

Smernice/navodila za uporabo plačilnega
PROMETA S KARTICAMI PREKO TERMINALA



Kazalo

A. Elektronsko brezgotovinsko poslovanje (EBP)	5
1. Sprejemanje Maestro kartic v postopek EBP	5
2. Potek plačila preko POS terminala	5
3. Obračun (prenos) plačil preko POS terminala	
B. MAESTRO in V PAY debetna kartica	7
1. Varnostni znaki debetnih kartic	7
1.1. Varnostni znaki Maestro kartice	7
1.2. Varnostni znaki V PAY kartice	8
1.3. Posebnost: predplačilne kartice	8
2. Sprejemanje Maestro oz. V PAY kartic	9
3. Preverjanje debetnih kartic	9
4. Potek plačila preko POS terminala	10
5. Obračun (prenos) plačil preko POS terminala	10
C. Kreditne kartice	11
1. Varnostni znaki	11
2. Sprejemanje kreditnih kartic	12
3. Preverjanje kreditnih kartic	12
a-e) Varnostni znaki, Podpis, Fotografija, Veljavnost, Seznam blokiranih kartic:	12
f) Manipulacije:	12
g) Potrdilo o plačilu - številka kreditne kartice:	12
h) Potrdilo o plačilu – datum veljavnosti kreditne kartice:	12
i) Potrdilo o plačilu - RC:001:	12
4. Potek plačila preko elektronskega POS terminala	13
5. Identifikacija imetnika kartice	13
5.1. Identifikacija imetnika kartice s podpisom	13
5.2. Identifikacija imetnika kartice s PIN kodo (osebna identifikacijska št.):	14
6. Avtorizacija limita (meje odobrenega)	14
7. Obračun (prenos) plačil preko POS terminala	14
8. Informacije za HOTELE in PRENOČIŠČA	15
8.1. Preambula: Bremenitev v prisotnosti gosta	15
8.2. Knjiženje predplačila („advance deposit“- bremenitev)	15
8.3. Bremenitev ob ne prihodu gosta („No-Show“)	17
8.4. Naknadna bremenitev	19
D. Drugo	20
1. Ugotavljanje manipulacij s karticami/nepravilnosti	20
2. Postopek v primeru, da je imetnik kartice svojo kartico pozabil pri Vas	20
3. Naslednja transakcijska plačila se ne sme izvajati preko hobex terminala	21

Dobrodošli!

Dobrodošli!

Zahvaljujemo se Vam, da ste se odločili za hobex sistem kartičnega poslovanja. S pomočjo POS-terminala, ki smo Vam ga dostavili in Vam (glede na vrsto pogodbe) omogoča elektronsko brezgotovinsko poslovanje (EBP), z Maestro/ V PAY debetno kartico ali z MasterCard/Visa kreditno kartico, Vam lahko sedaj Vaše blago ali uslužnostne dejavnosti brezgotovinsko plačuje več kot 1,5 milijard lastnikov kartic s celega sveta.

V podporo tega načina plačevanja Vam nudimo vpogled v spodaj podane smernice poteka plačilnega prometa s karticami. V njih je natančno opisano, kako potekajo transakcije ter na kaj morate biti pozorni pri sprejemanju konkretne kartice.

Prosimo Vas, da si posebej pozorno preberete smernice. Le-te predstavljajo izveček iz pogojev, ki se nahajajo v „Pogodbi o poteku kartičnega poslovanja“. Samo v primeru, da natančno upoštevate podane smernice in v njih opisan potek poslovanja, nastopi tudi s strani hobexa obveza izvrševanja plačil Vašemu podjetju.

Prosimo Vas upoštevajte dejstvo, da veljajo te smernice načeloma izključno samo za plačila, pri katerih je v Vaših poslovnih prostorih osebno prisoten imetnik kartice skupaj s svojo plačilno kartico. Pri plačilnem prometu s karticami, pri katerih ta pogoj ni izpolnjen, veljajo druge smernice, ki jih morate pri hobexu naročiti posebej.

A. Elektronsko brezgotovinsko poslovanje (EBP)

S hobexovim postopkom elektronskega brezgotovinskega poslovanja (EBP) imate možnost preko POS terminala izvesti plačilo s pomočjo bančnih kartic na osnovi direktne bremenitve. Pri tem terminal prebere podatke o bančnem računu z magnetnega traku, ki se nahaja na bančni kartici stranke in izda posebno nakaznico v višini zneska računa, ki jo mora stranka podpisati.

