

Linee guida/Istruzioni per pagamenti CON CARTA TRAMITE TERMINALI



Indice

A. Pagamento elett. tramite addebito diretto in conto corrente (ELV) 5	
1. Accettazione di carte Maestro per pagamento elett. con addebito diretto in conto corrente	5
2. Esecuzione del pagamento tramite terminale POS	5
3. Saldo (inoltro) di pagamenti tramite terminale POS	6
B. Carte bancomat MAESTRO e V PAY	7
1. Caratteristiche del sistema di sicurezza per carte di debito	7
1.1. Caratteristiche del sistema di sicurezza dalla carta Maestro	7
1.2. Caratteristica del sistema di sicurezza della carta V PAY	8
1.3. Nota particolare: Carte prepagate	8
2. Accettazione delle carte Maestro o V PAY	9
3. Verifica delle carte di debito	9
4. Esecuzione del pagamento tramite terminale POS	10
5. Saldo (inoltro) di pagamenti tramite terminale POS	10
C. Carte di credito	11
1. Caratteristiche del sistema di sicurezza	11
2. Accettazione delle carte di credito	12
3. Verifica delle carte di credito	12
a) Caratteristiche del sistema di sicurezza	12
b-e) Firma, Foto, Validità, Elenco carte bloccate	12
f) Manipolazioni:	12
g) Stampa della ricevuta con numero della carta di credito:	12
h) Stampa della ricevuta con data di scadenza della carta di credito:	12
i) Stampa scontrino RC:001:	12
4. Esecuzione del pagamento tramite terminale POS	13
5. Identificazione del titolare della carta	13
5.1. Identificazione del titolare della carta attraverso la firma	13
5.2. Identificazione del titolare della carta attraverso PIN (Numero identificativo pers.)	14
6. Autorizzazione e limiti (limiti dell'autorizzazione)	14
7. Saldo (inoltro) di pagamenti tramite terminale POS	14
8. Informazioni per HOTELLERIE e ALLOGGIAMENTO	15
8.1. Preambolo: Addebito in presenza dell'ospite	15
8.2. Registrazione di un acconto (addebito di un „advance deposit“)	15
8.3. Addebito in caso di mancato arrivo dell'ospite („no-show“)	17
8.4. Addebito ulteriore	19
D. Varie	20
1. Costatazione di manipolazione/irregolarità della carta	20
2. Procedura per il caso di dimenticanza della carta presso l'esercizio comm	20
3. Queste transazioni non possono essere eseguite tramite terminali hobex	21

Benvenuto!

Benvenuto!

Vi ringraziamo per aver scelto le soluzioni hobex di pagamento elettronico tramite carta. Mediante i terminali POS di nostra fornitura, che, a seconda del tipo di contratto, permettono di fare un pagamento elettronico con addebito diretto in conto corrente (ELV) con carte bancomat Maestro / V PAY o con carte di credito MasterCard-/Visa, ora più di 1 miliardo e mezzo di titolari di carte in tutto il mondo può pagare le Vostre merci e i Vostri servizi senza contanti.

Per aiutarVi a fare i Vostri pagamenti, trovate di seguito le linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici. Le linee guida illustrano il modo in cui vengono effettuate le transazioni e i fattori a cui bisogna prestare attenzione durante l'accettazione delle carte di volta in volta presentate.

Si prega di leggere attentamente le linee guida per intero. Esse sono estratte dalle condizioni del „Contratto di pagamento elettronico tramite carta magnetica“. Solo dal puntuale rispetto delle procedure descritte in queste linee guida deriva per hobex l'impegno di effettuare pagamenti alla Vostra azienda.

Per cortesia consideri che queste direttive valgono fundamentalmente solo per pagamenti in cui il titolare della carta è presente di persona con la sua carta nei Suoi locali commerciali. Per pagamenti con carte in cui queste premesse non sussistono, valgono altre direttive, che La preghiamo di richiedere a parte presso hobex.

A. Pagamento elettronico tramite addebito diretto in conto corrente (ELV)

Grazie al pagamento elettronico tramite addebito diretto in conto corrente (ELV) avete la possibilità di effettuare pagamenti tramite il Vostro terminale POS con carte bancomat e autorizzazione di addebito in conto. Il terminale legge infatti dalla banda magnetica della carta del cliente la connessione bancaria ed emette un ordine di addebito, pari all'importo della fattura, che deve essere sottoscritto dal cliente

Il pagamento elettronico tramite addebito diretto in conto corrente può essere effettuato con tutte le carte commerciali austriache, tedesche e olandesi, che recano il simbolo Maestro. Per essere sicuri che la carta presentata appartenga al circuito Maestro, Si prega verificare la presenza delle caratteristiche del sistema di sicurezza delle carte Maestro. Le caratteristiche del sistema di sicurezza sono illustrate a pagina 6.

