

RICHTLINIEN FÜR DIE ABWICKLUNG VON KARTENZAHLUNGEN.

INFORMATION 2019

INHALT

1	Debitkarten: Maestro und V PAY	3-6
1.1	Sicherheitsmerkmale	3-4
1.1.1	Maestro	3
1.1.2	V PAY	4
1.1.3	Besonderheit: Prepaidkarten	4
1.2	Akzeptanz	5
1.3	Überprüfen von Maestro oder V PAY Karten	5
1.3.1	Die Debitkarte ist gültig, wenn:	5
1.3.2	Feststellung von Kartenmanipulationen/Unregelmäßigkeiten	5
1.4	Abwicklung mit POS-Terminal	6
1.5	Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminals	6
2	Kreditkarten: MasterCard, Visa, JCB & Union Pay	7-11
2.1	Sicherheitsmerkmale	7-8
2.1.1	MasterCard	7
2.1.2	Visa	8
2.1.3	JCB	9
2.1.4	Union Pay	10
2.2	Akzeptanz	11
2.3	Überprüfen von MasterCard, Visa JCB und Union Pay Karten	11
2.4	Abwicklung mit POS-Terminals	12
2.5	Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminals	12
3	Elektronisches Lastschriftverfahren	13-14
3.1	Akzeptanz von Maestro Karten im ELV-Verfahren	13
3.2	Abwicklung mit POS-Terminals	13
3.3	Abrechnung (Einreichung) von Zahlungen über POS-Terminal	14
4	Karteninhaberidentifikation	16
4.1	Karteninhaberidentifikation mit Unterschrift	16
4.2	Karteninhaberidentifikation mit PIN	16
5	Genehmigung und Limits (Genehmigungsgrenzen)	17
6	Informationen für Hotellerie und Beherbergung	18-23
6.1	Präambel: Belastung bei Anwesenheit des Gastes	18
6.2	Kreditkartenbuchung in Abwesenheit der Karte	19-23
6.2.1	Buchung einer Anzahlung („advance deposit“-Belastung)	20
6.2.2	Belastung bei Nichtanreise des Gastes	21-22
6.2.3	Nachbelastungen	23



1 DEBITKARTEN: MAESTRO UND V PAY

Unter der Marke Maestro werden unter Lizenz der Kreditkartenorganisation MasterCard weltweit einsetzbare Debitkarten (PAY NOW Karten) herausgegeben. Mit dieser Maestro Karte, die auch als Bankomatkarte bezeichnet wird, ist der Karteninhaber in der Lage, weltweit Bargeld an Geldausgabeautomaten (Bankomaten) zu beziehen und Zahlungen an POS-Terminals (Bankomat-Kassen) bargeldlos durchzuführen.

Unter der Marke V PAY gibt es eine weitere Debitkarte, Lizenzgeber ist hier die Kreditkartenorganisation Visa. Die V PAY Karte ist ebenfalls weltweit an Geldausgabeautomaten und POS-Terminals einsetzbar.

Gemeinsames Kennzeichen all dieser Karten ist, dass sie das Maestro bzw. das V PAY Logo tragen. Im Übrigen ist die Gestaltung der Karten jedoch frei, d.h. sie können unterschiedlichste Designs aufweisen. Die hier abgebildeten Karten stehen daher nur beispielhaft für viele.

1.1 SICHERHEITSMERKMALE

1.1.1 MAESTRO

VORDERSEITE

Firma/Marke des Kartenausgebers

Chip (optional)

Ablaufdatum

Kontonummer

Name des/der Karteninhabers/in

Färbiges Maestro-Logo entweder in der rechten oberen oder unteren Ecke



RÜCKSEITE

Magnetstreifen

Unterschriftsfeld





1.1.2 V PAY

VORDERSEITE

Färbiges V PAY-Logo - unterschiedliche Platzierungsmöglichkeiten und auch eine vertikale Ausrichtung sind möglich. Unter UV-Licht ist ein ultraviolettes „V“, über dem V PAY-Logo sichtbar.

Chip

Kartennummer (optional), wahlweise auf Vorder- oder Rückseite

Ablaufdatum

Name des/der Karteninhabers/in, wahlweise auf Vorder- oder Rückseite



RÜCKSEITE

Magnetstreifen

Unterschriftsfeld



1.1.3 BESONDERHEIT: PREPAIDKARTEN

Prepaidkarten (Karten, welche mit einem bestimmten Guthaben „aufgeladen“ sind) tragen oftmals nicht den Namen des Karteninhabers, weisen aber im Übrigen die vorgenannten Sicherheitsmerkmale auf.





1.2 AKZEPTANZ

Wenn im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ die Akzeptanz von Maestro und/oder V PAY Karten (im folgenden „Debitkarte“) gewählt wurde, dürfen Zahlungen abgerechnet werden, bei denen sich der Karteninhaber mit seiner Debitkarte persönlich in Ihren Geschäftsräumlichkeiten aufhält und die Sicherheitsmerkmale der Karte geprüft werden können. Das heißt, um eine Zahlung mit der Karte durchzuführen, müssen gleichzeitig

- » Sie (oder einer Ihrer Mitarbeiter) und
- » der Karteninhaber und
- » seine Maestro bzw. V PAY Karte

in Ihren Geschäftsräumen anwesend sein.

Die Zahlungen werden ausschließlich über POS-Terminals bzw. POS-Kassensysteme abgerechnet, welche die Gültigkeit der Karte und die Richtigkeit der vom Karteninhaber eingegebenen PIN (Persönliche Identifikations-Nummer, auch Geheimzahl oder Code genannt) prüfen. Über das POS-Terminal wird auch überprüft, ob der Karteninhaber berechtigt ist, über den Zahlungsbetrag mit seiner Karte zu verfügen.