Postopek elektronskega brezgotovinskega poslovanja (EBP) se lahko izvaja z vsemi avstrijskimi, nemškimi in nizozemskimi bančnimi karticami, ki nosijo Maestro znak. Da se prepričate, da gre v primeru predložene bančne kartice res za Maestro bančno kartico, Vas prosimo, da preverite, če je kartica opremljena z varnostnim znakom Maestro kartice. Varnostni znak je predstavljen na strani 6.

1. Sprejemanje Maestro kartic v postopek EBP

Predpogoj za izvedbo plačila je, da se imetnik kartice s svojo Maestro kartico osebno nahaja v Vaših poslovnih prostorih, kajti le v tem primeru lahko preverite varnostni znak kartice ter podpis imetnika kartice. To pomeni, da je za izvedbo plačila s pomočjo kartice potrebno, da so istočasno prisotni

- Vi (ali nekdo izmed Vaših sodelavcev) in
- imetnik kartice in
- njegova Maestro kartica

v vaših poslovnih prostorih. V primeru, da manjka samo eden izmed teh treh predpogojev, se plačila s pomočjo kartice ne sme izvesti.

2. Potek plačila preko POS terminala

Prosimo Vas, da pri obračunu s kartico preko POS terminala upoštevate napotke na displeju (prikazovalniku) terminala. V primeru nadaljnjih vprašanj, Vas prosimo, da uporabite navodila za uporabo, ki smo Vam jih izročili ob namestitvi Vašega elektronskega POS terminala.

Ob zaključku transakcije natisne Vaš POS terminal oz. Vaš POS blagajniški sistem samodejno potrdilo o plačilu za trgovca ter izpis za stranko. Imetnik kartice mora na za to predvidenem mestu podpisati (glej desno) slip za trgovca.



Prosimo Vas, da skrbno preverite, če

- podpis, ki se nahaja na hrbtni strani kartice odgovarja podpisu na potrdilu o plačilu in če
- številka bančnega računa in banke, ki je natisnjena na potrdilu o plačilu, odgovarja podatkom na kartici in če
- ime, ki je natisnjeno na kartici (moško/žensko), lahko odgovarja imetniku kartice (moški/ženska).

V primeru, da so ti pogoji izpolnjeni, Vas prosimo, da imetniku kartice po tem izročite njegovo kartico ter izpis za kupca. Slip za trgovca z originalnim podpisom imetnika kartice shranite med svojimi dokumenti.

V primeru, da se podpisa ne ujemata ali kadar je razpoznavno, da je bila bančna kartica spremenjena ali namenoma neberljiva, ne smete sprejeti nikakršnega plačila preko terminala oz. morate transakcijo nemudoma stornirati (glej navodila za uporabo terminala).

Pomembno: Kartico vrnite imetniku kartice vedno šele po zaključenem plačilnem postopku, kajti drugače primerjava obeh podpisov ni več možna!

V primeru tehničnih motenj POS naprave ali bančne kartice ne morete obračunati nikakršnega plačila.

3. Obračun (prenos) plačil preko POS terminala

Prenos prometa oz. posredovanje podatkov se izvaja samodejno. Dnevno preverjajte, če so bila Vaša knjiženja pravilno izvedena. V ta namen Vam je na razpolago kontrolna funkcija „zaključni znesek“ (glej navodila za uporabo) oz. spletni „Partner-Net“. Samodejno izdano potrdilo zaključnega zneska shranite med svojimi dokumenti. Prosimo Vas, da upoštevate določila, sklenjena z Vami v „Pogodbi o poteku kartičnega poslovanja“, predvsem kar zadeva oblike in časovnega sosledja (turnusa) prenosa podatkov. Prosimo Vas, da upoštevate tudi v tej pogodbi določene roke obveznega hranjenja dokumentov in podatkov.

B. MAESTRO in V PAY debetna kartica

Pod blagovno znamko Maestro se pod licenco kreditne organizacije MasterCard izdaja debetne kartice, ki so v uporabi po vsem svetu. S to Maestro kartico, ki se imenuje tudi bankomatna kartica, je imetnik kartice v stanju po vsem svetu dvigovati gotovino na bančnih avtomatih (bankomatih) ter izvajati brezgotovinska plačila preko POS terminalov (bankomatne blagajne).

Pod blagovno znamko V PAY obstaja še ena debetna kartica, v tem primeru je nosilec licence kreditna organizacija VISA. Tudi V PAY kartica je v uporabi na bankomatih ter POS terminalih po vsem svetu.

Skupen razpoznavni znak vseh teh debetnih kartic je, da nosijo Maestro oz. V PAY logogram. Drugače pa je oblikovanje debetnih kartic pravzaprav svobodno, t.j. lahko so oblikovno izdelane zelo raznoliko. Tukaj slikovno predstavljene debetne kartice služijo zatorej samo kot primer za mnoge.

