

SMERNICE
NAVODILA ZA KARTIČNO
PLAČEVANJE.

INFORMACIJE 2019

KAZALO VSEBINE

1	Debetne kartice: Maestro in VPAY	3-6
1.1	Varnostne značilnosti	3-4
1.1.1	Maestro	3
1.1.2	VPAY	4
1.1.3	Posebnost: predplačilne kartice	4
1.2	Sprejem	5
1.3	Preverjanje kartic Maestro ali VPAY	5
1.3.1	Debetna kartica je veljavna, če:	5
1.3.2	Ugotavljanje manipulacij s kartico/nepravilnosti	5
1.4	Plačevanje s POS-terminalom	6
1.5	Obračun (vnos) plačil prek POS-terminalov	6
2	Kreditne kartice: MasterCard, Visa in JCB	7-11
2.1	Varnostne značilnosti	7-8
2.1.1	MasterCard	7
2.1.1	Visa	8
2.1.1	JCB	9
2.2	Sprejem	10
2.3	Preverjanje kartic MasterCard, Visa in JCB	10
2.4	Plačevanje s POS-terminalom	11
2.5	Obračun (vnos) plačil prek POS-terminalov	11
3	Postopek elektronske direktne bremenitve	12-13
3.1	Sprejem kartic Maestro v postopku elektronske bremenitve	12
3.2	Plačevanje s POS-terminali	12
3.3	Obračun (vnos) plačil prek POS-terminala	13
4	Identifikacija imetnika kartice	15
4.1	Identifikacija imetnika kartice s podpisom	15
4.2	Identifikacija imetnika s številko PIN	15
5	Odobritev in limit (omejitev odobritve)	16
6	Informacije za hotele in gostišča	17-22
6.1	Uvodni del: bremenitev v prisotnosti gosta	17
6.2	Knjiženje kreditne kartice v njeni odsotnosti:	18-22
6.2.1	Knjiženje predplačila (bremenitev »advance deposit«)	19
6.2.2	Bremenitev v primeru neprihoda gosta	20-21
6.2.3	Naknadne bremenitve	22

1 DEBETNE KARTICE: MAESTRO IN VPAY

Pod znamko Maestro se pod licenco organizacije kreditnih kartic MasterCard po vsem svetu izdajajo uporabne debetne kartice (kartice PAY NOW). S to kartico Maestro, ki je označena tudi kot kartica za bankomat, lahko imetnik po vsem svetu dviguje gotovino na avtomatih za izdajanje gotovine (bankomatih) in izvaja plačila na POS-terminalih (blagajnah v bankomatih) brez gotovine.

Pod znamko Vpay je še ena debetna kartica, tu pa je dajatelj licence organizacija kreditnih kartic VISA. Tudi kartico VPay je mogoče uporabljati na avtomatih za izdajanje gotovine in POS-terminalih po svetu.

Skupna značilnost vseh teh kartic je, da nosijo logotip Maestro oz. VPAy. Sicer pa je oblika kartic poljubna, kar pomeni, da lahko vsebujejo najrazličnejše oblikovne podobe. Tukaj so zato prikazani le vzorčni primeri za številne kartice.

1.1 VARNOSTNE ZNAČILNOSTI

1.1.1 MAESTRO

SPREDNJA STRAN

Podjetje/oznaka
izdajatelja kartice

Čip (izbirno)

Datum veljavnosti (leto)

Št. računa

Ime imetnika(-ice) kartice

Barvni logotip Maestro
bodisi v desnem zgornjem
ali spodnjem vogalu.



HRBTNA STRAN

Magnetni trak

Polje za podpis





1.1.2 VPAY

SPREDNJA STRAN

Barvni logotip V PAY – različne možnosti postavitve, možna je tudi navpična poravnava. Ultravijolični »V«, viden pri logotipu V PAY pod UV-lučjo

Čip

Številka kartice (izbirno), po izbiri mogoče na sprednji ali hrbtni strani

Datum veljavnosti

Ime imetnika(-ice) kartice, po izbiri mogoče na sprednji ali hrbtni strani



HRBTNA STRAN

Magnetni trak

Polje za podpis



1.1.3 POSEBNOST: PREDPLAČILNE KARTICE

Predplačilne kartice (so kartice, na katerih je »naloženo« določeno dobro-imetje) pogosto ne vsebujejo imena imetnika kartice, vsebujejo pa prej omenjene varnostne značilnosti.