Fehlt auch nur eine dieser drei Voraussetzungen, darf keine Kartenzahlung durchgeführt werden.

1.3 ÜBERPRÜFEN VON MAESTRO ODER V PAY KARTEN

1.3.1 DIE DEBITKARTE IST GÜLTIG, WENN:

- » sie vor ihrem Verfallsdatum verwendet wird
- » die Karte die Unterschrift der Person trägt, deren Namen auf der Vorderseite aufscheint (Achtung: Prepaid-karte zeigt auf der Vorderseite oft keinen Namen)
- » die Karte lesbar und nicht verändert ist
- » die Karte nicht gesperrt ist

1.3.2 FESTSTELLUNG VON KARTENMANIPULATIONEN/UNREGELMÄSSIGKEITEN

Falls Ihnen eine Karte vorgelegt wird, die z.B.

- » nicht alle Sicherheitsmerkmale in der zuvor beschriebenen Form aufweist oder
- » Manipulationen der Karte (Radierungen, Überschreibungen etc.) erkennen lässt
- » nicht unterschrieben ist

so lehnen Sie bitte eine Zahlung mit dieser Karte ab.



1.4 **ABWICKLUNG MIT POS-TERMINAL**

Bei der Handhabung des POS-Terminals folgen Sie bitte den Hinweisen am Display des Terminals. Sollten Sie damit kein Auslangen finden, verwenden Sie bitte die Bedienungsanleitung, die Ihnen bei der Installation des POS-Terminals übergeben wurde bzw. die Sie unter www.hobex.at abrufen können.

Die Karteninhaberidentifikation erfolgt mittels Eingabe der PIN durch den Kunden. Wenden Sie dazu Ihr POS-Terminal in Richtung Karteninhaber, damit dieser seine PIN eingeben kann. Nach Beendigung des Zahlungsvorganges händigen Sie bitte dem Karteninhaber den Kundenbeleg aus, den Ihr POS-Terminal bzw. Ihr POS-Kassensystem über diesen Vorgang erstellt hat. Den Händlerbeleg nehmen Sie bitte zu Ihren Unterlagen. Eine Unterschrift des Karteninhabers ist nicht erforderlich.

Bei Funktionsstörungen des POS-Geräts oder der Maestro bzw. V PAY Karte können Sie keine Zahlungen abrechnen. Sie dürfen in diesem Fall die Karte auch nicht für eine manuelle Abrechnung akzeptieren. Die manuelle Eingabe der Kartenummer ist für diese Kartenprodukte nicht erlaubt.

1.5 **ABRECHNUNG (EINREICHUNG) VON ZAHLUNGEN ÜBER POS-TERMINALS**

Die Einreichung der Umsätze bzw. Übermittlung der Daten erfolgt mittels Ihres Tagesabschlusses (welcher automatisch oder auch manuell eingestellt werden kann). Kontrollieren Sie täglich, ob Ihre Buchungen ordnungsgemäß durchgeführt wurden. Der beim Tagesabschluss erstellte Beleg verbleibt in Ihren Unterlagen. Bitte beachten Sie die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen, insbesondere über Form und Turnus der Datenübermittlung. Bitte berücksichtigen Sie auch die in diesem Vertrag festgelegten Aufbewahrungspflichten von Unterlagen und Daten.

2 KREDITKARTEN: MASTERCARD, VISA, JCB & UNIONPAY

Unter den Marken MasterCard, Visa, JCB und Union Pay werden von den jeweiligen Instituten Kreditkarten ausgegeben, welche je nach Ausprägung durch den Kartenausgeber zur Bargeldbehebung am Bankomaten (ATM) und zur Bezahlung am POS Terminal verwendet werden können.

Das jeweilige Logo des Kartenproduktes (MasterCard, Visa, JCB, Union Pay) ist auf der Vorderseite der Karte angedruckt. Im Übrigen ist die Gestaltung der Karten jedoch frei, d.h. sie können unterschiedlichste Designs aufweisen. Die hier abgebildeten Karten stehen daher nur beispielhaft für viele.

2.1 SICHERHEITSMERKMALE

2.1.1 MASTERCARD

VORDERSEITE

- Hologramm auf Vorder- oder Rückseite, eventuell auch als holografischer Magnetstreifen
- Hochgeprägte Kartennummer (16-stellig)*
- Chip*
- Die ersten vier Stellen der Kartennummer müssen mit dem darunter gedruckten Wert übereinstimmen
- MasterCard Sicherheitszeichen
- Hochgeprägtes Ablaufdatum (Monat/Jahr)*
- Hochgeprägter Name des/der Karteninhabers/in*
- Färbiges MasterCard-Logo – unterschiedliche Platzierungsmöglichkeiten und auch eine vertikale Ausrichtung sind möglich
- Ultraviolettes MC, sichtbar im unteren Drittel der Karte unter UV-Licht*



RÜCKSEITE

- Magnetstreifen
- Unterschriftsfeld mit färbigen MasterCard Sicherheitszeichen
- Die letzten 4 Stellen der Kartennummer auf dem Unterschriftsfeld*
- Kartenprüfnummer (CVC2, Sicherheitscode) auf dem Unterschriftsfeld oder rechts neben dem Unterschriftsfeld



MasterCard Electronic-Karten sind nicht hochgeprägt und dürfen ausschließlich elektronisch abgerechnet werden.