1. Accettazione di carte Maestro per pagamento elettronico con addebito diretto in conto corrente

Premessa per l'effettuazione di un pagamento è che il titolare della carta sia fisicamente presente nei locali del Vostro esercizio commerciale con la propria carta Maestro, perché solo in questo modo potrete verificare la presenza delle caratteristiche del sistema di sicurezza della carta e la firma del relativo titolare. Questo significa che, per effettuare un pagamento tramite carta, devono essere contemporaneamente presenti nel Vostro esercizio commerciale

- Lei (o un Suo collaboratore) e
- il titolare della carta con
- la sua carta Maestro

Se anche una sola di queste condizioni non è soddisfatta, non è possibile effettuare alcun pagamento tramite carta commerciale.

2. Esecuzione del pagamento tramite terminale POS

Per svolgere l'operazione con carta tramite POS si prega di seguire le istruzioni che compaiono sul display del terminale. Per risolvere ulteriori dubbi, Si prega consultare le istruzioni per l'uso che Vi vengono consegnate al momento dell'installazione del POS.



Al termine della transazione il Vostro terminale POS o la Vostra cassa dotata di POS stampano automaticamente uno scontrino fiscale ed una ricevuta. Il titolare della carta deve firmare la ricevuta di pagamento destinato all'esercente (vedere a destra) nel punto a ciò riservato.

Si prega di controllare attentamente, se

- la firma riportata sulla faccia posteriore della carta è simile a quella eseguita sulla ricevuta e se
- se i numeri di conto e le coordinate bancarie stampati sulla ricevuta sono uguali ai dati della carta e se
- il nome stampigliato sulla carta (maschile/femminile) può essere quello del titolare della carta (uomo/donna).

Se queste condizioni sono soddisfatte, al termine potete consegnare la carta e la ricevuta al titolare della carta. La ricevuta di pagamento destinata all'esercente con la firma originale del titolare della carta rimane a Voi.

Se le firme non corrispondono o se la carta è visibilmente diversa o illeggibile, non potete accettare alcun pagamento tramite terminale e dovete subito stornare l'operazione (cfr. istruzioni per l'uso del terminale).

Importante:

Non restituire la carta al relativo titolare prima del termine delle operazioni di pagamento, altrimenti non è possibile verificare la firma!

In caso di malfunzionamento del dispositivo POS o della carta, non è possibile eseguire alcun pagamento.

3. Saldo (inoltro) di pagamenti tramite terminale POS

L'inoltro dei movimenti o la trasmissione dei dati avvengono in modo automatico. Si prega di controllare quotidianamente se le Vostre operazioni sono state eseguite regolarmente. Le verifiche possono essere effettuate mediante le funzioni di controllo „Chiusura“ (cfr. istruzioni per l'uso) e „Partnet“ su internet. La ricevuta emessa in automatico al momento della richiesta della chiusura rimane a Voi. Si prega di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „Contratto per pagamento elettronico tramite carta magnetica“, in particolare per quello che riguarda la tipologia e gli intervalli della trasmissione dati. Si prega altresì di osservare l'obbligo di conservazione di documenti e dati stabilite nel presente Contratto.

B. Carte bancomat MAESTRO e V PAY

All'interno del circuito Maestro vengono emesse, dietro licenza da parte della società emittente di carte di credito MasterCard, carte bancomat che possono essere utilizzate in tutto il mondo. Con questa carta Maestro, che viene anche definita carta bancomat, il relativo titolare è in grado di ritirare in ogni parte del mondo denaro contante dalle postazioni bancomat e di effettuare pagamenti presso i terminali POS (casche bancomat) senza l'impiego di contante.

Il marchio V PAY si riferisce, invece, ad un'altra carta bancomat, il cui licenziante è la società emittente di carte di credito VISA. Allo stesso modo, la carta V PAY può essere utilizzata presso gli sportelli di prelievo automatico e i terminali POS di tutto il mondo.

Segno distintivo comune di tutte queste carte di addebito è che esse recano il logo Maestro o V PAY. Per il resto il design di queste carte non è sottoposto a regole, e questo vale a dire che esse possono avere diverse configurazioni. Le carte bancomat qui raffigurate quindi hanno un mero carattere dimostrativo di alcune tipologie.

