

DIRETTIVE
ISTRUZIONI D'USO PER
L'ELABORAZIONE DEI
PAGAMENTI CON CARTE.

INFORMAZIONI **2019**

INDICE

1	Carte di debito: Maestro e VPAY	3-6
1.1	Segni distintivi di sicurezza	3-4
1.1.1	Maestro	3
1.1.2	VPAY	4
1.1.3	Particolarità carte prepagate	4
1.2	Accettazione	5
1.3	Verifica di una Maestro o VPAY	5
1.3.1	La carta è valida se:	5
1.3.2	Determinazione manipolazione/irregolarità	5
1.4	Esecuzione con il POS-Terminal	6
1.5	Fatturazione (presentazione) di pagamenti tramite POS-Terminal	6
2	Carte di credito: MasterCard, Visa e JCB	7-11
2.1	Segni distintivi di sicurezza	7-8
2.1.1	MasterCard	7
2.1.1	Visa	8
2.1.1	JCB	9
2.2	Accettazione	10
2.3	Verifica di una MasterCard, Visa e JCB	10
2.4	Esecuzione con POS-Terminal	11
2.5	Fatturazione (presentazione) di pagamenti tramite POS-Terminal	11
3	Carte bancarie con procedimento di addebito elettronico	12-13
3.1	Accettazione di carte maestro con funzione ELV	12
3.2	Esecuzione con POS-Terminal	12
3.3	Fatturazione (presentazione) di pagamenti tramite POS-Terminal	13
4	Identificazione titolare carta	15
4.1	Identificazione titolare carta con firma	15
4.2	Identificazione titolare carta con PIN	15
5	Autorizzazione e limiti (Limiti autorizzativi)	16
6	Informazione per hotel e per alloggiamenti	17-22
6.1	Preambolo: addebito in presenza dell'ospite	17
6.2	Addebito su carte di credito in assenza delle carte stesse	18-22
6.2.1	Deposito di prenotazione	19
6.2.2	Addebito per mancato arrivo dell'ospite	20-21
6.2.3	Addebito posticipato	22



1 CARTE DI DEBITO: MAESTRO E VPAY

Sotto la marca Maestro vengono emesse sotto la licenza della MasterCard le carte di debito (PAY NOW carte) usate in tutto il mondo. Con queste carte Maestro, che sono anche chiamate Bancomat, il titolare della carta è in grado di prelevare contanti dalle Bancomat e di pagare tramite transazioni con i POS-Terminal.

Sotto la marca VPay vengono emesse sotto la licenza VISA carte di debito che possono anche essere usate per prelievi dalle Bancomat e pagamenti tramite i POS-Terminal.

La caratteristica comune di queste carte è che hanno il logo della Maestro e del VPay. Comunque la forma delle carte è libero e possono avere diversissimi tipi di disegno. Le carte qui visualizzate sono un esempio tipico per la diversità esistente.

1.1 CARATTERISTICHE DI SICUREZZA

1.1.1 MAESTRO

FRONTE

Ditta/marca dell'emissionaria

Chip (opzionale)

Data scadenza carta (anno)

Numero di conto

Nome del/la titolare della carta

Maestro-Logo colorato o nell'angolo destro superiore o nell'inferiore



RETRO

Banda magnetica

Spazio firma





1.1.2 VPAY

FRONTE

Logo colorato VPAY – diverse opzioni di posizionamento anche in verticale. Ultravioletto „V“ compare il logo sotto luce UV

Chip

Numero di carta opzionale in fronte o retro

Data scadenza

Nome del/della titolare opzionale in fronte o retro



RETRO

Banda magnetica

Spazio firma



1.1.3 CARATTERISTICHE DELLE CARTE PREPAGATE

Carte prepagate (sono carte che hanno caricato una certa somma di credito) talvolta non hanno il nome del titolare ma comunque contengono le suddette caratteristiche di sicurezza.





1.2 ACCETTAZIONE

Nel caso che abbiate un contratto con accettazione per l'elaborazione carte di tipo Maestro e VPAY (carte di debito) potete effettuare transazioni di pagamento nel caso che il titolare della carta sia presente nei Vs locali e potete verificare le caratteristiche di sicurezza. Il che significa: per effettuare un pagamento con queste carte devono essere contemporaneamente presenti nei Vs locali

- » lei (o un suo collaboratore) e
- » il titolare della carta e
- » la propria carta Maestro o VPAY

Manca solo una di queste condizioni non potete effettuare alcuna transazione

I pagamenti sono di competenza esclusiva tramite Pos-Terminal o POS-casse le quali la validità della carta e la accuratezza del PIN (conosciuto sotto numero personale identificazione, anche numero segreto o codice) che il titolare della carta digita.