*) Wenn nicht vorhanden, dann Vermerk: electronic use only bzw. 100% electronic

2.1.2 VISA

VORDERSEITE

- Chip*
- Hologramm auf der Vorder- oder Rückseite, eventuell auch als holografischer Magnetstreifen
- Hochgeprägte Kartennummer (16-stellig)*
- Die ersten 4 Stellen der Kreditkartennummer müssen mit dem darunter gedruckten Wert übereinstimmen
- Hochgeprägtes Ablaufdatum (Monat/Jahr)*
- Hochgeprägter Name des/der Karteninhabers/in*
- Ultraviolettes „V“, sichtbar bei VISA-Logo unter UV-Licht*
- VISA-Sicherheitszeichen
- Färbiges VISA-Logo auf weißem Hintergrund - unterschiedliche Platzierungsmöglichkeiten und auch eine vertikale Ausrichtung sind möglich.



RÜCKSEITE

- Magnetstreifen
- Die letzten 4 Stellen der Kartennummer auf dem Unterschriftsfeld*
- Unterschriftsfeld bedruckt mit färbigem VISA-Schriftzug oder nur unter UV-Licht sichtbar
- Hologramm (auf der Vorder- oder Rückseite)
- Kartenprüfnummer (CVV2) auf dem Unterschriftsfeld oder rechts neben dem Unterschriftsfeld



VISA VISA Electron-Karten sind nicht hochgeprägt und dürfen ausschließlich elektronisch abgerechnet werden.

*) Wenn nicht hochgeprägt, dann Vermerk: electronic use only

2.1.3 JCB

VORDERSEITE

- Hologramm – auf der Vorder- oder Rückseite
- Chip (optional)
- Hochgeprägte Kartennummer (16-stellig, optional)
- Die ersten vier Stellen der Kreditkartennummer müssen mit dem darunter gedruckten Wert übereinstimmen
- Hochgeprägtes Ablaufdatum (Monat/Jahr) mit Apostroph vor der Jahresangabe (optional)
- Hochgeprägter Name des/der Karteninhabers/in (optional)
- Hochgeprägtes J-Symbol (optional)
- Ultravioletter JCB-Schriftzug, sichtbar unter UV-Licht (optional)
- JCB-Logo – unterschiedliche Platzierungsmöglichkeiten und eine vertikale Ausrichtung sind möglich



RÜCKSEITE

- Unterschriftsfeld auf der Rückseite mit „JCB“-Aufdruck in hellblau und hellgrün
- Kartenprüfnummer (CAV2) auf dem Unterschriftsfeld oder rechts daneben (3-stellig)





2.1.4 UNION PAY

VORDERSEITE

- Chip (optional) _____
- Hochgeprägte Kartennummer (16-stellig) (optional) _____
- Hochgeprägtes Ablaufdatum (Monat/Jahr) _____
- Hochgeprägter Name des/der Karteninhabers/in (optional) _____
- Evtl. Logo eines Co-Branding Partners (JCB, Visa, MasterCard, Amex) _____
- Union Pay Logo – unterschiedliche Platzierungsmöglichkeiten und eine vertikale Ausrichtung sind möglich _____



RÜCKSEITE

- Magnetstreifen _____
- Letzte 4 Ziffern der Kartennummer _____
- Kartenprüfnummer (CAV2) auf dem Unterschriftsfeld oder rechts daneben (3-stellig) _____
- Unterschriftstreifen mit Unterschrift des Karteninhabers _____
- Dreidimensionales Hologramm mit Lichtreflexion unter dem Eindruck einer Bewegung _____





2.2 AKZEPTANZ

Voraussetzung für eine Zahlungsdurchführung ist, dass sich der Karteninhaber mit seiner Kreditkarte persönlich in Ihren Geschäftsräumen aufhält, denn nur dann können Sie die Unterschrift des Karteninhabers prüfen. Das heißt, um eine Zahlung mit der Karte durchzuführen, müssen gleichzeitig

- » Sie (oder einer Ihrer Mitarbeiter) und
- » der Karteninhaber und
- » seine Kreditkarte

in Ihren Geschäftsräumen anwesend sein.

Fehlt auch nur eine dieser drei Voraussetzungen, darf keine Kartenzahlung durchgeführt werden.

(Ausnahmen siehe Punkt 6 – Belastung in Abwesenheit des Karteninhabers und der Karte)

2.3 ÜBERPRÜFEN VON MASTERCARD, VISA, JCB UND UNION PAY KARTEN

Bevor Sie die Karte für die Transaktion verwenden, überprüfen Sie bitte in jedem Fall die folgenden Punkte:

A) Unterschrift

Die Kreditkarte muss auf der Rückseite die Unterschrift des Karteninhabers tragen.

B) Foto

Soweit die Kreditkarte ein Foto aufweist, muss der Kartenvorleger mit diesem Foto übereinstimmen.

C) Gültigkeit

Die Karte ist bis Ende des angegebenen Monats gültig. Ist auf der Karte auch ein „gültig von“ („valid from“) – Datum angeführt, so gilt die Karte nur innerhalb des angegebenen Zeitraumes.

D) Manipulationen

Die vorgelegte Karte darf nicht manipuliert sein, also nicht erkennbar verändert oder unleserlich gemacht worden sein.

E) Belegausdruck Kreditkartennummer

Vergleichen Sie, ob die auf der Vorderseite der Karte aufscheinenden letzten vier Ziffern der Kreditkartennummer mit den vier Ziffern auf dem vom POS Terminal ausgedruckten Händlerbeleg übereinstimmen.

F) Belegausdruck Kreditkartenablaufdatum

Vergleichen Sie, ob das auf der Vorderseite der Karte aufscheinende Ablaufdatum der Kreditkarte mit dem Ablaufdatum auf dem vom POS Terminal ausgedruckten Händlerbeleg übereinstimmt.

