අවශ්‍ය වෙනත් යම් ගාස්තු ඇත්නම්, එම ගාස්තු අය කළ හැකි නමුත්, එම අතිරේක ගාස්තු සඳහා වූ සවිස්තරාත්මක පැහැදිලි කිරීමක් කාඩ්පත් හිමියා වෙත ලිඛිතව ලබාදිය යුතු වේ.

CCW/QCG/DRM/2018.06/SIN