Tramite POS-Terminal viene anche verificato se il titolare della carta è autorizzato ad effettuare l'importo del pagamento.

1.3 CONTROLLO CARTE MAESTRO O VPAY

1.3.1 LA CARTA DI DEBITO È VALIDA:

- » se usata prima della data di scadenza
- » se ha la firma della persona con il nome che compare sul fronte (attenzione: carte prepagate non hanno nome sul fronte)
- » se è ben leggibile e non manipolata
- » se non sia bloccata.

1.3.2 IDENTIFICAZIONE DI MANIPOLAZIONE/IRREGOLARITÀ DI CARTE

Nel caso che si presenta una carta che per esempio:

- » non presenta tutte le caratteristiche di sicurezza suddette oppure rivela
- » manipolazioni (cancellazioni, trascrizioni ecc.) oppure
- » non è firmata



1.4 **ESECUZIONE TRANSAZIONE CON IL POS-TERMINAL**

Per l'uso corretto del POS-Terminal seguite le indicazioni sul display. Se non fosse sufficiente vi preghiamo di utilizzare il libretto di istruzioni fornito al momento dell'installazione del POS oppure sul ns sito www.hobex.it sotto „downloads“.

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 questo 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. Il secondo scontrino è destinato all'esercente per la sua contabilità.

Una firma del titolare della carta non è necessaria.

In caso di malfunzionamento del dispositivo POS o della carta Maestro o VPAY, non è possibile eseguire alcun pagamento. In questo caso non è possibile nemmeno per eseguire la fattura a mano anche perché con questo tipo di carte non è mai consentita.

1.5 **SALDO (INOLTRO) DI PAGAMENTI TRAMITE POS-TERMINAL**

L'inoltro dei fatturati o la trasmissione dei dati avvengono al momento della chiusura (la quale può essere automatica o manuale). Si prega di controllare quotidianamente se le Vs. operazioni sono state eseguite regolarmente. Lo scontrino emesso in automatico al momento della chiusura rimane a Voi. Si prega di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „contratto per pagamento elettronico con carte“ in particolare per quello che riguarda la tipologia e gli intervalli della trasmissione dati. Si prega inoltre di osservare l'obbligo di conservazione di documenti e dati stabilito nel presente contratto.

2 CARTE DI CREDITO MASTERCARD, VISA E JCB

Sotto il marchio MasterCard, Visa und JCB vengono emesse delle carte che a seconda del logo e funzione permettono al titolare della carta di prelevare contanti da postazioni bancomat e per il pagamento su POS-Terminal.

Il logo relativo del prodotto (MasterCard, Visa, JCB) è sulla faccia anteriore. Comunque la forma delle carte è libera e possono avere diversissimi tipi di disegno. Le carte qui visualizzate sono un esempio tipico per la diversità esistente.

2.1 CARATTERISTICHE DI SICUREZZA

2.1.1 MASTERCARD

FRONTE

Ologramma sul fronte o sul retro eventualmente anche banda magnetica ologrammata

Numero di carta (stampigliato) in rilievo (16 cifre)*

Chip*

Le prime quattro cifre del numero carta devono essere uguali al valore stampato di sotto

Marchio di sicurezza MasterCard

Data di scadenza (mese/anno)*

Nome del titolare della carta stampigliato*

logo colorato MasterCard - diverse opzioni di posizionamento anche in verticale possibili

MC ultravioletto, sotto luce ultravioletta si vede la MC nella parte inferiore*



RETRO

Banda magnetica

Banda della firma con il segno di sicurezza colorato della MasterCard

Le ultime 4 cifre del numero della carta*

numero di verifica carta (CVC2 codice sicurezza) sulla banda della firma oppure a destra vicino alla banda della firma



MasterCard Electronic-carte non sono stampigliate e possono essere usate solo elettronicamente.