I) Belegausdruck „Genehmigt“

Sehen Sie nach, ob im unteren Bereich des ausgedruckten Beleges die Aufschrift „**GENEHMIGT**“ (Positiver Response Code „**RC: 001**“ oder „**RC: 000**“) erscheint. Dieser Aufdruck belegt, dass die Transaktion erfolgreich durchgeführt wurde.

Sollte eine oder mehrere der hier genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sein, so lehnen Sie bitte die Zahlung mit dieser Kreditkarte ab.



2.4 ABWICKLUNG MIT POS-TERMINALS

Bei der Handhabung des POS-Terminals folgen Sie bitte den Hinweisen am Display des Terminals. Sollten Sie trotz den Hinweisen Probleme mit der Handhabung haben, verwenden Sie bitte die Bedienungsanleitung, die Ihnen bei der Installation des POS-Terminals übergeben wurde bzw. die Sie unter www.hobex.at abrufen können. Im Punkt 4. werden die zwei Varianten der Kreditkartenabwicklung am POS-Terminal beschrieben: Die Abwicklung mit PIN und die Abwicklung mit Unterschrift. Bitte beachten Sie bei der Kreditkartenabwicklung die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen.

Bei Funktionsstörungen des POS-Geräts oder der Kreditkarte können Sie keine Zahlungen abrechnen. Sie dürfen in diesem Fall die Karte auch nicht für eine manuelle Abrechnung akzeptieren. Zur Abwicklung von Kartentransaktionen bei Ausfällen bedienen Sie sich bitte der Kreditkarten-Ersatzbelege und ELV-Ersatzbelege auf www.hobex.at.

2.5 ABRECHNUNG (EINREICHUNG) VON ZAHLUNGEN ÜBER POS-TERMINALS

Die Einreichung der Umsätze bzw. Übermittlung der Daten erfolgt automatisch, sofern dies bei Installation von Ihnen so gewünscht wurde. Kontrollieren Sie täglich, ob Ihre Buchungen ordnungsgemäß durchgeführt wurden. Dazu stehen Ihnen die Kontrollfunktionen „Abschluss / Zwischenbericht“ (vgl. Bedienungsanleitung) bzw. im Internet das „PartnerNet“ zur Verfügung. Der beim Abschluss automatisch erstellte Beleg verbleibt in Ihren Unterlagen. Bitte beachten Sie die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen, insbesondere über Form und Turnus der Datenübermittlung. Bitte berücksichtigen Sie auch die in diesem Vertrag festgelegten Aufbewahrungsverpflichtungen von Unterlagen und Daten.

Sollten Probleme bei Abrechnung/Abschluss auftreten, kontaktieren Sie bitte die technische Hotline (Telefonnummer auf Ihrem Terminal).



3 ELEKTRONISCHES LASTSCHRIFTVERFAHREN

Mit dem ELV-Verfahren von hobex haben Sie die Möglichkeit, über Ihr POS-Terminal Zahlungen mit Bankkarten im Einzugsermächtigungsverfahren abzuwickeln. Dabei liest das Terminal vom Magnetstreifen der Bankkarte des Kunden die Bankverbindung ab und erstellt dann einen vom Kunden zu unterzeichnenden Lastschriftauftrag über den Rechnungsbetrag.

Das ELV-Verfahren kann mit allen österreichischen und deutschen und Bankkarten durchgeführt werden, die das Maestro Zeichen tragen. Um sicherzugehen, dass es sich bei der vorgelegten Karte um eine Maestro Karte handelt, prüfen Sie bitte, ob die Karte die Sicherheitsmerkmale einer Maestro Karte aufweist. Die Sicherheitsmerkmale sind im Punkt 1 „Debitkarten: Maestro und V PAY“ dargestellt.

3.1 AKZEPTANZ VON MAESTRO KARTEN IM ELV-VERFAHREN

Voraussetzung für eine Zahlungsdurchführung ist, dass sich der Karteninhaber mit seiner Maestro Karte persönlich in Ihren Geschäftsräumen aufhält, denn nur dann können Sie die Sicherheitsmerkmale der Karte und die Unterschrift des Karteninhabers prüfen. Das heißt, um eine Zahlung mit der Karte durchzuführen, müssen gleichzeitig

- » Sie (oder einer Ihrer Mitarbeiter)
- » der Karteninhaber
- » seine Maestro Karte

in Ihren Geschäftsräumen anwesend sein.

3.2 ABWICKLUNG MIT POS-TERMINALS

Bitte befolgen Sie bei der Kartenabrechnung über das POS-Terminal die Hinweise am Display des Terminals. Sollten dabei noch Fragen offen bleiben, verwenden Sie bitte die Bedienungsanleitung, die Ihnen bei der Installation des POS-Terminals übergeben wurde.

Am Ende der Transaktion druckt Ihr POS-Terminal bzw. Ihr POS-Kassensystem automatisch einen Händlerbeleg und einen Kundenbeleg aus. Der Karteninhaber muss den Händlerbeleg (siehe rechts) an der dafür vorgesehenen Stelle unterschreiben.

Fehlt auch nur eine dieser drei Voraussetzungen, darf keine Kartenzahlung durchgeführt werden.



**Bitte kontrollieren Sie sorgfältig, ob**

- » der Beleg die Kennzeichnung **GENEHMIGT** und keinen Hinweis auf ein evtl. Fehlschlagen der Transaktion enthält **TX FEHLGESCHLAGEN** oder **ZAHLUNG FEHLGESCHLAGEN**
- » die Unterschrift auf der Kartenrückseite mit der Unterschrift auf dem Beleg übereinstimmt
- » die auf dem Beleg ausgedruckte Kontonummer und Bankleitzahl mit den Angaben auf der Karte übereinstimmen
- » der auf der Karte abgedruckte Name mit dem Karteninhaber übereinstimmen kann.