1.2 SPREJEM

Če je bil v »Pogodbi o kartičnem plačevanju« izbran sprejem kartice Maestro in/ali VPAY (v nadaljevanju »debetna kartica«), se smejo obračunavati plačila, pri katerih je imetnik s svojo debetno kartico osebno prisoten v poslovnih prostorih in je mogoče preveriti varnostne značilnosti kartice. To pomeni, da je plačilo mogoče izvesti, če ste

- » vi (ali eden vaših sodelavcev) in
- » imetnik kartice ter
- » njegova kartica Maestro oz. VPAY

hkrati prisotni v poslovnih prostorih.

Plačila se obračunavajo izključno prek POS-terminalov oz. POS-blagajniških sistemov, ki preverjajo veljavnost kartice in pravilnost vnesene številke PIN (osebne identifikacijske številke, imenovane tudi osebna številka ali koda) imetnika kartice. Prek POS-terminala se preverja tudi, ali je imetnik kartice avtoriziran, da razpolaga s kartico v višini zneska plačila.

Če katera koli od teh predpostavk ni izpolnjena, kartično plačilo ne sme biti izvedeno.

1.3 PREVERJANJE KARTIC MAESTRO ALI VPAY

1.3.1 DEBETNA KARTICA JE VELJAVNA, ČE:

- » se uporablja pred datumom poteka veljavnosti
- » je na njej podpis osebe, katere ime je na sprednji strani (pozor: na sprednji strani predplačilnih kartic pogosto ni imena)
- » je berljiva in ni spremenjena
- » ni blokirana

1.3.2 UGOTAVLJANJE MANIPULACIJ S KARTICO/NEPRAVILNOSTI

Če vam nekdo predloži kartico:

- » na kateri na primer ni vseh varnostnih značilnosti v prej opisani obliki
- » so vidne manipulacije na kartici (brisanje, prepis itn.)
- » ni podpisana

prosimo, zavrnite plačilo s takšno kartico.



1.4 **PLAČEVANJE S POS-TERMINALOM**

Pri ravnanju s POS-terminali sledite navodilom na zaslonu terminala. Če to ne zadostuje, uporabite navodila za uporabo, ki ste jih prejeli ob namestitvi POS-terminala oz. jih lahko priključete s spletnega mesta www.hobex.si.

Identifikacija imetnika kartice se izvaja z vnosom številke PIN kupca. Pri tem POS-terminal obrnite proti imetniku kartice, tako da lahko vnese svojo številko PIN. Po opravljenem plačilu imetniku kartice izročite izpisek, ki ga je o tem postopku ustvaril POS-terminal oz. POS-blagajniški sistem. Izpisek za trgovca shranite med svojo dokumentacijo. Podpis imetnika kartice ni potreben.

V primeru motenj delovanja naprav POS ali kartic Maestro oz. VPAY plačil ne smete obračunati. V takem primeru kartice ne smete sprejeti niti za ročni obračun. Ročni vnos številke kartice za te kartične produkte ni dovoljen.

1.5 **OBRAČUN (VNOS) PLAČIL PREK POS-TERMINALOV**

Vnos prometa oz. prenos podatkov se izvaja z dnevnim zaključkom (kateri je mogoče nastaviti samodejno ali ročno). Dnevno preverjajte, ali so vknjižbe izvedene pravilno. Dokument, ustvarjen pri dnevnem zaključku, ostane v vaši dokumentaciji. Upoštevajte določila, dogovorjena v »Pogodbi o kartičnem plačevanju«, zlasti glede oblike in izmene prenosa podatkov. Upoštevajte tudi v tej pogodbi določene obveznosti, ki se nanašajo na shranjevanje dokumentov in podatkov.

2 KREDITNE KARTICE: MASTERCARD, VISA IN JCB

Pod znamkami MasterCard, Visa in JCB ustrezne ustanove izdajajo kreditne kartice, ki jih je glede na karakteristike izdajatelja kartice mogoče uporabiti za dvig gotovine na bankomatih in plačevanje na POS-terminalih.

Ustrezen logotip kartičnega produkta (MasterCard, Visa, JCB) je natisnjen na sprednji strani kartice. Sicer pa je oblika kartic poljubna, kar pomeni, da lahko vsebujejo najrazličnejše oblikovne podobe. Tukaj so zato prikazani le vzorčni primeri za številne kartice.

