

Guide de l'utilisateur et FAQ pour la norme de sécurité des données des cartes de paiement (PCI DSS)

Nous prenons très au sérieux la protection des données de nos clients. C'est pourquoi nous avons ajouté un nouvel outil de sécurité à notre portail de services hôteliers.

Le GROUP HRS a décidé de se soumettre à la certification PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) afin d'assurer la protection optimale et continue des cartes de crédit de nos clients.

Cela signifie que les données saisies lors d'une réservation **seront cryptées lors de la saisie** et ne seront pas décryptées jusqu'à ce que vous, en tant qu'hôtelier, accédez aux données dans la réservation. HRS ne sera jamais en possession des données de carte de crédit et ne pourra jamais les consulter. Une fois la réservation reçue, il sera également possible d'accéder aux données jusqu'à **deux mois après la fin du séjour**.

Afin de nous assurer que vous n'êtes pas tenu responsable en cas d'utilisation abusive, nous devons être en mesure de savoir quel **UTILISATEUR** accède aux données et à quel moment. Cela signifie que, **pour chaque utilisateur autorisé à accéder aux données de carte de crédit, un compte unique correspondant doit être créé dans la zone sécurisée des réservations**. A l'avenir, seuls les employés désignés et donc vérifiés par vos soins pourront consulter les données de carte de crédit correspondantes.

Nous avons donc besoin que vous créiez un compte ADMIN, suivi de comptes UTILISATEURS supplémentaires pour vos collègues. Nous sommes également à votre disposition pour vous aider à créer ces comptes si vous avez besoin d'aide.

Une distinction est faite entre deux types d'utilisateur - **ADMIN et USER**. Chaque type se voit attribuer des autorisations différentes. Pour plus de détails sur ces différences, voir ci-dessous.

Questions fréquentes

1. Pour commencer
2. Je veux créer un compte ADMIN
3. Je veux me connecter à l'espace sécurisé
4. J'ai des problèmes de connexion
5. J'ai oublié mon mot de passe / ma question de sécurité
6. Je veux créer un compte UTILISATEUR
7. Je veux modifier mon compte utilisateur
8. Je veux modifier un compte utilisateur (externe)
9. J'ai plusieurs hôtels et je souhaite pouvoir accéder à toutes les données de ma carte de crédit (CHAIN-USER)
10. Quels sont mes droits et obligations découlant de la certification PCI DSS ?

1. Pour commencer

Scénario 1 : Un **ADMIN** a déjà été mis en place

✓ Courriel ✓ Admin

Vous avez effectué toutes les étapes nécessaires à la création du compte.
Vous pouvez passer à la section "**Je veux créer un compte UTILISATEUR**" ci-dessous.

Scénario 2 : L'adresse e-mail enregistrée pour l'hôtel est valide et le compte **ADMIN** n'a **PAS** encore été configuré

✓ Courriel ✗ Admin

- Accédez au portail HRS (hotelservice.hrs.com) > Aperçu des réservations > Compte de sécurité

- Cliquez sur "**Envoyer un e-mail maintenant**".

Un email sera envoyé à l'adresse email enregistrée pour le gérant de l'hôtel. Suivez les instructions contenues dans ce courriel.

Scénario 3 : L'adresse e-mail enregistrée pour l'hôtel n'est **PAS** valide et un compte **ADMIN** n'a **PAS** encore été configuré

✗ Courriel ✗ Admin

- Accéder au portail HRS (hotelservice.hrs.com) > Mon hôtel > Maintenance des données hôtelières

- Vérifier l'adresse e-mail saisie pour le responsable de l'hôtel

- Si cette adresse e-mail n'est pas correcte, veuillez contacter notre équipe d'assistance via hotelpartner.hrs.com/en/ > Contact