1. Varnostni znaki debetnih kartic

1.1. Varnostni znaki Maestro kartice



Sprednja stran:

- barven Maestro logogram
- firma/blagovna znamka izdajatelja
- čip (opcijsko)
- ime in priimek imetnika kartice
- številka računa/account number
- veljavno do/valid thru
- številka kartice/card number (opcijsko)



Hrbtna stran:

- podpis imetnika kartice
- v danem primeru številka kartice (če je ni na sprednji strani)

1.2. Varnostni znaki V PAY kartice



Sprednja stran:

1. čip
2. barven V PAY logogram
3. pod ultravijolično lučjo se v V PAY logu posveti črka „V“
4. številka kartice
razen tega:
firma/blagovni znak izdajatelja kartice
ime in priimek imetnika kartice
veljavno do/valid thru ali good thru



Hrbtna stran:

5. običajen magnetni trak ali hologramski magnetni trak
razen tega:
podpis imetnika kartice
v danem primeru številka kartice
(če je ni na sprednji strani)

1.3. Posebnost: Predplačilne kartice

Predplačilne kartice (to so debetne kartice, ki so „napolnjene“ z določenim dobropisom) najpogosteje ne nosijo imena in priimka imetnika kartice, so pa opremljene z ostalimi, predhodno omenjenimi varnostnimi znaki.

2. Sprejemanje Maestro oz. V PAY kartic

V primeru, da se je v "Pogodbi o poteku kartičnega poslovanja" izbralo sprejemanje Maestro in/ali V PAY kartic (v nadaljevanju "debetna kartica" ali "debetne kartice"), se smejo obračunavati plačila, pri katerih se imetnik kartice skupaj s svojo debetno kartico nahaja v poslovnih prostorih ter se lahko preveri varnostne znake plačilne kartice. To pomeni, da je za izvedbo plačila s pomočjo kartice potrebno, da so istočasno prisotni

- Vi (ali nekdo izmed Vaših sodelavcev) in
- imetnik kartice in
- njegova Maestro oz. V PAY kartica

v Vaših poslovnih prostorih. V primeru, da manjka samo eden izmed teh treh predpogojev, se plačila s pomočjo kartice ne sme izvesti.

Plačila se obračunavajo izključno preko POS terminala oz. POS blagajniškega sistema, ki preveri veljavnost plačilne kartice, pravilnost številke PIN kode (osebne identifikacijske številke, ki se imenuje tudi tajna številka ali koda), podane s strani imetnika plačilne kartice. Preko elektronskega POS terminala se tudi preveri, ali je imetnik kartice upravičen - razpolaga z zneskom za plačilo s svojo plačilno kartico.

3. Preverjanje debetnih kartic

3.1. Debetna kartica je veljavna, če

- se jo uporabi pred pretekom datuma veljavnosti,
- kartica nosi podpis osebe, katere ime se nahaja na sprednji strani (pozor: predplačilna kartica na sprednji strani najpogosteje nima imena primerjaj zgoraj točko 1.3.),
- je kartica čitljiva in na njej ni vidnih sprememb,
- kartica ni blokirana.

3.2. Ugotavljanje manipulacij s plačilnimi karticami /nepravilnosti

V primeru, da se Vam predloži plačilno kartico, ki npr.:

- ne izkazuje vseh varnostnih znakov v predhodno opisani obliki ali
- če so na plačilni kartici razpoznavne manipulacije (brisanje, prepisovanje etc.) ali
- če plačilna kartica ni podpisana,

potem Vas prosimo, da odklonite plačilo s to kartico.

4. Potek plačila preko POS terminala

Pri uporabi POS terminala sledite napotkom na displeju (prikazovalniku) terminala. V primeru, da Vam to ne zadošča, Vas prosimo, da uporabite navodila za uporabo, ki ste jih prejeli pri namestitvi Vašega POS terminala.

Identifikacija imetnika kartice sledi s pomočjo vnosa številke PIN kode stranke. V ta namen obrnite Vaš POS terminal v smeri imetnika kartice, da le-ta lahko vnese svojo številko PIN kode. Po zaključku plačilnega postopka izročite imetniku kartice izpis za stranko, ki jo je za to plačilno transakcijo izdal Vaš POS terminal oz. Vaš POS blagajniški sistem. Slip potrdila o plačilu za trgovca shranite med svojimi dokumenti. Podpis imetnika kartice ni potreben.

V primeru tehničnih motenj POS naprave ali Maestro oz. V PAY kartice ne morete obračunati nikakršnega plačila. V tem primeru plačilne kartice tudi ne smete sprejeti za ročno plačilo. Kot takšna je vedno nesprejemljiva.