2.1 VARNOSTNE ZNAČILNOSTI

2.1.1 MASTERCARD

SPREDNJA STRAN

Hologram na sprednji ali hrbtni strani, morda tudi kot holografski magnetni trak

Izbočena številka kartice (16-mestna) *

Čip*

Prva štiri mesta kreditne kartice se morajo ujemati s spodaj natisnjeno vrednostjo

Varnostni znak MasterCard

Izbočen datum veljavnosti (mesec/leto)*

Izbočeno ime imetnika(-ice) kartice*

Barvni logotip MasterCard – različne možnosti postavitve, možna je tudi navpična poravnava

Ultravijoličen MC, viden v spodnji tretjini kartice pod UV-lučjo*



HRBTNA STRAN

Magnetni trak

Polje za podpis z barvno varnostno oznako MasterCard

Zadnja štiri mesta številke kartice na polju za podpis (izbirno)*

Kontrolna številka kartice (CVC2, varnostna koda) na polju za podpis ali desno poleg polja za podpis



Elektronske kartice MasterCard nimajo izbočenega tiska, z njimi je dovoljeno izključno elektronsko obračunavanje.

*) Če ni izbočenega tiska, tedaj opomba: samo za elektronsko uporabo oz. 100-odstotno elektronsko



VISA



2.1.1 VISA

SPREDNJA STRAN

Čip*

Hologram na sprednji ali hrbtni strani, morda tudi kot holografski magnetni trak

Izbočena številka kartice (16-mestna)*

Prva štiri mesta kreditne kartice se morajo ujemati s spodaj natisnjeno vrednostjo

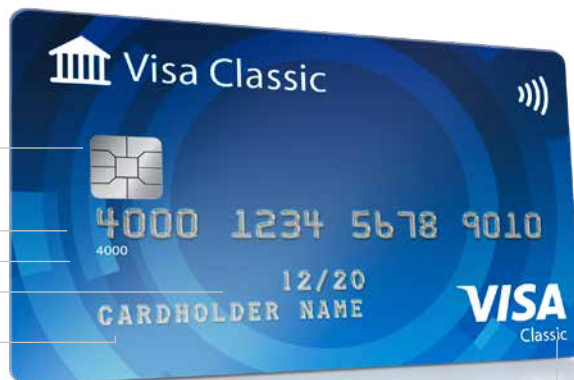
Izbočen datum veljavnosti (mesec/leto)*

Izbočeno ime imetnika(-ice) kartice*

Ultravijolični »V«, viden pri logotipu VISA pod UV-lučjo (izbirno)*

Varnostna oznaka VISA

Barvni logotip VISA na belem ozadju – mogoče so različne možnosti postavitve in tudi navpična poravnava.



HRBTNA STRAN

Magnetni trak

Zadnja štiri mesta številke kartice na polju za podpis (izbirno)*

Polje za podpis, potiskan z barvnim napisom VISA ali samo viden z UV-lučjo

Hologram (na sprednji ali hrbtni strani)

Kontrolna številka kartice (CVV2) na polju za podpis ali desno poleg polja za podpis



VISA Elektronske kartice VISA nimajo izbočenega tiska, z njimi je dovoljeno izključno elektronsko obračunavanje.

*) Če ni izbočenega tiska, tedaj opomba: samo za elektronsko uporabo

2.1.1 JCB

SPREDNJA STRAN

- Hologram – na sprednji ali hrbtni strani
- Čip (optional)
- Izbočena številka kartice (16-mestna, izbirno)
- Prva štiri mesta kreditne kartice se morajo ujemanjati s spodaj natisnjeno vrednostjo
- Izbočen datum veljavnosti (mesec/leto) z opuščanjem pred navedbo leta (izbirno)
- Izbočeno ime imetnika(-ice) kartice (izbirno)
- Izbočeni simbol J (izbirno)
- Ultravijoličen napis JCB, viden pod UV-lučjo (izbirno)
- Logotip JCB – mogoče so različne možnosti postavitve in tudi navpična poravnava.



HRBTNA STRAN

- Polje za podpis na hrbtni strani z napisom »JCB« v svetlo modri in svetlo zeleni barvi
- Kontrolna številka kartice (CAV2) na polju za podpis ali desno poleg (trimestna)





VISA



2.1.1 JCB

SPREDNJA STRAN

Hologram – na sprednji ali hrbtni strani

Čip (optional)

Izbočena številka kartice (16-mestna, izbirno)

Prva štiri mesta kreditne kartice se morajo ujemati s spodaj natisnjeno vrednostjo

Izbočen datum veljavnosti (mesec/leto) z opuščanjem pred navedbo leta (izbirno)

Izbočeno ime imetnika(-ice) kartice (izbirno)

Izbočeni simbol J (izbirno)

Ultravijoličen napis JCB, viden pod UV-lučjo (izbirno)

Logotip JCB – mogoče so različne možnosti postavitve in tudi navpična poravnava.