*) Nota. electronic use only vuol dire applicabile 100% elettronica

2.1.1 VISA

FRONTE

- Chip*
- Ologramma sul fronte o sul retro eventualmente anche banda magnetica ologrammata
- Numero di carta (stampigliato) in rilievo (16 cifre)*
- le prime quattro cifre del numero carta devono essere uguali al valore stampato di sotto
- Data di scadenza stampigliata (mese/anno)*
- Nome del titolare della carta stampigliato*
- V ultravioletto, sotto luce ultravioletta si vede la V*
- Marchio di sicurezza VISA stampigliato
- logo colorato VISA- diverse opzioni di posizionamento anche in verticale



RETRO

- Banda magnetica
- Le ultime 4 cifre del numero della carta*
- Banda della firma con il segno colorato della VISA visibile solo sotto luce ultravioletta
- Ologramma sul fronte o sul retro
- numero di verifica carta (CVC2 codice sicurezza) sulla banda della firma oppure a destra vicino alla banda della firma



VISA VISA Electron-carte non sono stampigliate e possono essere usate solo elettronicamente.
ELECTRON

*) Nota. electronic use only vuol dire applicabile 100% elettronica

2.1.1 JCB

FRONTE

- Ologramma sul fronte o sul retro _____
- Chip (opzionale) _____
- Numero di carta (stampigliato) in rilievo (16 cifre, opzionale) _____
- le prime quattro cifre del numero carta devono essere uguali al valore stampato di sotto _____
- Data di scadenza stampigliata (mese/anno) con apostrofo sull'anno (opzionale) _____
- Nome del titolare della carta stampigliato (opzionale) _____
- Simbolo J stampigliato (opzionale) _____
- JCB ultravioletto, si vede sotto luce ultravioletta (opzionale) _____
- logo colorato JCB- diverse opzioni di posizionamento anche in verticale _____



RETRO

- Banda della firma con il segno colorato JCB celeste e verde chiaro _____
- numero di verifica carta (CAV2 codice sicurezza) sulla banda della firma oppure a destra vicino alla banda della firma (3 cifre) _____



2.1.1 JCB

FRONTE

- Ologramma sul fronte o sul retro _____
- Chip (opzionale) _____
- Numero di carta (stampigliato) in rilievo (16 cifre, opzionale) _____
- le prime quattro cifre del numero carta devono essere uguali al valore stampato di sotto _____
- Data di scadenza stampigliata (mese/anno) con apostrofo sull'anno (opzionale) _____
- Nome del titolare della carta stampigliato (opzionale) _____
- Simbolo J stampigliato (opzionale) _____
- JCB ultravioletto, si vede sotto luce ultravioletta (opzionale) _____
- logo colorato JCB- diverse opzioni di posizionamento anche in verticale _____



RETRO

- Banda della firma con il segno colorato JCB celeste e verde chiaro _____
- numero di verifica carta (CAV2 codice sicurezza) sulla banda della firma oppure a destra vicino alla banda della firma (3 cifre) _____



2.2 ACCETTAZIONE

Premessa per l'effettuazione di un pagamento e' che il titolare della carta sia fisicamente presente nei locali del Vostro esercizio commerciale, perche' solo in questo modo potrete verificare la firma del titolare. Questo significa che per effettuare un pagamento con queste carte devono essere contemporaneamente presenti nei Vs locali

- » Lei (o un suo collaboratore) e
- » il titolare della carta e
- » la propria carta di credito

Manca solo una di queste condizioni non potete effettuare alcuna transazione.

(eccezione vedi punto 6-addebito in assenza del titolare e della carta).

2.3 VERIFICA CARTE MASTERCARD, VISA E JCB

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

A) Firma

La carta di credito sul retro deve essere firmata dal titolare della carta.

B) Foto

Se la carta dispone di una foto deve corrispondere al momento della presentazione della carta.

C) Validità

La carta è valida fino alla fine del mese che appare sulla carta stessa. Sulla carta c'è anche la data di emissione così la carta è valida solo nel periodo di tempo specificato.

D) Manipolazioni

La carta presentata non deve essere manipolata, non alterata o deturpata o irriconoscibile.

E) Scontrino numero carta

Verificate se il numero della carta sul fronte della carta corrisponde con gli ultimi quattro numeri stampati sullo scontrino.

F) Scontrino data di scadenza carta

Verificate se la data di scadenza sul fronte della carta corrisponde a quella stampata sullo scontrino.

I) Scontrino „autorizzato“

Controllate se nella parte inferiore dello scontrino appare la scritta „AUTORIZZATO“ (esito positivo codice „RC:001“ oppure „RC:000“). Questa stampa conferma che la transazione ha avuto successo.