1. Caratteristiche del sistema di sicurezza per carte di debito

1.1. Caratteristiche del sistema di sicurezza dalla carta Maestro



Faccia anteriore:

- Logo Maestro colorato
- Azienda/marchio della società emittente della carta
- Chip (opzionale)
- Nome del titolare della carta
- Numero di conto corrente/account no.
- Data di scadenza/Valid thru
- Numero della carta/Cardnumber (opzionale)



Faccia posteriore:

- Firma del titolare della carta
- eventuale numero di carta (nel caso non presente sulla faccia anteriore)

1.2. Caratteristica del sistema di sicurezza della carta V PAY



Faccia anteriore:

1. Chip
2. Logo V PAY colorato
3. Sotto luce ultravioletta, la „V“ del logo V PAY brilla
4. Numero di carta
 inoltre: Azienda/marchio della società emittente della carta
 Nome del titolare della carta
 Data di scadenza/Valid thru o good thru



Faccia posteriore:

5. banda magnetica abituale oppure banda magnetica con ologramma
 inoltre: Firma del titolare della carta
 eventuale numero di carta (nel caso non presente sulla faccia anteriore)

1.3. Nota particolare: Carte prepagate

Spesso le carte prepagate (che sono le carte di debito, che vengono „caricate“ con un determinato credito) non recano il nome del titolare della carta, bensì la già menzionata caratteristica del sistema di sicurezza.

2. Accettazione delle carte Maestro o V PAY

Se nel „contratto per pagamento elettronico tramite carta magnetica“ è stata selezionata l'accettazione della carta Maestro e/o V PAY (di seguito denominata „carta di debito“ o „carte di debito“), possono essere saldati quei pagamenti, per i quali il titolare si trovi presente di persona con la sua carta di debito presso i locali dell'esercizio commerciale e possano essere verificate le caratteristiche del sistema di sicurezza della carta. Questo significa che, per effettuare un pagamento tramite carta, devono essere contemporaneamente presenti nel Vostro esercizio commerciale

- Lei (o un Suo collaboratore) e
- il titolare della carta con
- la sua carta Maestro o V PAY

Se anche una sola di queste condizioni non è soddisfatta, non è possibile effettuare alcun pagamento tramite carta commerciale.

I pagamenti vengono saldati esclusivamente tramite terminale POS o cassa dotata di POS, che verificano la validità della carta, la correttezza del PIN immesso dal titolare della carta (numeri di identificazione personale, denominati anche numero segreto o codice). Mediante terminale POS è possibile anche verificare, se il titolare ha il diritto, tramite la sua carta, di disporre dell'importo del pagamento.

3. Verifica delle carte di debito

3.1. La carta di debito è valida, se

- viene adoperata prima della sua data di scadenza,
- reca la firma della persona, il cui nome compare sulla faccia anteriore (Attenzione: spesso la carta prepagata non mostra alcun nome sulla faccia anteriore, cfr. sopra punto 1.3.),
- è leggibile e non modificata,
- non è bloccata.

3.2. Costatazione di manipolazione/irregolarità della carta

Nel caso che Vi venga presentata una carta, che ad esempio

- non mostra tutte le caratteristiche del sistema di sicurezza nella forma precedentemente descritta o
 - nel caso che sia riscontrabile l'avvenuta manipolazione della carta (abrasioni, sovrascritture, ecc.) oppure
 - nel caso che la carta non sia stata firmata,
- siete pregati di rifiutare il pagamento con questa carta.

4. Esecuzione del pagamento tramite terminale POS

Per la gestione del terminale POS, Si prega di seguire le istruzioni sul relativo display. Se queste non risolvessero tutti i Vostri dubbi, Si prega consultare le istruzioni per l'uso che Vi vengono consegnate al momento dell'installazione del POS.

L'identificazione del titolare della carta avviene mediante inserimento del PIN da parte del cliente. A questo proposito, porgete il terminale POS al titolare della carta, in modo che questi possa digitare il suo PIN. Al termine della procedura di pagamento, il terminale POS o la vostra cassa dotata di POS emettono una ricevuta d'acquisto cliente che deve essere consegnata al titolare della carta. La ricevuta di pagamento è destinata all'esercente e rimane quindi a Voi. Non è necessario che il titolare della carta lo firmi.

In caso di malfunzionamento del dispositivo POS o della carta Maestro o V PAY, non è possibile eseguire alcun pagamento. In questo caso non è possibile accettare la carta nemmeno per eseguire la fattura a mano. Infatti la fatturazione manuale non è mai consentita.