5. Obračun (prenos) plačil preko POS terminala

Prenos prometa oz. posredovanje podatkov se izvaja samodejno. Dnevno preverjajte, če so bila Vaša knjiženja pravilno izvedena. V ta namen Vam je na razpolago kontrolna funkcija „zaključni znesek“ (glej navodila za uporabo) oz. spletni „PartnerNet“. Samodejno izdano potrdilo zaključnega zneska shranite med svojimi dokumenti. Prosimo Vas, da upoštevate določila, sklenjena z Vami v „Pogodbi o poteku kartičnega poslovanja“, predvsem kar zadeva oblike in časovnega sosledja (turnusa) prenosa podatkov. Prosimo Vas, da upoštevate tudi v tej pogodbi določene roke obveznega hranjenja dokumentov in podatkov.

C. Kreditne kartice

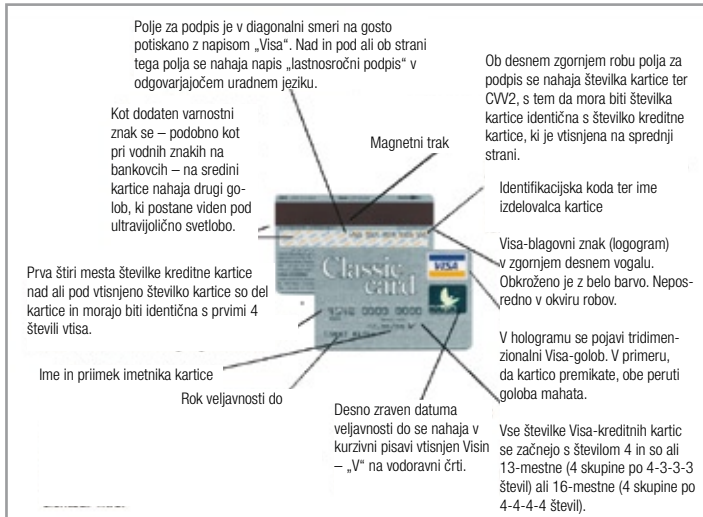
1. Varnostni znaki

Varnostni znaki kreditnih kartic s podatki, podanimi v reliefu:

MasterCard



Visa



2. Sprejemanje kreditnih kartic

Predpogoj za izvedbo plačila je, da se imetnik kartice s svojo kreditno kartico osebno nahaja v Vaših poslovnih prostorih, kajti le v tem primeru lahko preverite varnostni znak kartice ter podpis imetnika kartice. To pomeni, da je za izvedbo plačila s pomočjo kartice potrebno, da so istočasno prisotni

- Vi (ali nekdo izmed Vaših sodelavcev) in
- imetnik kartice in
- njegova kreditna kartica

v Vaših poslovnih prostorih. V primeru, da manjka samo eden izmed teh treh predpogojev, se plačila s pomočjo kartice ne sme izvesti.

3. Preverjanje kreditnih kartic

Preden uporabite kartico za transakcijsko plačilo, Vas prosimo, da vedno preverite naslednje točke:

a) Varnostni znaki: Kreditna kartica mora posedovati vse varnostne znake.

Opis vseh varnostnih znakov lahko najdete na strani 10.

b) Podpis: Kreditna kartica mora biti na hrbtni strani opremljena s podpisom imetnika kartice.

c) Fotografija: V primeru, da je kreditna kartica opremljena s fotografijo, mora oseba, ki je to kartico predložila, tej fotografiji odgovarjati.

d) Veljavnost: Kartica velja do konca meseca navedenega v datumu veljavnosti. V primeru, da se na kartici nahaja tudi datum začetka trajanja „veljavno od“ („valid from“), potem velja kartica samo v roku navedenega obdobja od - do.

e) Seznam blokiranih kartic: Številka kreditne kartice se ne sme nahajati na seznamu ali datoteki blokiranih kartic ali v drugih opozorilnih sporočilih.

f) Manipulacije: Predložena kartica ne sme biti manipulirana, torej ne sme biti vidno spremenjena ali namenoma neberljiva.

g) Potrdilo o plačilu - številka kreditne kartice: Primerjajte, če zadnja štiri števila številke kreditne kartice, ki se nahajajo na sprednji strani kartice odgovarjajo štirim številom na potrdilu o plačilu za trgovca, ki ga je natisnil elektronski POS terminal.

h) Potrdilo o plačilu - datum veljavnosti kreditne kartice: Primerjajte, če datum veljavnosti kreditne kartice, ki se nahaja na sprednji strani kartice odgovarja datumu veljavnosti na potrdilu o plačilu za trgovca, ki ga je natisnil elektronski POS terminal.

i) Potrdilo o plačilu - RC:001: Preverite, če se na spodnjem delu natisnjenega potrdila o plačilu pojavi napis RC:001. To potrdilo dokazuje, da je bila transakcija uspešno izvedena. V primeru, da eden ali več od navedenih predpogojev ni izpolnjen, Vas prosimo, da odklonite plačilo s to kreditno kartico.