HRBTNA STRAN

Polje za podpis na hrbtni strani z napisom »JCB« v svetlo modri in svetlo zeleni barvi

Kontrolna številka kartice (CAV2) na polju za podpis ali desno poleg (trimestna)





VISA



2.2 SPREJEM

Predpostavka za opravljanje plačila je, da je imetnik s svojo kreditno kartico osebno prisoten v vaših poslovnih prostorih, ker samo tako lahko preverite podpis imetnika kartice. To pomeni, da je plačilo mogoče izvesti, če ste hkrati

- » vi (ali eden vaših sodelavcev) in
- » imetnik kartice ter
- » njegova kreditna kartica

hkrati prisotni v poslovnih prostorih.

2.3 PREVERJANJE KARTIC MASTERCARD, VISA IN JCB

Preden kartico uporabite za transakcijo, v vsakem primeru preverite naslednje točke:

A) Podpis

Kreditna kartica mora na hrbtni strani vsebovati podpis imetnika kartice.

B) Fotografija

Če je na kreditni kartici fotografija, se mora predlagatelj kartice ujemati s to fotografijo.

C) Veljavnost

Kartica je veljavna do konca navedenega meseca. Če je na kartici naveden datum »veljavno od« (»valid from«), je kartica veljavna samo v navedenem obdobju.

D) Manipulacije

Manipulacije predložene kartice niso dovoljene, ni je torej dovoljeno spreminjati in ne sme biti neberljiva.

E) Potrdilo o plačilu – številka kartice

Primerjajte, ali se na sprednji strani zadnje štiri številke številke kreditne kartice ujemajo s štirimi števki natisnjene izpiska iz POS-terminala za trgovca.

F) Potrdilo o plačilu – veljavnost kreditne kartice

Primerjajte, ali se na sprednji strani datum veljavnosti kreditne kartice ujema z datumom veljavnosti natisnjene izpiska iz POS-terminala za trgovca.

I) Potrdilo o plačilu – »Odobreno«

Preverite, ali je v spodnjem območju izpiska prikazan napis »ODOBRENO« (pozitivna koda odziva »RC: 001« ali »RC: 000«). Ta izpisek dokazuje, da je bila transakcija uspešno izvedena.

Če katera koli od teh predpostavk ni izpolnjena, kartično plačilo ne sme biti izvedeno.

(Za izjeme glejte 6. točko – bremenitev v odsotnosti imetnika kartice in kartice.

Če ena ali več zgoraj navedenih predpostavk ni izpolnjenih, zavrnite plačilo s to kartico.



2.4 PLAČEVANJE S POS-TERMINALOM

Pri ravnanju s POS-terminali sledite navodilom na zaslonu terminala. Če bi imeli kljub navodilom težave pri ravnanju, uporabite navodila za uporabo, ki ste jih prejeli ob namestitvi POS-terminala oz. jih lahko priključete s spletnega mesta www.hobex.si. V 4. točki sta opisani dve varianti kartičnega plačevanja na POS-terminalu: plačevanje s kodo PIN in plačevanje s podpisom. Pri kartičnem plačevanju upoštevajte pogodbeno določila, dogovorjena v »Pogodbi o kartičnem plačevanju«.

V primeru motenj delovanja naprav POS ali kreditne kartice plačil ne smete obračunati. V takem primeru kartice ne smete sprejeti niti za ročni obračun. Za opravljanje kartičnih transakcij ob izpadih uporabite nadomestna potrdila o plačilu s kreditno kartico in nadomestna potrdila o plačilu za postopek elektronske direktne bremenitve na spletnem mestu www.hobex.si.