Qualora una o più delle suddette impostazioni non corrispondesse Vi preghiamo di rifiutare il pagamento con questa carta di credito.



2.4 ESECUZIONE TRANSAZIONI CON IL POS-TERMINAL

Per l'impiego del POS-Terminal Vi preghiamo di seguire le istruzioni sul display del terminale. Se aveste problemi nonostante le suddette istruzioni Vi preghiamo di usare il libretto di istruzioni fornito al momento dell'installazione oppure le troverete nel ns. Sito sotto www.hobex.it (downloads). Nel punto 4. potrete trovare le due varianti di pagamento con carte di credito sul POS-Terminal: esecuzione transazione tramite PIN oppure con la firma. Vi preghiamo di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „contratto per pagamento elettronico con carte“.

In caso di malfunzionamento della macchinetta POS o della carta di credito non potete effettuare alcun pagamento. In questo caso non potete accettare la carta di credito per transazioni manuali. Per esecuzione delle transazioni con carte di credito Vi preghiamo di usare gli scontrini sostitutivi carte di credito e ELV sotto www.hobex.it (downloads).

2.5 SALDO (INOLTRO) DI PAGAMENTI TRAMITE IL POS-TERMINAL

L'inoltro dei movimenti o la trasmissione dati avviene automaticamente, purchè ciò sia stato desiderato al momento dell'installazione. Si prega di controllare quotidianamente se le vostre operazioni sono state eseguite regolarmente. Le verifiche possono essere effettuate mediante le funzioni di controllo „chiusura/rapporto“ (cfr.istruzioni d'uso) e anche in internet sul „PartnerNet“. Lo scontrino emesso in automatico al momento della chiusura rimane a Voi. Vi preghiamo di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „contratto per pagamento elettronico con carte“ per quanto riguarda l'obbligo di conservazione di documenti e dati stabilito nel suddetto contratto.

Se aveste problemi con la „chiusura/rapporto“ Vi preghiamo di contattare la hotline tecnica (telefono sul Vs display).



3 PAGAMENTO ELETTRONICO TRAMITE ADDEBITO DIRETTO IN CONTO CORRENTE (MANDATO DI PAGAMENTO)

Con il procedimento ELV della hobex avete la possibilità di effettuare pagamenti tramite il Vs POS-Terminal con carte bancomat e autorizzazione di addebito in conto. Il Terminale legge tramite banda magnetica della carta del cliente l'appoggio bancario ed emette un ordine di addebito, pari all'importo della fattura, che deve essere firmato dal cliente. Il procedimento ELV potete utilizzarlo con le carte bancomat di origine austriaca, tedesca e olandese che portano il logo della Maestro. Per essere sicuri che la carta presentata appartenga al circuito Maestro verificate la presenza delle caratteristiche di sicurezza delle carte Maestro. Le caratteristiche di sicurezza le trovate al punto 1. sotto „carte di debito Maestro e VPAY“.

3.1 ACCETTAZIONE DI CARTE MAESTRO CON PROCEDIMENTO ELV

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

- » lei (o un suo collaboratore) e
- » il titolare della carta e
- » la sua Maestro

3.2 ESECUZIONE TRANSAZIONE TRAMITE POS-TERMINAL

Per svolgere l'operazione con carta tramite POS-Terminal si prega di seguire le istruzioni che compaiono sul display del terminale. Se avete ulteriori dubbi si prega di consultare le istruzioni d'uso che Vi vengono consegnate al momento dell'installazione POS.

Al termine della transazione il Vostro POS-Terminal o la Vostra cassa dotata di POS stampa automaticamente uno scontrino per l'esercente e uno scontrino per il cliente. Il titolare della carta deve firmare lo scontrino per l'esercente (vedere a destra) nel punto a ciò riservato.

Se manca anche una sola di queste tre condizioni non è possibile effettuare alcun pagamento tramite questa carta.