4. Potek plačila preko POS terminala

Pri uporabi POS terminala sledite napotkom na displeju (prikazovalniku) terminala. V primeru, da Vam to ne zadošča, Vas prosimo, da uporabite navodila za uporabo, ki ste jih prejeli pri namestitvi Vašega POS terminala. V nadaljevanju sta opisani dve varianti postopka s kreditno kartico preko POS terminala: potek s PIN kodo ter potek s podpisom. Prosimo Vas, da pri postopku s kreditno kartico upoštevate določila sklenjena z Vami v „Pogodbi o odvijanju plačevanja s karticami“.

V primeru tehničnih motenj POS naprave ali kreditne kartice ne morete obračunati nikakršnega plačila. V tem primeru plačilne kartice tudi ne smete sprejeti za ročno plačilo. Takšna kartica je vedno nesprejemljiva.

5. Identifikacija imetnika kartice

Ovisno od POS terminala ter od uporabljene kartice, se lahko imetnika kartice identificira na osnovi njegovega podpisa ali na osnovi njegove številke PIN kode.

5.1. Identifikacija imetnika kartice s podpisom

POS terminal oz. Vaš POS blagajniški sistem izda ob zaključku transakcije samodejno potrdilo o plačilu za stranko in potrdilo za trgovca. Imetnik kartice mora na za to predvidenem mestu podpisati (glej desno) slip za trgovca.

Prosimo Vas, da skrbno preverite, če

- podpis, ki se nahaja na hrbtni strani kartice odgovarja podpisu na potrdilu o plačilu in če
- zadnja štiri števila številke kreditne kartice, ki so natisnjena na potrdilu odgovarjajo številom na kartici

V primeru, da so ti pogoji izpolnjeni, Vas prosimo, da po tem izročite imetniku kartice njegovo kartico ter izpis za kupca. Slip za trgovca z originalnim podpisom imetnika kartice shranite med svojimi dokumenti.

V primeru, da se podpis in/ali številka kartice ne ujemata, ne smete sprejeti nikakršnega plačila preko terminala. To pomeni, da morate transakcijo nemudoma stornirati (glej navodila za uporabo terminala).

Pomembno: Kartico vrnite imetniku vedno šele po zaključenem plačilnem postopku, kajti drugače primerjava obeh podpisov ni več možna!



5.2. Identifikacija imetnika kartice s PIN kodo (osebna identifikacijska številka):

V ta namen obrnite Vaš POS terminal v smeri imetnika kartice, zato da lahko vnesete svojo številko PIN kode. Skrbno kontrolirajte, če so zadnje štiri številke kreditne kartice identične številkam na potrdilu o plačilu za trgovca. Izročite imetniku kartice izpis za stranko. Slip potrdila o plačilu za trgovca ostane med Vašimi dokumenti.

Pomembno: V kolikor terminal zahteva vnos PIN kode, vam nudi potrditev plačila s pomočjo PIN kode 100% zagotovitev plačila.

6. Avtorizacija limita (meje odobrenega)

Plačila s pomočjo kartic se odvijajo izključno preko POS terminala, ki Vam ga je dostavil hobex ali preko POS blagajniškega sistema. Izvedba postopka s pomočjo ročnega inprinterja (t.i. "riš-raš naprave") ni dopustna. POS terminal si po elektronski poti priskrbi avtorizacijo za transakcijo, razen če se je s hobexom sklenil drugačen pisni dogovor. Če ste v primeru plačila z VISA ali MasterCard kartico preko POS terminala napoteni, da kontaktirate kreditno institucijo oz. hobex (napotek na displeju „pokličite avtorizacijo“ ali „call for auth“), vas naprošamo, da stopite v stik z našo službo za avtorizacije, ki je dosegljiva na telefonski številki:

Tel.: +49 (0)911 94 58 354

Pomembno: V primeru, da se Vam preko POS terminala ali s strani avtorizacijske službe dodeli avtorizacija, bodo plačila zagotovljena samo v primeru, če ste upoštevali tudi vsa ostala določila v „Pogodbi o poteku kartičnega poslovanja“.