2.5 OBRAČUN (VNOS) PLAČIL PREK POS-TERMINALOV

Vnos prometa oz. prenos podatkov se izvaja samodejno, če ste tako ob namestitvi želeli. Dnevno preverjajte, ali so vknjižbe izvedene pravilno. Pri tem so vam na voljo kontrolne funkcije »Zaključek/vmesno poročilo« (gl. navodila za uporabo) oz. »PartnerNet« v internetu. Samodejno ustvarjeno potrdilo o plačilu pri zaključku ostane v vaši dokumentaciji. Upoštevajte določila, dogovorjena v »Pogodbi o kartičnem plačevanju«, zlasti glede oblike in izmene prenosa podatkov. Upoštevajte tudi v tej pogodbi določene obveznosti, ki se nanašajo na shranjevanje dokumentov in podatkov.

Če pri obračunu/zaključku pride do težav, pokličite tehnično servisno linijo (telefonsko številko na vašem terminalu).



3 POSTOPEK ELEKTRONSKE DIREKTNE BREMENITVE

S postopkom elektronske direktne bremenitve hobex imate možnost opraviti avtorizacijo plačila z bančnimi karticami prek POS-terminala. Pri tem terminal z magnetnega traku bančne kartice kupca odčita bančne podatke in ustvari nalog za bremenitev zneska računa, ki ga mora podpisati kupec.

Postopek elektronske direktne bremenitve je mogoče izvesti z vsemi avstrijskimi, nemškimi in nizozemskimi bančnimi karticami, na katerih je oznaka Maestro. Da se prepričate, ali gre pri predloženi kartici za kartico Maestro, preverite, ali kartica vsebuje varnostne značilnosti kartice Maestro. Varnostne značilnosti so prikazane v 1. točki »Debetne kartice: Maestro in VPAY«.

3.1 SPREJEM KARTIC MAESTRO V POSTOPKU ELEKTRONSKE BREMENITVE

Predpostavka za opravljanje plačila je, da je imetnik s svojo kreditno kartico Maestro osebno prisoten v vaših poslovnih prostorih, ker samo tako lahko preverite varnostne značilnosti kartice in podpis imetnika kartice. To pomeni, da je plačilo mogoče izvesti, če ste hkrati

- » vi (ali eden vaših sodelavcev) in
- » imetnik kartice ter
- » njegova kartica Maestro

hkrati prisotni v poslovnih prostorih.

3.2 PLAČEVANJE S POS-TERMINALI

Pri plačevanju s kartico prek POS-terminala sledite navodila na zaslonu terminala. Če bi imeli pri tem vprašanja, uporabite navodila za uporabo, ki ste jih prejeli ob namestitvi POS-terminala.

Ob koncu transakcije POS-terminal oz. POS-blagajniški sistem samodejno natisne potrdilo o plačilu za trgovca in kupca. Imetnik kartice mora podpisati potrdilo o plačilu za kupca (glejte desno) na za to predvidenem mestu.

Če katera koli od teh predpostavk ni izpolnjena, kartično plačilo ne sme biti izvedeno.



**Pozorno preverite,**

- » ali potrdilo o plačilu vsebuje oznako **ODOBRENO** in ne vsebuje opomb o morebitni neuspeli transakciji **PRENOS NI USPEL** ali **PLAČILO NI USPELO**
- » ali se podpis na hrbtni strani kartice ujema s podpisom na potrdilu o plačilu in
- » ali se številka računa in bančna številka na potrdilu o plačilu ujemata s podatki na kartici in
- » ali se ime na kartici ujema z imetnikom kartice.

Če so izpolnjeni ti pogoji, imetniku kartice izročite kartico in potrdilo o plačilu za kupca. Potrdilo o plačilu za trgovca z originalnim podpisom imetnika kartice ostane v vaši dokumentaciji.

Če se podpis ne ujema, ali je bančna kartica vidno spremenjena ali neberljiva, plačila s terminalom ne smete sprejeti oz. morate transakcijo nemudoma preklicati (gl. navodila za uporabo terminala).

V primeru motenj delovanja naprav POS ali kreditne kartice lahko elektronska plačila opravite z nadomestnim potrdilom o plačilu za postopek elektronske direktne bremenitve (na voljo na spletni strani <http://www.hobex.at/si/servis/downloads>). V tem primeru z največjo pozornostjo upoštevajte navodila na obrazcu.

Kartico imetniku vedno vrnite šele na koncu plačila, ker v nasprotnem primeru primerjava podpisa ni več mogoča!