Sind diese Bedingungen erfüllt, so händigen Sie dem Karteninhaber bitte anschließend die Karte und den Kundenbeleg aus. Der Händlerbeleg mit der Originalunterschrift des Karteninhabers verbleibt bei Ihren Unterlagen.

Bei Nichtübereinstimmung der Unterschrift oder wenn die Bankkarte erkennbar verändert oder unleserlich gemacht wurde, dürfen Sie keine Zahlung unter Einsatz des Terminals akzeptieren, bzw. müssen Sie die Transaktion umgehend stornieren (vgl. Bedienungsanleitung für das Terminal).

Bei Funktionsstörungen des POS-Geräts oder der Bankkarte können Sie die ELV Zahlungen mittels eines ELV Ersatzbeleges (erhältlich auf <http://www.hobex.at/service/downloads>) abrechnen, bitte beachten Sie in diesem Fall die auf dem Formular beschriebene Vorgehensweise mit größter Sorgfalt.

Retournieren Sie die Karte immer erst zum Schluss der Zahlungsabwicklung, da sonst ein Unterschriftenvergleich nicht mehr möglich ist!

3.3 **ABRECHNUNG (EINREICHUNG) VON ZAHLUNGEN ÜBER POS-TERMINAL**

Die Einreichung der Umsätze bzw. Übermittlung der Daten erfolgt mittels Ihres Tagesabschlusses (welcher automatisch oder auch manuell eingestellt werden kann). Kontrollieren Sie täglich, ob Ihre Buchungen ordnungsgemäß durchgeführt wurden. Der beim Tagesabschluss erstellte Beleg verbleibt in Ihren Unterlagen. Bitte beachten Sie die mit Ihnen im „Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“ vereinbarten Bestimmungen, insbesondere über Form und Turnus der Datenübermittlung. Bitte berücksichtigen Sie auch die in diesem Vertrag festgelegten Aufbewahrungspflichten von Unterlagen und Daten.

Abhängig vom POS-Terminal und der verwendeten Karte kann der Karteninhaber entweder durch seine Unterschrift oder durch Eingabe seiner PIN identifiziert werden. Das Terminal gibt Ihnen automatisch vor, welche Identifikation die Karte verlangt.



4 KARTENINHABER-IDENTIFIKATION

Abhängig vom POS-Terminal und der verwendeten Karte kann der Karteninhaber entweder durch seine Unterschrift oder durch Eingabe seiner PIN identifiziert werden. Das Terminal gibt Ihnen automatisch vor, welche Identifikation die Karte verlangt.

4.1 **KARTENINHABERIDENTIFIKATION MIT UNTERSCHRIFT**

Das POS-Terminal bzw. Ihr POS-Kassensystem erstellt nach Abschluss der Transaktion automatisch einen Kundenbeleg und einen Händlerbeleg. Der Karteninhaber muss den Händlerbeleg an der dafür vorgesehenen Stelle unterschreiben.

Bitte beachten Sie, dass der Beleg genehmigt wurde und keine Meldung **TX FEHLGESCHLAGEN** auf dem Händlerbeleg aufgedruckt wurde.

Bitte kontrollieren Sie sorgfältig, ob

- » die Unterschrift auf der Kartenrückseite mit der Unterschrift auf dem Händlerbeleg übereinstimmt und
- » die auf dem Beleg ausgedruckten letzten vier Ziffern der Kreditkartennummer mit denen auf der Karte übereinstimmen.

Sind diese Bedingungen erfüllt, so händigen Sie dem Karteninhaber bitte die Karte und den Kundenbeleg aus. Der Händlerbeleg mit der Originalunterschrift des Karteninhabers verbleibt bei Ihren Unterlagen.

Bei Nichtübereinstimmung der Unterschrift und/oder der letzten vier Kreditkartenziffern dürfen Sie keine Zahlung unter Einsatz des Terminals akzeptieren d.h. Sie müssen die Transaktion umgehend stornieren (vgl. Bedienungsanleitung für das Terminal).

Retournieren Sie die Karte immer erst zum Schluss der Zahlungsabwicklung, da sonst ein Unterschriftenvergleich nicht mehr möglich ist!

4.2 **KARTENINHABERIDENTIFIKATION MIT PIN**

Wenden Sie Ihr POS-Terminal oder PIN-PAD in Richtung Karteninhaber, damit er seinen PIN (Personal Identification Number) eingeben kann. Kontrollieren Sie sorgfältig, ob die auf dem Händlerbeleg ausgedruckten letzten vier Ziffern der Kreditkartennummer mit denen auf der Karte übereinstimmen. Händigen Sie dem Karteninhaber den Kundenbeleg aus. Der Händlerbeleg verbleibt bei Ihren Unterlagen.





5 GENEHMIGUNG UND LIMITS (GENEHMIGUNGSGRENZEN)

Kartenzahlungen müssen ausschließlich über die von hobex gelieferten POS-Terminals oder POS-Kassensysteme abgewickelt werden. Eine Abwicklung mittels eines Imprinters (sog. „Ritsch-Ratsch-Gerät“) ist nicht zulässig. Das POS-Terminal holt elektronisch eine Transaktions-Genehmigung ein, es sei denn, dass mit hobex schriftlich eine andere Vereinbarung getroffen wurde.