7. Obračun (prenos) plačil preko POS terminala

Prenos prometa oz. posredovanje podatkov se izvaja samodejno. Dnevno preverjajte, če so bila Vaša knjiženja izvedena pravilno. V ta namen Vam je na razpolago kontrolna funkcija „zaključni znesek“ (glej navodila za uporabo) oz. spletni „Partner-Net“. Samodejno izdano potrdilo zaključnega zneska shranite med svojimi dokumenti. Prosimo Vas, da upošteвате določila, sklenjena z Vami v „Pogodbi o poteku kartičnega poslovanja“, predvsem kar zadeva oblike in časovnega sosledja (turnusa) prenosa podatkov. Prosimo Vas, da upošteвате tudi v tej pogodbi določene roke obveznega hranjenja dokumentov in podatkov.

8. Informacije za Hotele in Prenočišča

8.1. Preambula: Bremenitev v prisotnosti gosta

Med hobex AG in pogodbenim partnerjem (PP) je bilo v „Posebni pogoji za odvijanje plačil s kreditnimi karticami“ pod točko 2.1 isl. pogodbeno dogovorjeno, da se lahko obračunajo le kartice, ki so med drugim

- bile dejansko predložene
- in se je dokazilo v prisotnosti predstavnika PP, s strani imetnika kartice s pomočjo PIN kode ali podpisa potrdilo.

Po prihodu in z uporabo storitev s strani gosta, se mora zaključno plačilo s kreditno kartico izvesti s predložitvijo in potegom/vstavitvijo kartice skozi/v terminal. (Pri ročnem vnosu kartičnih podatkov obstaja možnost povratne bremenitve, ker to predstavlja kršitev pogodbe.) Tiskano dokazilo se mora s strani imetnika kartice podpisati, če bremenitev ni bila potrjeno s PIN kodo.

Imetnik kartice ima vedno pravico preveriti transakcijo na njegovi kartici. V tem primeru banka-izdajateljica kartice pošlje zahtevek za dokazilo, ki ga hobex posreduje naprej na hotel.

Pri zahtevi za dokazilo se morajo predložiti naslednji dokumenti:

1. Rezervacija
2. Izpolnjena in podpisana prijavnica
3. kopija dokazila prodajnega mesta
4. Kopija dokazila prodajnega mesta
5. Eventualna pisna navodila / stališča / dokumenti o postopku

Ti dokumenti se morajo predložiti v roku 7 dni od datuma zahteve

V sledečih primerih se lahko izjemoma opravi knjiženje s kreditno kartico brez prisotnosti kreditne kartice in imetnika kreditne kartice:

8.2. Knjiženje predplačila („advance deposit“-Bremenitev)

Pri rezervaciji/knjiženju s posredovanjem kartičnih podatkov, lahko hotel v naslednjih predpostavkah s kreditno kartico gosta knjiži predplačilo („advance deposit“) brez prisotnosti gosta z njegovo kartico na mestu prodaje.

8.2.1. Predpostavke

Gostu se mora v ponudbi hotela sporočiti sledeče:

1. Modeli rezervacij
2. Skupni stroški za rezervirano obdobje
3. Predplačilni pogoji
4. Višina predplačila
5. Št. rezervacije

Naslednja predpostavka za knjiženje predplačila je pravičen vnos naslednjih podatkov:

6. Ime imetnika kartice (tako kot je vidno na kreditni kartici)
7. Naslov in telefonska številka imetnika kartice
8. Številka kreditne kartice
9. Veljavnost kreditne kartice
10. Pisna privolitev imetnika kartice za bremenitev njegove kreditne kartice (najbolje neposredno na ponudbi hotela)

8.2.2. Izvedba

Sedaj lahko s podatki kreditne kartice izvedemo predplačilo. Na terminalu tiskanem dokazilu v polju za podpis se mora pripisati »advance deposit«
Nato se mora gostu v roku treh delovnih dni poslati kopija tega dokazila kot tudi potrdilo knjiženja, vključno z številko rezervacije. Kolikor je bilo s kreditno kartico knjiženo predplačilo, dodatna „No-Show“ bremenitev ni dovoljena.

Pomembno: Upoštevanje teh predpostavk kljub temu ne predstavlja 100% varnosti pred povratno bremenitvijo, kajti kljub vsem varnostnim ukrepom sledi zgolj ročna bremenitev (brez dejanske predložitve kreditne kartice) in le ta nasprotuje temeljnemu določilom obračuna. V primeru, da imetnik kartice ugovarja takšni „advance deposit“-bremenitvi, se lahko na osnovi zgoraj omenjenih dokumentov poskusi njegov ugovor odbiti. V primeru, da takšen poskus posredovanja podjetja hobex AG banki, ki je kartico izdala, ni uspešen, lahko znesek predplačila uveljavi samo hotel po civilno-pravni poti proti gostu. V tem primeru služi kot osnova pogodba o nočitvi.