**Si prega di controllare attentamente se**

- » Lo scontrino ha la scritta **AUTORIZZATO** se no significa che non ha avuto successo come per esempio la scritta **TX FALLITA** oppure **PAGAMENTO FALLITO**
- » La firma riportata sul retro della carta è uguale a quella eseguita sullo scontrino e se
- » I numeri di conto e le coordinate bancarie sono uguali ai dati della carta e se
- » Il nome stampigliato sulla carta può essere quello del titolare della carta

Se queste condizioni sono soddisfatte, al termine della transazione potete riconsegnare la carta e lo scontrino cliente. Lo scontrino destinato 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 d'uso terminal)

In caso di malfunzionamento della macchinetta POS o della carta di bancomat non potete effettuare alcun pagamento. Per esecuzione delle transazioni con carte bancomat con procedimento ELV Vi preghiamo di usare gli scontrini sostitutivi ELV sotto www.hobex.it (downloads). Vi preghiamo inoltre di osservare attentamente la procedura descritta sul modulo.

Non restituire la carta al titolare prima del termine delle operazioni altrimenti non Vi e' possibile verificare la firma.

3.3 **SALDO (INOLTRO) DI PAGAMENTI TRAMITE IL POS-TERMINAL**

L'inoltro dei movimenti o la trasmissione dati avviene automaticamente, purchè ciò sia stato desiderato al momento dell'installazione. Si prega di controllare quotidianamente se le vostre operazioni sono state eseguite regolarmente. Lo scontrino emesso in automatico al momento della chiusura rimane a Voi. Vi preghiamo di rispettare le disposizioni concordate con Voi nel „contratto per pagamento elettronico con carte“ per quanto riguarda l'obbligo di conservazione di documenti e dati stabilito nel suddetto contratto.



4 IDENTIFICAZIONE DEL TITOLARE CARTA

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

4.1 IDENTIFICAZIONE DEL TITOLARE CARTA ATTRAVERSO LA FIRMA

Il terminale POS o la Vostra cassa dotata di POS emette automaticamente, al termine della transazione stampa automaticamente uno scontrino per l'esercente e uno scontrino per il cliente. Il titolare della carta deve firmare lo scontrino per l'esercente (vedere a destra) nel punto a ciò riservato. Fate inoltre attenzione che lo scontrino per l'esercente sia autorizzato e che non compaia la scritta **TX FALLITA**.

Si prega di controllare attentamente se

- » La firma riportata sul retro della carta è uguale a quella eseguita sullo scontrino e se
- » Le ultime quattro cifre del numero della carta di credito stampate sullo scontrino devono corrispondere.

Se queste condizioni sono soddisfatte, al termine della transazione potete riconsegnare la carta e lo scontrino cliente. Lo scontrino destinato all'esercente con la firma originale del titolare della carta rimane a Voi.

Se le firme non corrispondono o le ultime quattro cifre del numero non potete accettare alcun pagamento tramite terminale e dovete subito stornare l'operazione (cfr. istruzioni d'uso terminal).

Non restituite la carta al titolare prima del termine delle operazioni altrimenti non Vi è possibile verificare la firma.

4.2 IDENTIFICAZIONE DEL TITOLARE CARTA ATTRAVERSO IL PIN

Girate il Vostro POS-Terminal o porgete la tastierina al titolare della carta, in modo che questi possa digitare il suo PIN. Controllate attentamente che le ultime quattro cifre stampate sullo scontrino per l'esercente corrispondano a quelle sulla carta. Consegnate lo scontrino cliente, e lo scontrino destinato all'esercente rimane a Voi.





5 AUTORIZZAZIONE E LIMITI (LIMITI DELL'AUTORIZZAZIONE)

I pagamenti devono esclusivamente essere saldati tramite i Pos-Terminali oppure tramite casse dotate di POS forniti dalla hobex. Non è consentita l'esecuzione di un pagamento tramite una stampante a trasferimento (il cosiddetto apparecchio ritsch-ratsch). Il Pos-Terminal attende per via elettronica una autorizzazione, a meno che siano stati concordati altri termini per iscritto con la hobex.

Importante: I Pagamenti possono essere garantiti solo nel caso che siano state rispettate le istruzioni del terminale (cfr. Istruzioni d'uso) e osservate tutte le altre disposizioni del „contratto per pagamento elettronico tramite carte di credito. Fate attenzione nel caso che abbiate telefonato al servizio autorizzazioni di rispettare il modo di scrittura del codice stampatello/minuscolo altrimenti anche dopo la presentazione della transazione potrebbe essere respinta e rifiutato il pagamento dall'istituto emittente della carta.

Se su un pagamento con carte di credito viene richiesto un codice di autorizzazione (messaggio sul display „call authorisation“) seguite le istruzioni d'uso, Vi preghiamo di telefonare al servizio autorizzazioni.