Wichtig: Nur im Falle einer ordnungsgemäßen Bedienung des Terminals (siehe Bedienungsanleitung) und unter Einhaltung aller anderen Bestimmungen der Kartenzahlungsabwicklung kann die Transaktion garantiert werden. Achten Sie im Fall der telefonischen Genehmigungseinholung auch besonders auf die korrekte Eingabe von Groß- und Kleinschreibung des Autorisierungs-codes, andernfalls kann die Transaktion von den Kreditkarteninstituten nach Einreichung noch abgelehnt und rückgeleitet werden.

Werden Sie bei einer Kreditkartenzahlung aufgefordert, einen Autorisierungscode einzuholen („Rufe Genehmigungsdienst“, „call for auth“, „issue a call“), folgen Sie bitte der Anweisung in unserer Bedienungsanleitung.

Anruf aus Österreich

0810-10 25 16

Anruf aus allen übrigen Ländern

0049-911-9458354

6 INFORMATIONEN FÜR HOTEL- LERIE UND BEHERBERGUNG

6.1 PRÄAMBEL: BELASTUNG BEI ANWESENHEIT DES GASTES

Zwischen der hobex AG und dem Vertragsunternehmen (VU) wurde in den „Besonderen Bedingungen für die Abwicklung von Kreditkartenzahlungen“ vertraglich vereinbart, dass Karten nur abgerechnet werden dürfen, wenn u.a.

- » die Karte tatsächlich vorgelegt wird
- » und der Belastungsbeleg in Gegenwart eines Vertreters des VU vom Karteninhaber mittels PIN oder Unterschrift bestätigt wird.

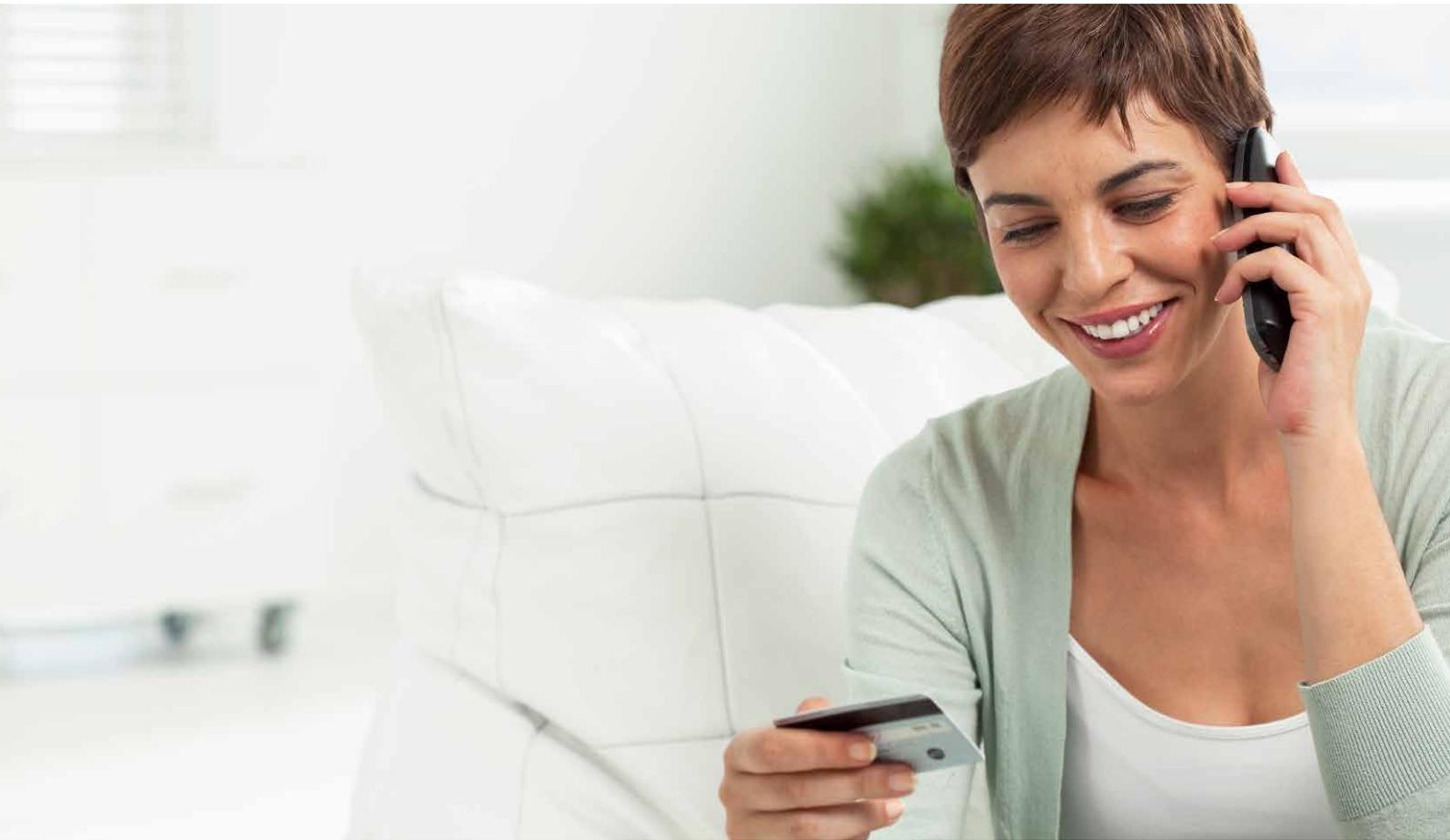
Nach Anreise und Inanspruchnahme von Serviceleistungen durch den Gast muss die abschließende Bezahlung per Kreditkarte durch Vorlage und Durchziehen/Stecken der Karte durch/in das Terminal erfolgen. Der ausgedruckte Belastungsbeleg muss vom Karteninhaber unterzeichnet werden, sofern die Belastung nicht mit PIN bestätigt wurde.