5. Saldo (inoltro) di pagamenti tramite terminale POS

L'inoltro dei movimenti o la trasmissione dei dati avvengono in modo automatico. Si prega di controllare quotidianamente se le Vostre operazioni sono state eseguite regolarmente. Le verifiche possono essere effettuate mediante le funzioni di controllo „Chiusura“ (cfr. istruzioni per l'uso) e „Partnet“ su internet. La ricevuta emessa in automatico al momento della chiusura (verifica operazioni) rimane a Voi. Si prega di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „Contratto per pagamento elettronico tramite carta magnetica“, in particolare per quello che riguarda la tipologia e gli intervalli della trasmissione dati. Si prega altresì di osservare l'obbligo di conservazione di documenti e dati stabilito nel presente Contratto.

C. Carte di credito

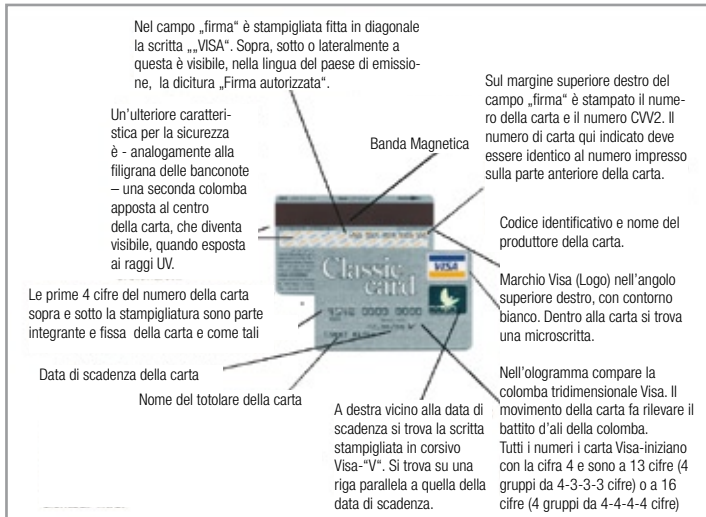
1. Caratteristiche del sistema di sicurezza

Le caratteristiche del sistema di sicurezza delle carte di credito con dati stampigliati in rilievo:

MasterCard



Visa



2. Accettazione delle carte di credito

Premessa per l'effettuazione di un pagamento è che il titolare della carta sia fisicamente presente nei locali del Vostro esercizio commerciale con la propria carta Maestro, perché solo in questo modo potrete verificare la presenza delle caratteristiche del sistema di sicurezza della carta e la firma del relativo titolare. Questo significa che, per effettuare un pagamento tramite carta, devono essere contemporaneamente presenti nel Vostro esercizio commerciale

- Lei (o un Suo collaboratore) e
- il titolare della carta con
- la sua carta di credito

La mancanza anche di una sola di queste tre premesse non permette l'effettuazione del pagamento tramite carta.

3. Verifica delle carte di credito

Prima di utilizzare la carta per la transazione, Si prega di verificare in ogni caso i seguenti punti:

- a) Caratteristiche del sistema di sicurezza:** La carta di credito deve riportare tutte le caratteristiche del sistema di sicurezza, le quali sono descritte a pagina 10.
- b) Firma:** La carta di credito deve recare sulla faccia posteriore la firma del titolare della carta.
- c) Foto:** Se sulla carta di credito c'è una fotografia, colui che presenta la carta deve corrispondere alla persona raffigurata nella foto.
- d) Validità:** La carta è valida fino alla fine del mese indicato. Se sulla carta figura la scritta „valida da“ („valid from“) - data, la carta è valida solo entro il periodo indicato.
- e) Elenco carte bloccate:** Il numero della carta di credito non deve essere contenuto in un elenco o file di carte bloccate, né in altre comunicazioni di avviso.
- f) Manipolazioni:** La carta presentata non deve essere manipolata, quindi non deve essere stata visibilmente modificata, né risultare illeggibile.
- g) Stampa della ricevuta con numero della carta di credito:** Verificate se le ultime quattro cifre del numero della carta di credito corrispondono alle quattro cifre stampate sulla ricevuta di pagamento dal terminale POS destinato all'esercente.
- h) Stampa della ricevuta con data di scadenza della carta di credito:** Verificate se la data di scadenza della carta di credito corrisponde alla data di scadenza stampata sulla ricevuta di pagamento per l'esercente dal terminale POS.
- i) Stampa scontrino RC:001:** Verificate se nel campo inferiore dello scontrino stampato compare la scritta RC:001. Questa dicitura dimostra che la transazione è stata eseguita con successo. Se una o più delle succitate premesse non fosse soddisfatta, siete pregati di respingere il pagamento con questa carta.

