

Sehr geehrter Karteninhaber,



leider kommt es des Öfteren zu Missverständnissen bei Bestätigungs-SMS, die Sie von Ihrer kartenausgebenden Bank als Information über eine Buchung auf Ihrer Kreditkarte erhalten.

Es kann vorkommen, dass eine Transaktion fehlschlägt, Sie allerdings trotzdem eine SMS über eine Buchung erhalten. Dies hat mit dem technischen Ablauf einer Transaktion zu tun: Als Erstes muss sie von Ihrer kartenausgebenden Bank bestätigt werden. Sobald Ihre Bank diese Transaktion bestätigt hat, erhalten Sie eine SMS. Das geschieht auch dann, wenn diese Transaktion anschließend fehlschlägt (z.B. wegen einer Leitungsunterbrechung), storniert oder wieder auf Ihre Karte gutgeschrieben wird.

Karteninhaber erhalten nur SMS für von der Bank bestätigte Buchungen, sie erhalten aber keine Informationen über ein nachträgliches Fehlschlagen oder Stornieren dieser Buchung.

Wenn Ihnen das Unternehmen also einen Stornobeleg bzw. einen Beleg mit „TX fehlgeschlagen“ aushändigt, so können Sie sicher sein, dass dieser Betrag nicht von Ihrer Karte abgebucht wird, obwohl Sie eine Bestätigungs-SMS über die Buchung bekommen haben.

Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie uns jederzeit gerne kontaktieren!

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Ihr hobex Team!

Уважаемый владелец кредитной карты!

К нашему сожалению, достаточно часто происходят недоразумения с отправкой SMS-уведомления со стороны банка, выдавшего Вам кредитную карту, в котором Вас оповещают о снятии денег с Вашей кредитной карты.

Возможны случаи неудавшейся транзакции, при которой Вы, однако, получаете SMS - сообщение о снятии денег. Это связано с техническим процессом осуществления транзакции:

В первую очередь транзакция должна быть подтверждена банком, выдавшим кредитную карту. После того, как Ваш банк подтверждает транзакцию, Вы получаете SMS-сообщение. Это происходит и в том случае, если транзакция впоследствии не проходит (например, из-за помех на линии передачи), она отменяется или денежные средства снова зачисляются на Вашу карту.

Владельцы карт получают SMS- сообщение от банка о подтвержденном банком снятии средств, но не получают информации о возможном последующем срыве или отмене этой транзакции.

Поэтому когда Вы получаете от компании-адресата платежа квитанцию, в которой значится „TX fehlgeschlagen“, т.е. „транзакция не прошла“, Вы можете быть уверены в том, что денежные средства не были списаны с карты, хотя Вы получили от банка SMS -уведомление о списании средств.

В случае возникновения вопросов просим Вас обращаться к нам в любое время.

Сердечно благодарим Вас за понимание!

Искренне Ваши сотрудники компании Hobex