Tel.
0049-911-9458354

6 INFORMAZIONI PER HOTEL E OSPITALITÀ

6.1 PREAMBOLO ADDEBITO IN PRESENZA DELL'OSPITE

Tra la hobex AG e la Vostra ditta è stato concordato per contratto nelle „Condizioni particolari per la gestione di pagamenti con carte di credito“ che possono essere eseguite transazioni con carte di credito solo se:

- » la carta viene effettivamente presentata
- » e lo scontrino di addebito viene confermato tramite PIN o con la firma del titolare della carta in presenza di un rappresentante della Vostra ditta.

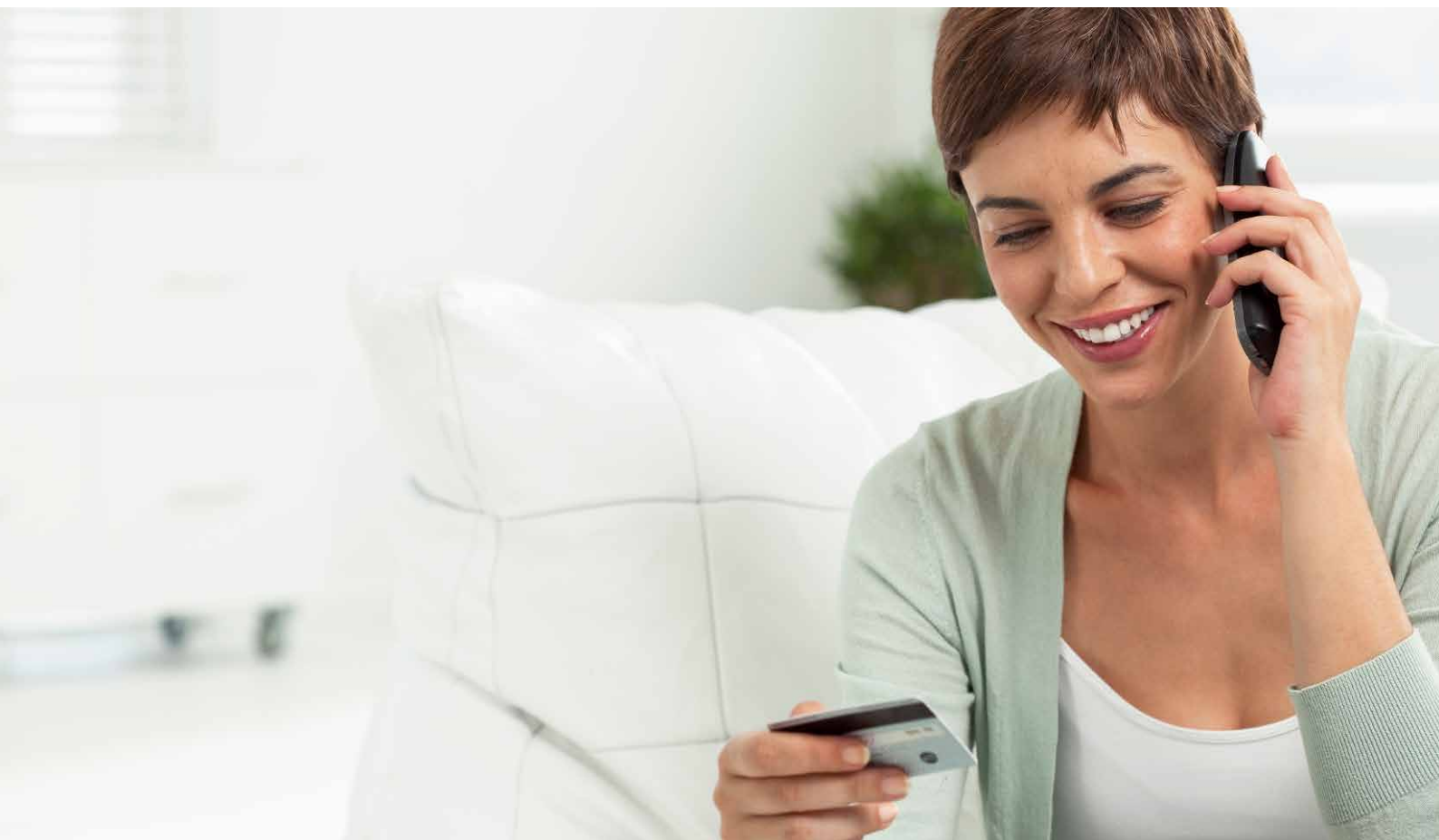
All'arrivo dell'ospite e al suo ricorso alle prestazioni garantite il pagamento deve avvenire presentando la carta di credito e passando/immettere la medesima nell'apposito terminale. Lo scontrino deve essere firmato dal titolare della carta oppure confermato tramite digitazione PIN.