8.3. Bremeńitev v primeru, da gost ne pripotuje („No-Show“)

Pri rezervaciji/knjiženju na osnovi posredovanja podatkov kreditne kartice je hotel pod posebnimi pogoji upravičen s kreditne kartice gosta bremeniti za stroške storniranja („No-Show“ knjiženje), brez prisotnosti gosta in predložitve kartice. Ta pravica odpade, če je s kartico bilo knjiženo že predplačilo (glej zgoraj točka 8.2.).

8.3.1. Predpostavke

Gost mora najprej s strani hotela dobiti zgoraj navedene informacije pod točko 8.2.1. številke 1. – 5. Zraven tega mora hotel pod številkami 6. – 10. navedene dokumente pravilno sprejeti. Dodatno se mora gosta natančno informirati o pogojih storniranja rezervacije. Pri tem lahko hotel odloča ali bo uporabil svoje pogoje storniranja, ali krovnega združenja Visa in MasterCard:

Varianta 1. Storno pogoji posameznega hotela

Gost mora biti podrobno seznanjen o pogojih storniranja, posebej o natančnem znesku stroškov storniranja in če/do kdaj je možna brezplačna stornacija.

Varianta 2. Pogoji storniranja krovnega združenja VISA in MasterCard

Gost mora biti seznanjen o sledečih pogojih storniranja VISA in MasterCard. V primeru, da gost ne more pripotovati na dogovorjen datum je obvezan svojo rezervacijo/knjiženje stornirati. Storno mora biti narejen najkasneje do 18:00 h (lokalnega časa hotela), tri dni pred dogovorjenim datumom prihoda. Če je imetnik kartice rezervacijo/knjiženje opravil v manj kot treh dneh od dogovorjenega datuma prihoda, jo/ga mora stornirati najkasneje na dogovorjeni dan prihoda do 18:00 h. V primeru, da niso izpolnjeni ti pogoji, je hotel upravičen preko kreditne kartice obračunati znesek ene nočitve.

Imetnik kartice je moral biti dokazano informiran o teh storno pogojih in se z knjiženjem morebitnih stroškov storniranja z njegove kreditne kartice strinjati. Kot dokaz služi v najboljšem primeru podpis imetnika kartice na odgovarjajočem faksu neposredno pod natisnjenimi pogoji storniranja.

V primeru, da gost ne uspe pripotovati na dogovorjeni datum (prihod najkasneje do check-out časa naslednjega dne), mora upoštevati zgoraj navedene pogoje za storno. Če storno sledi pravočasno, bremeńitev kreditne kartice ni dopustna.

8.3.2. Izvedba

V primeru, da je storno narejen kasneje ali sploh ne, lahko sledi „No-Show“ bremenitev. Hotel je v tem primeru upravičen preko kreditne kartice gosta obračunati ali individualne stroške storniranja (glej zgoraj Varianta 1), ali znesek ene nočitve (glej zgoraj Varianta 2). Ker v tem primeru kreditna kartica ni predložena in imetnik kartice ni prisoten, je nujno, da se zraven zgoraj navedenih predpogojev izpolnijo še sledeči pogoji, da bi zmanjšali riziko povratne bremenitve:

- Informacije o „No-Show“ bremenitvi pred izvedbo bremenitve

Pred bremenitvijo kartice se mora imetnik kartice z dostavo (po faksu, el. pošti ali po pošti) odgovarjajočega računa informirati o izvedbi bremenitve. Račun mora biti opremljen z zaznamkom „No-Show“.

- Potrdilo – dokazilo bremenitve

Na potrdilo – dokazilo bremenitve mora biti v polju za podpis vnesen zaznamek „No-Show“.

Pri zahtevku „No-Show“ potrdila je potrebno predložiti naslednje dokumente:

1. natisnjeno rezervacijo
2. natisnjene pogoje za storno
3. strinjanje s storno pogoji
4. kopija računa z zaznamkom „No-Show“ z potrdilom o pošiljki
5. kopija potrdila o bremenitvi z napisom „No-Show“ ter ime in priimek imetnika kreditne kartice
6. eventualni dopis e-pošte ali telefonska beležnica, druge informacije

Predložitev teh dokumentov mora slediti v roku 7 dni od datuma zahtevka!

Pomembno: Upoštevanje teh „No-Show“ pogojev kljub temu ne predstavlja 100% varnosti pred povratno bremenitvijo, kajti kljub vsem varnostnim ukrepom sledi zgolj ročna bremenitev (brez dejanske predložitve kreditne kartice) in le ta nasprotuje temeljnemu določilom obračuna. V primeru, da imetnik kartice ugovarja takšni „No-Show“ bremenitvi, se lahko na osnovi zgoraj omenjenih dokumentov poskuša njegov ugovor odbiti. V primeru, da takšen poskus posredovanja podjetja hobex AG banki, ki je kartico izdala, ni uspešen, lahko znesek predplačila uveljavi samo hotel po civilno-pravni poti proti gostu. V tem primeru služi kot osnova pogodba o nočitvi.