4. Esecuzione del pagamento tramite terminale POS

Per la gestione del terminale POS, Si prega di seguire le istruzioni sul relativo display. Se queste non risolvessero tutti i Vostri dubbi, Si prega consultare le istruzioni per l'uso che Vi vengono consegnate al momento dell'installazione del POS. Il pagamento tramite terminale POS può avvenire in due diversi modi, che vengono di seguito descritti: con PIN o con firma. Quando si esegue un pagamento tramite carta di credito, Si prega di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „contratto per pagamento elettronico tramite carta magnetica“.

In caso di malfuionamento del dispositivo POS o della carta, non è possibile eseguire alcun pagamento. In questo caso non è possibile accettare la carta nemmeno per eseguire la fattura a mano. Infatti questa non è mai consentita.

5. Identificazione del titolare della carta

Il titolare della carta può essere identificato attraverso la sua firma o l'inserimento del suo PIN, a seconda del terminale POS e della carta adoperata.

5.1. Identificazione del titolare della carta attraverso la firma

Il terminale POS o la Vostra cassa dotata di POS emette automaticamente, al termine della transazione, una ricevuta per il cliente e uno scontrino d'acquisto per l'esercente. Il titolare della carta deve firmare lo scontrino fiscale (vedere a destra) nel punto a ciò riservato.

Si prega di controllare attentamente, se

- la firma riportata sulla faccia posteriore della carta corrisponde con quella della ricevuta di pagamento destinata all'esercente
- le ultime quattro cifre del numero della carta di credito scritte sulla ricevuta corrispondono a quelle sulla carta.

Se queste condizioni sono soddisfatte, Si prega consegnare la carta e la ricevuta d'acquisto al titolare della carta. La ricevuta del pagamento con la firma originale del titolare della carta è destinata all'esercente e rimane quindi a Voi.

Se le firme e/o le ultime quattro cifre della carta di credito non corrispondono, non potete accettare alcun pagamento tramite terminale e dovete subito stornare l'operazione (cfr. istruzioni per l'uso del terminale).

Importante: Non restituire la carta al relativo titolare prima del termine delle operazioni di pagamento , altrimenti non è possibile verificare la firma!



5.2. Identificazione del titolare della carta attraverso il PIN (Numero identificativo personale):

Porgete il terminale POS al titolare della carta, in modo che questi possa digitare il suo PIN. Controllate attentamente che le ultime quattro cifre del numero della carta di credito stampate sullo scontrino fiscale corrispondano a quelle sulla carta. Consegnate la ricevuta d'acquisto al titolare della carta. La ricevuta di pagamento per l'esercente rimane a Voi.

Nota: Se il terminale richiede un codice PIN, solo la conferma del pagamento con PIN Le garantisce un pagamento al 100%.

6. Autorizzazione e limiti (limiti dell'autorizzazione)

I pagamenti tramite carta devono esclusivamente essere saldati tramite i terminali POS oppure tramite le casse dotate di POS forniti da hobex. L'esecuzione del pagamento per mezzo di una stampante a trasferimento (il cosiddetto apparecchio ritsch-ratsch) non è consentita. Il terminale POS attende per via elettronica un'autorizzazione all'operazione, a meno che diversi termini siano stati concordati per iscritto con hobex. Se su un pagamento VISA oppure MasterCard viene richiesto, tramite terminale POS, di contattare la società emittente della carta di credito o hobex (messaggio sul display „Call Authorisation“), Vi preghiamo di telefonare al nostro servizio autorizzazioni al numero:

Tel. +49 (0)911 94 58 354

Attenzione: Se Vi viene concessa un'autorizzazione tramite il terminale POS o tramite il servizio autorizzazioni, i pagamenti sono garantiti solo quando vengono osservate anche tutte le altre disposizioni del „contratto per pagamento elettronico tramite carta di credito“.