Il titolare della carta ha il diritto in qualsiasi momento di far controllare una transazione sulla sua carta. Manda così alla banca emisionaria della carta una richiesta di scontrino la quale viene trasmessa dalla hobex all'hotel.

In una richiesta di scontrino deve essere presentata la seguente documentazione:

1. documenti attestanti la prenotazione
2. modulo di registrazione dell'ospite compilato e firmato
3. copia della fattura
4. copia scontrino dell'esercente
5. eventualmente per iscritto informazioni/documenti/prese di posizione sul caso

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



6.2 **ADDEBITO DI UNA CARTA DI CREDITO IN ASSENZA DELLA CARTA**

Nei seguenti casi si può in via eccezionale addebitare su una carta di credito tramite una transazione manuale anche in assenza della carta e del titolare della carta. Per questo tipo di transazioni come da termini di contratto degli istituti di carte di credito non esiste alcuna garanzia di (pagamento) buon fine.



**Registrazione
di un acconto**



**Addebito in caso
mancato arrivo
dell'ospite**



**Ulteriori
addebiti**

6.2.1 REGISTRAZIONE DI UN ACCONTO (ADDEBITO DI UN „ADVANCE DEPOSIT)

Nel caso di una prenotazione/registrazione per email o per telefono, si può addebitare in assenza della carta. Il titolare della carta Vi fornisce i dati (numero carta, data di scadenza, CVV2CVC).

6.2.1.1 PREMESSE CVC PER ADDEBITO IN ASSENZA DELLA CARTA

All'ospite deve essere comunicato con l'offerta dell'hotel quanto segue:

1. le modalità della prenotazione (al meglio sarebbe una conferma firmata dall'ospite)
2. tutte le spese per il periodo prenotato
3. condizioni di acconto
4. ammontare dell'acconto
5. numero della prenotazione

Ulteriore premessa per la riscossione dell'acconto è il rilevamento 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. data di scadenza della carta
10. consenso scritto del titolare della carta per l'addebito (al meglio sarebbe direttamente sull'offerta dell'hotel)

6.2.1.2 ESECUZIONE

Adesso si può eseguire la transazione per mezzo dei dati della carta di credito. Sullo scontrino di addebito inoltre deve essere annotata, nello spazio riservato alla firma, la scritta „acconto“.

Dopodiché all'ospite deve essere mandato entro tre giorni lavorativi la copia dello scontrino come la conferma di prenotazione con il numero di prenotazione.

Come è stato addebitato l'acconto, tramite la carta di credito, non è permesso un ulteriore addebito „no-show“.

Importante: Il rispetto di queste premesse comunque non danno il 100% di sicurezza di un rifiuto di pagamento, perché nonostante tutte le transazioni manuali in caso di controversia non sono assicurate di buon fine. Se un riaddebito di questo tipo „advance deposit“, viene contestato la hobex AG riaddebiterà l'importo della transazione all'hotel. Si può tentare da parte della hobex di respingere l'opposizione della banca emittente della carta per mezzo dei documenti suddetti ma in molti casi non ci riesce. Solo l'hotel medesimo può esigere l'importo dell'acconto dall'ospite appellandosi al diritto civile. Come base per tale azione servirebbe quindi il contratto di alloggio e le condizioni di prenotazione.



6.2.2 ADDEBITO IN CASO MANCATO ARRIVO DELL'OSPITE

In caso di mancato arrivo di un ospite nonostante prenotazione l'hotel può addebitare le spese di storno se prima ha informato l'ospite al momento della prenotazione delle condizioni di storno. (solo se precedentemente non fosse stato addebitato alcun acconto). Per causa della transazione manuale non esiste alcuna garanzia di (pagamento) buon fine.

6.2.2.1 PREMESSE

L'hotel deve avere le informazioni dall'ospite come da punto **6.2.1.1** dal 6 al 10. L'ospite deve ricevere le informazioni dall'hotel come da punto **6.2.1.1** dal 1 al 5. **In aggiunta l'ospite deve essere informato esattamente sulle condizioni di annullamento della prenotazione.** A questo punto può decidere l'hotel se vuole usare le proprie condizioni di annullamento oppure quelle degli istituti di carte di credito Visa-MasterCard.