8.4. Naknadna bremenitev

V kolikor je gost hotelske stroške poravnal s kreditno kartico in se šele po njegovem odhodu ugotovi, da so s strani gosta nastali dodatni stroški (npr. za minibar, nadaljnja konzumacija ali stroški sobne strežbe; ne pa stroški za škodo na inventarju, kraja ipd.), se lahko ti stroški pod posebnimi pogoji naknadno preko kreditne kartice gosta obračunajo. Predpostavka kot prvo je, da razpolagamo s pisnim privoljenjem gosta, da se smejo vsi hotelski stroški obračunati preko njegove kreditne kartice (z vnosom št. kartice). Kot drugo pa se sme takšna naknadna bremenitev opraviti samo v roku 90 koledarskih dni po dejanski transakciji hotelskih stroškov.

V kolikor so nam dane te predpostavke lahko hotel izvede naknadno bremenitev in mora razen tega

- na potrdilo, ki ga zadrži hotel v polje za podpis vnesti besedilo »signature on file«
- kopijo potrdila poslati na naslov imetnika kartice

Pomembno: Upoštevanje teh predpostavk kljub temu ne predstavlja 100% sigurnosti pred povratno bremenitvijo, kajti kljub vsem varnostnim ukrepom sledi le ročna bremenitev (brez dejanske predložitve kartice) in le ta nasprotuje temeljnim določilom obračuna.

D. Drugo

1. Ugotavljanje manipulacij s karticami/nepravilnosti

Kaj je potrebno storiti, če se Vam predloži kartico, ki npr.:

- ne poseduje vseh varnostnih znakov v predhodno opisani obliki?
- je opremljena s fotografijo, ki prikazuje drugo osebo in ne predložitelja kartice?
- poseduje razpoznavne znake manipulacije (brisanje, prepise čez besedilo itd.)?
- ji je potekel rok veljavnosti?
- ni podpisana oz. v primeru, da njen podpis na hrbtni strani ne odgovarja podpisu na potrdilu o plačilu?
- na traku za podpis nima najmanj zadnja štiri mesta številke kreditne kartice, ki se nahaja na sprednji strani?

Prosimo Vas, da plačila s tako kartico odklonite.

2. Postopek v primeru, da je imetnik kartice svojo kartico pozabil pri Vas

V primeru, da imetnik kartice pri Vas pozabi eno svojih kartic, Vas prosimo, da kartico varno shranite v svojih poslovnih prostorih ter takoj pokličite hobex na telefonsko številko **0043 (0)662 / 22 55 - 0**

V primeru, da s strani hobexa ne prejmete nikakršnih drugih navodil postopajte nadalje sledeče:

V primeru, da se imetnik kartice javi do konca naslednjega delavnika v Vaših poslovnih prostorih, ga sprva zaprosite, da se identificira z uradnim dokumentom. Razen tega, Vas prosimo, da natančno preverite, če se podpis na osebnem dokumentu ujema s podpisom na kartici. V primeru, da so ti predpogoji podani, izročite imetniku kartice njegovo kartico.

V primeru, da se imetnik kartice v tem obdobju ne javi, uničite kartico, s tem da jo razrežete ter pošljite razrezano kartico na naslov, ki je naveden na hrbtni strani kartice.

3. Naslednje transakcije se ne sme izvajati preko hobex terminala

Transakcije, ki zadevajo delovna področja izven tistih, ki so navedena v PK (glej „Pogodbo o poteku kartičnega poslovanja“).

Transakcije za storitve, ki glede na PK („Pogodbo o poteku kartičnega poslovanja“) niso izvedene v okviru navedenega poslovanja, neporavnani tuji zahtevki strank, kakor tudi interne transakcije v podjetju samem.

Deljene transakcije, t.j. posamični posli, ki tvorijo – neodvisno od števila in raznolikosti blaga oz. storitev – glede na poslovno dojemanje enoto, se preko elektronskega terminala ne smejo (sploh pa ne v obliki splitting delitve) razdeliti na več računov in/ali transakcij.

V povezavi s transakcijami se ne smejo preko terminala izvajati nobena izplačila (v gotovini ali v obliki nakazila), in sicer niti direktno niti indirektno (kavcije, zamenjava, reklamacije in podobno).

Preko terminala se ne sme obračunati nobenih starejših zahtevkov, ki (iz kakršnih koli razlogov preko terminala ali druge vrste plačila) pri stranki niso bili uspešno poravnani.

hobex vaš poslovni partner