Der Karteninhaber hat jederzeit das Recht, eine Transaktion auf seiner Kreditkarte überprüfen zu lassen. Dazu sendet die kartenausgebende Bank des Karteninhabers eine Beleganfrage, welche von hobex an das Hotel weitergeleitet wird.

Bei einer Beleganforderung müssen folgende Unterlagen eingereicht werden:

1. Reservierungsunterlagen
2. Ausgefüllter und unterschriebener Meldeschein
3. Rechnungskopie
4. Händlerbeleg
5. Eventuelle schriftliche Hinweise/Stellungen/Unterlagen zum Vorgang

Die Einreichung dieser Dokumente bei hobex muss innerhalb von 7 Tagen ab Anforderungsdatum erfolgen!



6.2 KREDITKARTENBUCHUNG IN ABWESENHEIT DER KARTE

In den folgenden Fällen kann ausnahmsweise eine Kreditkartenbuchung in Abwesenheit der Kreditkarte und des Karteninhabers durch manuelle Eingabe der Kartendaten am Terminal (= „manuelle Transaktion“) durchgeführt werden. Für solche manuellen Transaktionen gibt es aufgrund der Regularien der Kreditkartenorganisationen allerdings keine Zahlungsgarantie.



**Buchung einer
Anzahlung**



**Belastung bei
Nichtanreise des
Gastes**



Nachbelastungen

6.2.1 BUCHUNG EINER ANZAHLUNG („ADVANCE DEPOSIT“-BELASTUNG)

Bei einer Reservierung/Buchung via Email oder Telefon, kann eine Abbuchung in Abwesenheit der Kreditkarte stattfinden. Der Karteninhaber gibt Ihnen hier alle erforderlichen Daten (Kartenummer, Ablaufdatum, CVV2/CVC2) bekannt.

6.2.1.1 VORAUSSETZUNGEN FÜR BUCHUNGEN IN ABWESENHEIT DER KARTE

Dem Gast muss im Angebot des Hotels folgendes mitgeteilt werden:

1. Reservierungsmodalitäten (am besten mit Gast-Bestätigung durch Unterschrift)
2. Gesamtkosten für den reservierten Zeitraum
3. Zahlungsbedingungen
4. Höhe der Anzahlung
5. Reservierungsnummer

Weitere Voraussetzung für die Abrechnung der Anzahlung ist die korrekte Aufnahme der folgenden Daten:

6. Name des Karteninhabers (lt. Kreditkarte)
7. Anschrift und Telefonnummer des Karteninhabers
8. Kreditkartennummer
9. Ablaufdatum der Kreditkarte
10. schriftliche Zustimmung des Karteninhabers zur Belastung seiner Kreditkarte (am besten direkt auf dem Angebot des Hotels)

6.2.1.2 DURCHFÜHRUNG

Nun kann mittels der Kreditkartendaten die Zahlungsbuchung erfolgen. Auf dem vom Terminal ausgedruckten Belastungsbeleg muss zusätzlich im Unterschriftsfeld der Begriff „Anzahlung“ notiert werden.

Danach muss dem Gast innerhalb von drei Arbeitstagen eine Kopie dieses Beleges sowie eine Buchungsbestätigung inkl. Reservierungsnummer übersendet werden.

Soweit über die Kreditkarte eine Anzahlung abgerechnet wurde, ist eine zusätzliche „No-Show“-Belastung nicht erlaubt.

Sollte eine solche „advance deposit“-Belastung vom Karteninhaber bestritten werden, wird der Transaktionsbetrag von hobex AG wieder an das Hotel rückverrechnet. Es kann durch Vorlage der o.a. Unterlagen durch hobex versucht werden, bei der kartenausgebenden Bank die Rückverrechnung abzuwenden, was aber in vielen Fällen scheitert. Der Zahlungsbetrag kann dann nur noch vom Hotel selbst gegen den Gast zivilrechtlich durchgesetzt werden. Als Grundlage hierfür würde der Beherbergungsvertrag nebst Zahlungsbedingungen dienen.



Die Einhaltung dieser Voraussetzungen stellt dennoch keine 100%ige Sicherheit vor einer Rückbelastung dar, weil trotz aller Maßnahmen manuell abgewickelte Transaktionen im Streitfall nicht abgesichert sind.

6.2.2 BELASTUNG BEI NICHTANREISE DES GASTES

Bei Nichtanreise eines Gastes trotz vorheriger Reservierung können dem Gast, wenn ihm dies vom Hotel zuvor bei der Reservierung in den Stornierungsbedingungen mitgeteilt wurde, Stornokosten verrechnet werden. (Nur wenn zuvor noch keine Anzahlung gebucht wurde.) Wegen der manuellen Eingabe gibt es auch für die Transaktion keine Zahlungsgarantie.

6.2.2.1 VORAUSSETZUNGEN

Das Hotel muss vom Gast die oben unter **6.2.1.1** in den Ziffern 6 bis 10 genannten Informationen einholen. Der Gast muss vom Hotel die oben unter **6.2.1.1** in den Ziffern 1, 2 und 5 genannten Informationen erhalten. **Zusätzlich ist der Gast genau über die Stornierungsbedingungen zu informieren.** Dabei kann das Hotel entscheiden, ob es seine eigenen Stornobedingungen oder die der Visa- und MasterCard-Dachverbände verwenden möchte:

Variante 1: Stornierungsbedingungen des jeweiligen Hotels

Der Gast muss im Angebot des Hotels detailliert über dessen Stornobedingungen informiert werden, insbesondere über die genaue Höhe der Stornokosten und ob/bis wann eine kostenfreie Stornierung möglich ist.