7. Saldo (inoltre) di pagamenti tramite terminale POS

L'inoltro dei movimenti o la trasmissione dei dati avvengono in modo automatico. Si prega di controllare quotidianamente se le Vostre operazioni sono state eseguite regolarmente. Le verifiche possono essere effettuate mediante le funzioni di controllo „Chiusura“ (cfr. istruzioni per l'uso) e „Partnet“ su internet. La ricevuta emessa in automatico durante la chiusura rimane a Voi. Si prega di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „Contratto per pagamento elettronico tramite carta magnetica“, in particolare per quello che riguarda la tipologia e gli intervalli della trasmissione dati. Si prega altresì di osservare l'obbligo di conservazione di documenti e dati stabilito nel presente Contratto.

8. Informazioni per HOTELLERIE e ALLOGGIAMENTO

8.1. Preambolo: Addebito in presenza dell'ospite

Tra la hobex AG e la compagnia di contratto (CC) è stato concordato per contratto nelle „Condizioni particolari per la gestione dei pagamenti con carte di credito“, punto 2.1 segg. che possono regolati conti con carte di credito solo se, tra l'altro:

- la carta viene effettivamente presentata
- e il documento di addebito viene confermato o col PIN oppure con firma del titolare della carta in presenza di un rappresentante della CC.

All'arrivo dell'ospite e al suo ricorso alle prestazioni di garanzia, il conseguente pagamento con carta di credito deve avvenire presentando la carta di credito e passando/infilando la medesima nell'apposito terminale. (Nel caso di inserimento manuale dei dati della carta sussiste un diritto di riaddebito perché tale operazione costituisce una violazione del contratto). Il documento di addebito stampato deve essere firmato regolarmente dal titolare della carta, se non è stato confermato col numero PIN.

Il titolare della carta ha in qualsiasi momento il diritto di far controllare una transazione sulla sua carta di credito. A tal fine la banca del titolare ed emittente della carta avvia una richiesta del documento a hobex, la quale viene trasmessa da hobex all' hotel.

Nel caso di richiesta della quietanza devono essere presentati i seguenti documenti:

1. documenti attestanti la prenotazione
 2. modulo di registrazione compilato e sottoscritto
 3. copia della fattura
 4. copia per l'esercente
 5. eventuali avvertenze scritte / prese di posizione / documenti inerenti la procedura
- La presentazione di questi documenti deve avvenire entro 7 giorni dalla data della richiesta!

In entrambi i seguenti casi può essere effettuato in via eccezionale un addebito con carta di credito in assenza della carta di credito e del titolare della medesima:

8.2. Registrazione di un acconto (addebito di un „advance deposit“)

Nel caso di prenotazione / registrazione tramite comunicazione dei dati delle carte di credito, l'hotel può riscuotere un acconto („advance deposit“) tramite la carta di credito dell'ospite senza che l'ospite si trovi sul posto con la sua carta.

8.2.1. Premesse

All'ospite deve essere comunicato innanzitutto quanto segue:

1. le modalità di prenotazione
2. tutte le spese per il periodo prenotato
3. condizioni d' acconto
4. ammontare dell'acconto
5. numero della prenotazione

Ulteriore premessa per la riscossione dell'acconto è il rilevamento corretto dei seguenti dati:

6. nome del titolare della carta (come indicato sulla carta di credito)
7. indirizzo e numero di telefono del titolare della carta
8. numero della carta di credito
9. scadenza della carta di credito
10. consenso scritto del titolare della carta per l'addebito della carta
(la soluzione migliore sarebbe sull' offerta dell' hotel)

8.2.2. Effettuazione

La registrazione dell'anticipo può avvenire solo per mezzo dei dati della carta di credito. Sul documento di addebito stampato dal terminal deve essere inoltre annotato sullo spazio dedicato alla firma:

Quindi all'ospite deve essere trasmessa entro tre giorni lavorativi una copia di questa quietanza nonché una conferma della registrazione incl. numero di prenotazione.

Nella misura in cui tramite la carta di credito è stato addebitato un acconto, un ulteriore addebito „no-show“ non è permesso.

Importante: il rispetto di queste premesse non costituisce tuttavia una sicurezza al 100% nei confronti di un riaddebito perché, malgrado tutte le misure cautelative, l'addebito è solo manuale (senza effettiva presentazione della carta di credito) e questo contrasta i principi della fatturazione. Se un riaddebito di tal tipo, „advance deposit“, viene contestato dal titolare della carta, si può tentare di respingere l'opposizione presentando i documenti summenzionati. Se un tentativo di mediazione di tal genere da parte della hobex AB con la banca emittente la carta dovesse fallire, solo l'hotel medesimo può richiedere l'importo dell'acconto all'ospite appellandosi al diritto civile. Come base di tale azione servirebbe quindi il contratto di alloggiamento.