2. Je veux créer un compte ADMIN

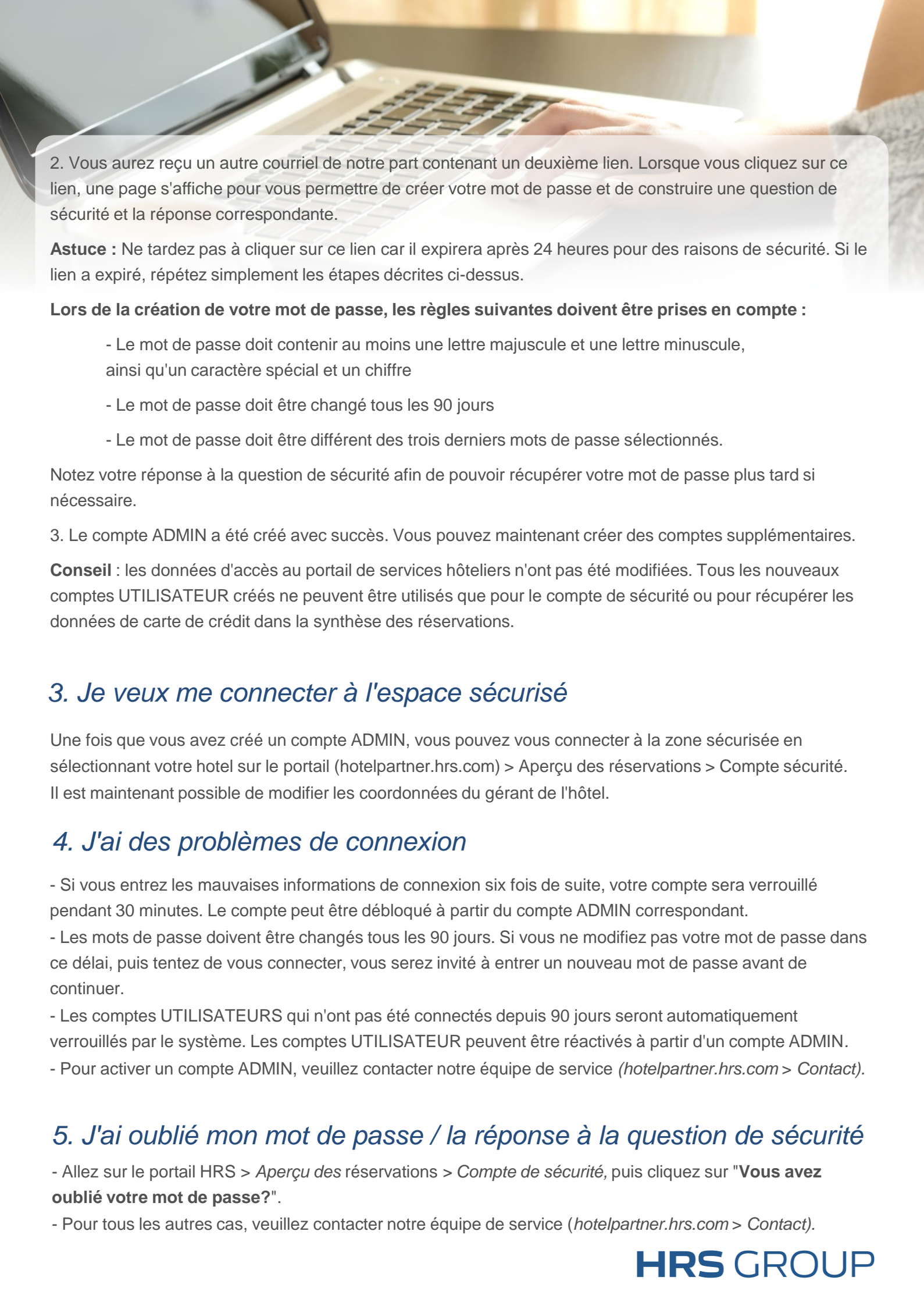
Pour des raisons de sécurité, c'est la seule façon de changer l'adresse e-mail du gérant de l'hôtel.

1. Le courriel qui vous a été envoyé contiendra un lien. Cliquez sur ce lien pour accéder à notre page, où vous pouvez créer un compte **ADMIN**.

Si le lien a expiré, vous pouvez vous faire envoyer un nouveau courriel. Allez sur le *portail Hotel Service Portal* (hotelpartner.hrs.com) > Aperçu des réservations > Compte de sécurité.

Confirmez les réglages, puis continuez. Vous recevrez alors un nouvel e-mail que vous pourrez utiliser pour créer un compte **ADMIN**.

Conseil : Si vous n'êtes pas la personne responsable de la création des comptes **UTILISATEURS**, veuillez entrer les coordonnées de la personne concernée dans le formulaire (nom, prénom et adresse e-mail), puis continuer. Tous les courriels subséquents seront maintenant envoyés à cette personne.



2. Vous aurez reçu un autre courriel de notre part contenant un deuxième lien. Lorsque vous cliquez sur ce lien, une page s'affiche pour vous permettre de créer votre mot de passe et de construire une question de sécurité et la réponse correspondante.

Astuce : Ne tardez pas à cliquer sur ce lien car il expirera après 24 heures pour des raisons de sécurité. Si le lien a expiré, répétez simplement les étapes décrites ci-dessus.