Variante 2: Stornierungsbedingungen der Visa- und MasterCard-Dachverbände („No-Show“)

*Der Gast muss über die folgenden Stornobedingungen von Visa und MasterCard informiert werden: Kann der Gast nicht zum vereinbarten Datum anreisen, so ist er verpflichtet, die Reservierung/Buchung zu stornieren. Diese Stornierung muss bis spätestens 18:00 Uhr (Ortszeit des Hotels) am vereinbarten Anreisetag erfolgen. Werden diese Bedingungen nicht eingehalten, ist das Hotel berechtigt, über die Kreditkarte den Betrag für **eine** Nacht abzurechnen.*

Der Karteninhaber muss nachweislich über die Stornierungsbedingungen informiert worden sein und der Abbuchung etwaiger Stornokosten von seiner Kreditkarte zugestimmt haben. Der Nachweis erfolgt bestenfalls durch Unterschrift des Karteninhabers auf einem entsprechenden Fax direkt unterhalb der abgedruckten Stornobedingungen.



6.2.2.2 DURCHFÜHRUNG

Erfolgt die Stornierung zu spät oder gar nicht, kann eine Kartenbelastung erfolgen. Das Hotel ist dann berechtigt, mittels der Kreditkartendaten des Gastes entweder die individuellen Stornokosten (s. oben Variante 1) oder den Betrag für eine Nacht abzurechnen (s. oben Variante 2). Da hierbei die Kreditkarte nicht vorliegt und der Karteninhaber nicht anwesend ist, müssen neben den vorgenannten Voraussetzungen außerdem noch die folgenden Bedingungen erfüllt werden, um ein Rückbelastungsrisiko zu minimieren:

» **Information über die Belastung vor Durchführung der Transaktion**

Vor Belastung der Karte muss der Karteninhaber über die Belastungsdurchführung durch Übersenden einer entsprechenden Rechnung informiert werden (mittels Fax, E-Mail oder per Post).

Bei Anwendung der Stornobedingungen der Variante 2 muss außerdem auf der Rechnung der Hinweis „No-Show“ aufscheinen.

» **Belastungsbeleg**

Bei Anwendung der Stornobedingungen der Variante 2 muss auf dem Belastungsbeleg im Unterschriftsfeld der Hinweis „No-Show“ eingetragen werden.

Bei einer Beleganforderung müssen folgende Unterlagen eingereicht werden:

1. Ausdruck der Reservierung
2. Ausdruck der Stornobedingungen
3. Zustimmung zu den Stornobedingungen
4. Rechnungskopie (ggf. mit dem Hinweis auf „No-Show“) mit Sendenachweis
5. Kopie des Belastungsbeleges (ggf. mit Aufschrift „No-Show“)
6. eventuelle E-Mails oder Telefonnotizen, sonstige Informationen

Sollte eine solche Belastung vom Karteninhaber bestritten werden, wird der Transaktionsbetrag von hobex AG wieder an das Hotel rückverrechnet. Es kann durch Vorlage der o.a. Unterlagen durch hobex versucht werden, bei der kartenausgebenden Bank die Rückverrechnung abzuwenden, was aber in vielen Fällen scheitert. Der Zahlungsbetrag kann dann nur noch vom Hotel selbst gegen den Gast zivilrechtlich durchgesetzt werden. Als Grundlage hierfür würde der Beherbergungsvertrag nebst Stornobedingung dienen.

Wichtig: Die Einhaltung dieser Voraussetzungen stellt dennoch keine 100%-ige Sicherheit vor einer Rückbelastung dar, weil trotz aller Maßnahmen manuell abgewickelte Transaktionen im Streitfall nicht abgesichert sind.

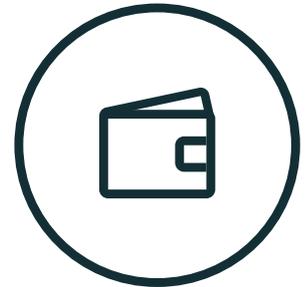
Die Einreichung dieser Dokumente muss innerhalb von 7 Tagen ab Anforderungsdatum erfolgen!

6.2.3 NACHBELASTUNGEN

Nachträgliche manuelle Belastungen der Kreditkarte des Gastes sind generell nicht erlaubt. Insbesondere sind Nachbelastungen wegen etwaiger Schäden verboten, die Beträge solcher Transaktionen werden im Falle eines Einspruchs des Gastes immer an das Hotel rückverrechnet.

In Ausnahmefällen können aber Kosten für die Minibar, Verzehr, Zimmerkosten o.ä. manuell verrechnet werden. Voraussetzung dafür ist zum einen, dass bereits ein schriftliches Einverständnis des Gastes darüber vorliegt, dass alle Hotelkosten über seine Kreditkarte (mit Angabe der Kartenummer) abgerechnet werden dürfen oder dass der Gast speziell dieser Nachbelastung schriftlich zugestimmt hat. Zum anderen darf eine solche Nachbelastung nur innerhalb von 90 Kalendertagen nach der eigentlichen Hotelkostentransaktion durchgeführt werden.

Wichtig: Die Einhaltung dieser Voraussetzungen stellt dennoch keine 100%ige Sicherheit vor einer Rückbelastung dar, weil trotz aller Maßnahmen manuell abgewickelte Transaktionen im Streitfall nicht abgesichert sind.

**hobex AG**

Josef-Brandstätter-Straße 2b
5020 Salzburg
Österreich

T +43 662 2255-333

F +43 662 2255-399

M office@hobex.at

www.hobex.at

 facebook.com/hobex