8.3. Addebito in caso di mancato arrivo dell'ospite („no-show“)

Nel caso di prenotazione / registrazione tramite comunicazione dei dati della carta di credito, l'hotel ha il diritto, con determinate premesse, di addebitare al cliente le spese di storno (addebito „no-show“) tramite carta di credito, senza che il cliente si trova sul posto con la sua carta. Questo diritto decade tuttavia se tramite la carta di credito è già stato addebitato un acconto (v. punto 8.2).

8.3.1. Premesse

L'ospite deve innanzitutto ricevere dall'hotel le informazioni di cui al punto 8.2.1, cifre 1-5. Inoltre l'hotel deve rilevare correttamente i dati menzionati in 6-10.

In aggiunta l'ospite deve essere informato esattamente sulle condizioni di annullamento. In questo punto può decidere l'hotel se vuole usare le condizioni di annullamento stesse oppure delle associazioni dirigenti Visa-MasterCard.

Variante 1. Condizioni di annullamento del hotel rispettivo

Il cliente nell' offerta dell' hotel deve essere informato sulle condizioni di annullamento, cioè sul volume importo storno e se/fino a quando è possibile eseguire uno storno del pernottamento.

Variante 2. Condizioni di annullamento delle associazioni dirigenti Visa e MasterCard.

Il cliente deve essere informato sulle seguenti condizioni di annullamento di VISA e MasterCard: Se l'ospite non può arrivare alla data concordata, è tenuto ad annullare la prenotazione/registrazione. Questo annullamento deve avvenire entro e non oltre le ore 18.00 (ora locale dell'hotel) tre giorni prima della data di arrivo concordata. Se il titolare della carta effettua la prenotazione / registrazione meno di tre giorni prima della data di arrivo concordata, deve annullarla entro e non oltre il giorno di arrivo concordato prima delle ore 18.00. Se queste condizioni non vengono osservate, l'hotel è autorizzato a mettere in conto tramite la carta di credito importo per un pernottamento.

Il titolare della carta deve essere stato informato sulle condizioni di annullamento e avere espresso il suo consenso per l'addebito di eventuali costi di storno. Questo deve essere dimostrato. La prova avviene nel migliore dei casi tramite firma del titolare della carta su un corrispettivo fax direttamente sotto le condizioni di storno stampate.

Se l'ospite non può arrivare alla data concordata (arrivo entro e non oltre l'ora del checkout del giorno successivo), deve rispettare le condizioni di annullamento summenzionate. Se l'annullamento avviene tempestivamente, l'addebito tramite carta di credito non è ammesso.

8.3.2. Effettuazione

Se l'annullamento avviene troppo tardi o non avviene, può essere effettuato un addebito „no-show“. L'hotel è poi autorizzato ad addebitare al cliente per mezzo dei dati della carta di credito o costi di storno individuali (v. sopra variante 1) o l'importo per una notte (v. sopra variante 2). Giacché qui la carta di credito non è presente e il titolare della carta è assente, devono sussistere le premesse summenzionate nonché essere assolte le seguenti condizioni, al fine di ridurre al minimo il rischio di un riaddebito.

- Informazioni sul riaddebito „no-show“ avanti l'effettuazione dell'addebito:
Prima dell'addebito della carta il titolare deve essere informato sull'esecuzione dell'addebito tramite invio di una corrispettiva fattura (per fax, e-mail o per posta). Sulla fattura deve essere riportata la nota „no-show“.
- Quietanza di addebito: Sulla quietanza di addebito deve essere iscritto nello spazio dedicato alla firma la nota „no-show“.

Nel caso di richiesta della quietanza „no-show“ devono essere presentati i seguenti documenti:

1. stampato della prenotazione
2. stampato delle condizioni di annullamento
3. consenso alle condizioni di annullamento
4. copia della fattura con la nota „no-show“ con eventuale prova dell'invio
5. copia del documento di addebito con nota „no-show“
6. eventuali e-mail o appunti telefonici, altre informazioni

La presentazione di questi documenti deve avvenire entro 7 giorni dalla data della richiesta!

Importante: il rispetto di queste condizioni „no-show“ non costituisce tuttavia una sicurezza al 100% nei confronti di un riaddebito perché, malgrado tutte le misure cautelative, l'addebito è solo manuale (senza effettiva presentazione della carta di credito) e questo contrasta i principi della fatturazione. Se un riaddebito di tal tipo,

„no-show“, viene contestato dal titolare della carta, si può tentare di respingere l'opposizione, presentando i documenti summenzionati. Se un tentativo di mediazione di tal genere da parte della hobex AB con la banca emittente la carta dovesse fallire, solo l'hotel medesimo può richiedere all'ospite l'importo dell'addebito „no-show“ appellandosi al diritto civile. Come base di tale azione servirebbe quindi il contratto di alloggio.