Lors de la création de votre mot de passe, les règles suivantes doivent être prises en compte :

- Le mot de passe doit contenir au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule, ainsi qu'un caractère spécial et un chiffre
- Le mot de passe doit être changé tous les 90 jours
- Le mot de passe doit être différent des trois derniers mots de passe sélectionnés.

Notez votre réponse à la question de sécurité afin de pouvoir récupérer votre mot de passe plus tard si nécessaire.

3. Le compte ADMIN a été créé avec succès. Vous pouvez maintenant créer des comptes supplémentaires.

Conseil : les données d'accès au portail de services hôteliers n'ont pas été modifiées. Tous les nouveaux comptes UTILISATEUR créés ne peuvent être utilisés que pour le compte de sécurité ou pour récupérer les données de carte de crédit dans la synthèse des réservations.

3. Je veux me connecter à l'espace sécurisé

Une fois que vous avez créé un compte ADMIN, vous pouvez vous connecter à la zone sécurisée en sélectionnant votre hotel sur le portail (hotelpartner.hrs.com) > Aperçu des réservations > Compte sécurité. Il est maintenant possible de modifier les coordonnées du gérant de l'hôtel.

4. J'ai des problèmes de connexion

- Si vous entrez les mauvaises informations de connexion six fois de suite, votre compte sera verrouillé pendant 30 minutes. Le compte peut être débloqué à partir du compte ADMIN correspondant.
- Les mots de passe doivent être changés tous les 90 jours. Si vous ne modifiez pas votre mot de passe dans ce délai, puis tentez de vous connecter, vous serez invité à entrer un nouveau mot de passe avant de continuer.
- Les comptes UTILISATEURS qui n'ont pas été connectés depuis 90 jours seront automatiquement verrouillés par le système. Les comptes UTILISATEUR peuvent être réactivés à partir d'un compte ADMIN.
- Pour activer un compte ADMIN, veuillez contacter notre équipe de service (hotelpartner.hrs.com > Contact).

5. J'ai oublié mon mot de passe / la réponse à la question de sécurité

- Allez sur le portail HRS > Aperçu des réservations > Compte de sécurité, puis cliquez sur "**Vous avez oublié votre mot de passe?**".
- Pour tous les autres cas, veuillez contacter notre équipe de service (hotelpartner.hrs.com > Contact).

6. Je veux créer un compte **UTILISATEUR**

Connectez-vous au portail (hotelpartner.hrs.com) > Aperçu des réservations > Compte de sécurité. Pour créer un nouveau compte utilisateur, vous devez avoir les permissions ADMIN.

1. Cliquez sur "**Créer un nouvel UTILISATEUR**" (Créer un nouvel UTILISATEUR). Une boîte de dialogue s'ouvre dans laquelle vous pouvez saisir les informations correspondantes.

Astuce :

- Il n'est pas possible de modifier ces données à un stade ultérieur.

- Chaque employé doit avoir son propre compte utilisateur personnel.

Le même compte ne peut pas être utilisé par plusieurs employés.

Les adresses e-mail ne peuvent être attribuées qu'une seule fois. Si une adresse électronique a déjà été utilisée, elle ne peut pas être réutilisée.

2. Le nouvel UTILISATEUR recevra un courriel contenant un lien. Lorsqu'il cliquera sur ce lien, une page s'affichera pour lui permettre de créer son mot de passe ainsi qu'une question de sécurité et la réponse correspondante.

Astuce : Ne tardez pas à cliquer sur ce lien car il expirera après 24 heures pour des raisons de sécurité. Si le lien a expiré, répétez simplement les étapes décrites ci-dessus.

Lors de la création de votre mot de passe, les règles suivantes doivent être prises en compte :

- Le mot de passe doit contenir au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule, ainsi qu'un caractère spécial et un chiffre numérique

- Le mot de passe doit être changé tous les 90 jours, et le même mot de passe ne peut pas être modifié. être réutilisés dans un délai de trois mois

- Le mot de passe doit être différent des trois derniers mots de passe sélectionnés.

Notez votre réponse à la question de sécurité, afin de pouvoir récupérer votre mot de passe plus tard si nécessaire.

3. Le compte utilisateur a été créé avec succès.

Conseil : Les données d'accès au portail de services hôteliers n'ont pas été modifiées. Tous les nouveaux comptes UTILISATEUR créés ne peuvent être utilisés que pour le compte de sécurité ou pour récupérer les données de carte de crédit dans l'aperçu des réservations.

Il n'y a pas de limite au nombre de comptes ADMIN et USER que vous pouvez créer.