Variante 1: condizioni di annullamento di ciascun hotel

Al momento dell'offerta l'ospite deve essere informato esattamente sulle condizioni di annullamento, in special modo sul volume dell'importo dello storno e se/finoa quando è possibile fare uno storno del pernottamento gratis.

Variante 2: condizioni di annullamento degli istituti carte di credito Visa-MasterCard

*L'ospite deve essere informato sulle seguenti condizioni di annullamento della VISA e MasterCard: nel caso che l'ospite non arriva alla data concordata, è obbligato ad annullare la prenotazione/registrazione. Questo annullamento deve avvenire entro e non oltre le ore 18.00 (ora locale dell'hotel) del giorno di arrivo concordato. Se queste condizioni non vengono osservate l'hotel è autorizzato ad addebitare tramite carta di credito l'importo di **un** pernottamento.*

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

6.2.2.2 EFFETTUAZIONE

Se l'annullamento della prenotazione avviene troppo tardi o non avviene proprio può essere effettuato un addebito sulla carta. L'hotel è autorizzato tramite i dati della carta di credito ad addebitare o l'importo dei costi di storno individuali (sopra variante 1) o l'importo di una notte (sopra variante 2). Giacché qui la carta di credito non è presente e il titolare della carta è assente, devono sussistere le premesse suddette nonché essere assolte le seguenti condizioni, al fine di ridurre al minimo il rischio di un riaddebito.

» **Informazione dell'addebito prima dell'esecuzione della transazione**

Prima dell'addebito il titolare della carta deve essere informato sull'esecuzione della transazione tramite invio di una corrispettiva fattura (per fax, per email o per posta). Sulla fattura deve essere riportata la nota „No-Show“ nel caso della variante 2 delle condizioni di storno.

» **Scontrino di addebito**

Nel caso delle condizioni di storno della variante 2 sullo scontrino deve riportare la scritta „No-Show“ nello spazio riservato alla firma..

Nel caso di una richiesta di uno scontrino devono essere presentati i seguenti documenti:

1. stampato della prenotazione
2. stampato delle condizioni di annullamento
3. consenso delle condizioni di annullamento
4. copia della fattura (se variante 2 con nota „No-Show“) con eventuale prova dell'invio
5. copia dello scontrino (se variante 2 con nota „No-Show“)
6. eventuali email o appunti telefonici, e tutte le altre informazioni in Vostro possesso

Se nel caso che il titolare contesti tale addebito, l'importo della transazione verrà tramite hobex AG riaddebitata all'hotel. Se un tentativo di mediazione da parte della hobex con la banca emittente della carta tramite la documentazione fornita dovesse fallire. Solo l'hotel medesimo può esigere dall'ospite l'importo dell'addebito appellandosi al diritto civile. Come base per tale azione sarebbe utile il contratto di alloggio e le condizioni dell'annullamento.

Importante: Il rispetto di queste condizioni non costituisce tuttavia una sicurezza del 100% nei confronti di un riaddebito perché, malgrado tutte le misure cautelative, le transazioni manuali in caso di controversia non sono assicurate di buon fine.

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

6.2.3 ULTERIORI ADDEBITI

Non sono consentiti in generale successivi addebiti manuali sulla carta di credito dell'ospite. In special modo sono vietati successivi addebiti per danni subiti, gli importi di queste transazioni nel caso di controversia saranno sempre riaddebitate all'hotel. In via eccezionale potete addebitare manualmente i costi di consumazione o minibar o della camera. Questa operazione può essere fatta solo se il cliente abbia dato il suo consenso per iscritto e che tutti i costi dell'hotel potranno essere regolati tramite la sua carta di credito (con il numero di carta). Tra l'altro può essere fatto un addebito ulteriore entro e non oltre i 90 giorni dalla transazione propria.

Importante: Il rispetto di queste condizioni non costituisce tuttavia una sicurezza del 100% nei confronti di un riaddebito perché, malgrado tutte le misure cautelative, le transazioni manuali in caso di controversia non sono assicurate di buon fine.

**hobex S.R.L.**

Enrico Fermi 5
39100 Bolzano
Italia

T +39 0471 053027

F +39 0471 1967396

M info@hobex.it

www.hobex.it

 facebook.com/hobex