8.4. Addebito ulteriore

Se un cliente ha già pagato la fattura con carta di credito e se è stato notato dopo la sua partenza che dal cliente è stato consumato ancora qualcosa (sia la minibar oppure costi in riguardo alla consumazione o alla camera; non però per costi in riguardo su danni sull inventario, furto o altro), questi costi possono essere regolati - secondo le circostanze - posticipatamente con la carta di credito del cliente.

Questa operazione può essere fatta soltanto a patto che il cliente abbia dato il consenso scritto, che tutti i costi potranno essere regolati tramite la sua carta di credito (con il numero di carta); dall'altro può essere fatto un addebito ulteriore soltanto nel ambito di 90 giorni dopo la transazione propria.

Se tutte le regole sono state rispettate, carte sono in regola, il commerciante può eseguire l' addebito e oltretutto deve:

- scrivere sullo scontrino del commerciante le parole „signature on file“ e
- mandare una copia dell scontrino all'indirizzo del cliente/titolare della carta di credito

Importante: Anche se sono state rispettate tutte le istruzioni, non si può avere la garanzia che dal cliente venga accettato l'addebito, perchè se vengono rispettati tutti i provvedimenti di sicurezza - rimane soltanto un addebito manuale (senza che la carta di credito sia presente) e così viene contraddetto ai principi del regolamento di conto.

D. Varie

1. Costatazione di manipolazione/irregolarità della carta

Come bisogna agire, se la carta che Vi viene presentata, per esempio

- non riporta tutte le caratteristiche del sistema di sicurezza nella forma precedentemente descritta?
- mostra una fotografia che raffigura una persona diversa rispetto a quella che vi ha presentato la carta?
- mostra chiari segni di manipolazione (abrasioni, sovrascritture, ecc.)?
- viene presentata per il pagamento in un giorno che non rientra nel periodo di validità della carta?
- non è firmata o la firma apposta sulla faccia posteriore non corrisponde a quella sulla ricevuta?
- sulla banda della firma non compaiono neanche le ultime quattro cifre del numero di carta di credito che compaiono sulla faccia anteriore della carta?

In questi casi si prega di rifiutare il pagamento con questa carta.

2. Procedura per il caso di dimenticanza della carta presso l'esercizio commerciale

Se il titolare ha dimenticato la sua carta presso il Vostro esercizio commerciale, Siete pregati di conservarla e di telefonare immediatamente a hobex al numero **0043 (0)662 / 22 55 - 0**.

In mancanza di ulteriori istruzioni da parte di hobex, Si prega di procedere come segue:

Se il titolare della carta si presenta presso il Vostro esercizio commerciale prima del termine del successivo giorno di apertura, chiedetegli innanzi tutto di dimostrare le proprie generalità tramite un documento di identità ufficiale contenente una sua fototessera. Quindi verificate, se la firma del documento di identità corrisponde alla firma della carta magnetica. Se queste premesse sono soddisfatte, potete consegnare la carta al suo titolare.

Se il titolare della carta non si presenta entro questo lasso di tempo, tagliate la carta a pezzetti e inviatela così tagliata all'indirizzo indicato sulla faccia posteriore della carta.

3. Queste transazioni non possono essere eseguite tramite terminali hobex

Transazioni non comprese nel settore indicato dal contratto (cfr. „contratto di pagamento elettronico tramite carta magnetica“).

Transazioni per prestazioni non contemplate nelle operazioni commerciali ammesse per contratto, altre prestazioni non contemplate pagate al cliente e altre transazioni interne aziendali.

Transazioni frazionate, vale a dire operazioni commerciali che - indipendentemente dal numero e varietà delle merci o prestazioni - sono generalmente riconosciute come unitarie, non possono essere suddivise (in particolare con uno splitting) su più fatture e/o con più transazioni a terminale.

Nel contesto delle transazioni eseguite con terminale non vengono effettuati pagamenti (né in contanti né con bonifico), e quindi né per via diretta, né indiretta (cauzioni, conversioni, reclami e simili)

Non vengono regolati altri debiti che (per qualsiasi motivo) non siano stati recuperati presso il cliente (tramite terminale o altri modi di pagamento).

hobex il partner per il vostro business