7. Je veux modifier mon compte utilisateur

Chaque UTILISATEUR peut modifier son propre profil dans le compte de sécurité. Connectez-vous au portail HRS (hotelpartner.hrs.com) > *Aperçu des réservations* > *Compte de sécurité*. Vous pouvez modifier vos données à l'aide des liens en haut à droite de la page.

Certaines données seront verrouillées et ne pourront pas être modifiées rétrospectivement. Pour modifier le nom, par exemple, supprimez le compte utilisateur actuel et créez un nouveau compte utilisateur.

8. Je veux modifier un compte utilisateur (externe)

Connectez-vous au *portail HRS* (hotelpartner.hrs.com) > *Aperçu des réservations* > *Compte de sécurité*. Seuls les salariés disposant d'un compte *ADMIN* peuvent traiter un compte *utilisateur* (externe).

Dans la vue d'ensemble, vous trouverez des informations de base sur les comptes *utilisateur* individuels.

- Les comptes ADMIN sont identifiés par le symbole vert ADMIN. Vous pourrez également voir la dernière date de connexion.
- Cela facilite l'identification et la suppression des comptes UTILISATEURS qui ne sont pas utilisés.
- Vous trouverez également ici des informations sur le statut du compte UTILISATEUR. Un compte UTILISATEUR peut être **Nouveau**, **Actif**, **Supprimé** ou **Bloqué**.

Si vous avez un compte ADMIN, vous pouvez modifier les comptes UTILISATEURS. Pour ce faire, sélectionnez "**Modifier l'utilisateur**" dans le menu déroulant. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, vous pouvez modifier toutes les données, autorisations ou rôles.

- Vous pouvez déclarer rétrospectivement un compte UTILISATEUR comme compte ADMIN, ou supprimer complètement le compte UTILISATEUR.
- Il est également possible de bloquer manuellement les comptes UTILISATEUR et ADMIN (même sur une base temporaire).
- Lorsqu'un salarié quitte votre entreprise, vous pouvez supprimer complètement son compte utilisateur pour s'assurer qu'il n'y ait plus accès.

Si le lien pour la création d'un compte UTILISATEUR a expiré, vous pouvez réactiver le compte UTILISATEUR correspondant dans la synthèse. Pour renvoyer l'email contenant le lien, cliquez simplement sur "**réactiver**".

Il est également possible de réinitialiser complètement un compte UTILISATEUR. L'UTILISATEUR correspondant peut alors créer un nouveau mot de passe et une question/réponse de sécurité.



9. J'ai plusieurs hôtels et je souhaite pouvoir accéder à toutes les données des cartes de crédit (CHAIN-USER)

Si vous possédez/gérez plusieurs hôtels et que vous avez donc besoin de récupérer les données de carte de crédit pour différents hôtels (en tant que prestataire de services ou dans le cas d'un hôtel géré de manière centralisée, par exemple), notre équipe de support HRS peut créer pour vous un compte *utilisateur* CHAIN.

Sur demande, l'équipe support HRS créera votre compte CHAIN USER. Une fois que vous avez enregistré ce compte CHAIN USER, l'utilisateur ADMIN de l'hôtel peut l'ajouter à son compte existant en cliquant sur "**create CHAIN USER**". Pour ce faire, ils doivent entrer l'adresse e-mail associée au compte CHAIN USER dans le champ correspondant et confirmer leur saisie.

Le compte CHAIN USER apparaîtra alors dans la vue d'ensemble des utilisateurs de l'hôtel où il pourra être modifié. Le compte utilisateur CHAIN de chaque hôtel doit être activé à partir du compte ADMIN correspondant.

10. Quels sont mes droits et obligations découlant de la certification PCI DSS ?

La certification PCI DSS garantit que les données des cartes de crédit sont protégées de manière optimale contre l'utilisation abusive et le vol. Comme les données sont cryptées, le GROUPE HRS peut se prémunir contre la récupération non autorisée de ces données à partir des serveurs HRS.

De plus, vous pouvez vous assurer que seules les personnes autorisées ont accès aux données de carte de crédit.

En tant que partenaire hôtelier, vous pouvez créer vos propres comptes UTILISATEURS pour vos salariés et prestataires de services externes et affecter les autorisations appropriées à chaque compte. Vous pouvez également modifier ces comptes à tout moment.

En cas d'utilisation abusive, nous pouvons savoir quel UTILISATEUR a consulté quelles données de carte de crédit et, sur la base de ces informations, prendre les mesures appropriées afin de résoudre le cas en question. C'est pourquoi il est important de s'assurer que chaque utilisateur dispose de son propre compte utilisateur.