3.3 OBRAČUN (VNOS) PLAČIL PREK POS-TERMINALA

Vnos prometa oz. prenos podatkov se izvaja z dnevnim zaključkom (katerega je mogoče nastaviti samodejno ali ročno). Dnevno preverjajte, ali so vknjižbe izvedene pravilno. Dokument, ustvarjen pri dnevnem zaključku, ostane v vaši dokumentaciji. Upoštevajte določila, dogovorjena v »Pogodbi o kartičnem plačevanju«, zlasti glede oblike in izmene prenosa podatkov. Upoštevajte tudi v tej pogodbi določene obveznosti, ki se nanašajo na shranjevanje dokumentov in podatkov.



4 IDENTIFIKACIJA IMETNIKA KARTICE

Odvisno od POS-terminala in uporabljene kartice, je imetnika kartice mogoče identificirati s podpisom ali tako, da vnese številko PIN. Terminal samodejno predloži, katera identifikacija kartice je zahtevana.

4.1 IDENTIFIKACIJA IMETNIKA KARTICE S PODPISOM

POS-terminal oz. POS-blagajniški sistem po zaključku transakcije samodejno izdela potrdilo o plačilu za kupca in trgovca. Imetnik kartice mora podpisati potrdilo o plačilu za kupca na za to predvidenem mestu.

Bodite pozorni, da bo potrdilo o plačilu odobreno in na izpisku za trgovca ne bo sporočila **TRANSAKCIJA NI USPELA**.

Pozorno preverite,

- » ali se podpis na hrbtni strani kartice ujema s podpisom na potrdilu o plačilu za trgovca in
- » ali se na potrdilu o plačilu izpisane zadnje štiri številke kreditne kartice ujemajo s števki na kartici.

Če so izpolnjeni ti pogoji, imetniku kartice izročite kartico in potrdilo o plačilu za kupca. Potrdilo o plačilu za trgovca z originalnim podpisom imetnika kartice ostane v vaši dokumentaciji.

Če se podpis in/ali zadnje štiri številke kreditne kartice ne ujemajo, plačila s terminalom ne smete sprejeti oz. morate transakcijo nemudoma preklicati (gl. navodila za uporabo terminala).

Kartico imetniku vedno vrnite šele na koncu plačila, ker v nasprotnem primeru podpis ni več mogoča!

4.2 IDENTIFIKACIJA IMETNIKA S ŠTEVILKO PIN

POS-terminal ali tipkovnico za vnos št. PIN obrnite proti imetniku kartice, tako da lahko vnese svojo številko PIN (z osebno identifikacijsko številko). Pozorno preverite, ali se na natisnjem potrdilu o plačilu za trgovca zadnje štiri številke številke kreditne kartice ujemajo s števki na kartici. Imetniku kartice izročite potrdilo o plačilu za kupca. Potrdilo o plačilu za trgovca ostane v vaši dokumentaciji.





5 ODOBRITEV IN LIMIT (OMEJITEV ODOBRITEV)

Kartično plačevanje se sme opravljati izključno prek POS-terminalov in POS-blagajniških sistemov, ki jih je dobavilo podjetje hobex. Opravljanje plačil z napravami za odtis (tako imenovanimi »imprinterji«) ni dovoljeno. POS-terminal elektronsko pridobi odobritev transakcije, razen če ni bilo s podjetjem hobex pisno drugače dogovorjeno.

Pomembno: Transakcijo je mogoče zagotoviti samo v primeru pravilne uporabe terminala (glejte navodila za uporabo) in z upoštevanjem drugih določil za kartično plačevanje. V primeru pridobivanja odobritve po telefonu bodite zlasti pozorni na pravilen vnos velikih in malih črk avtorizacijske kode, sicer lahko ustanova kreditne kartice transakcijo po vnosu zavrne.

Če se pri plačevanju s kartico zahteva pridobitev avtorizacijske kode (»Pokliči pristojno službo«, »call for auth«, »issue a call«), sledite navodilom v naših navodilih za uporabo.

Klic iz Avstrije

0810-10 25 16

Klic iz drugih držav

0049-911-9458354

6 INFORMACIJE ZA HOTELE IN GOSTIŠČA

6.1 UVODNI DEL: BREMENITEV V PRISOTNOSTI GOSTA

Med družbo hobex AG in pogodbenim podjetjem (PP) je v »Posebnih pogojih za opravljanje plačil s kreditnimi karticami« s pogodbo dogovorjeno, da se smejo kartice obračunati samo, kadar

- » je kartica dejansko predložena
- » in imetnik kartice potrdilo o bremenitvi potrdi s številko PIN ali podpisom v prisotnosti zastopnika PP.

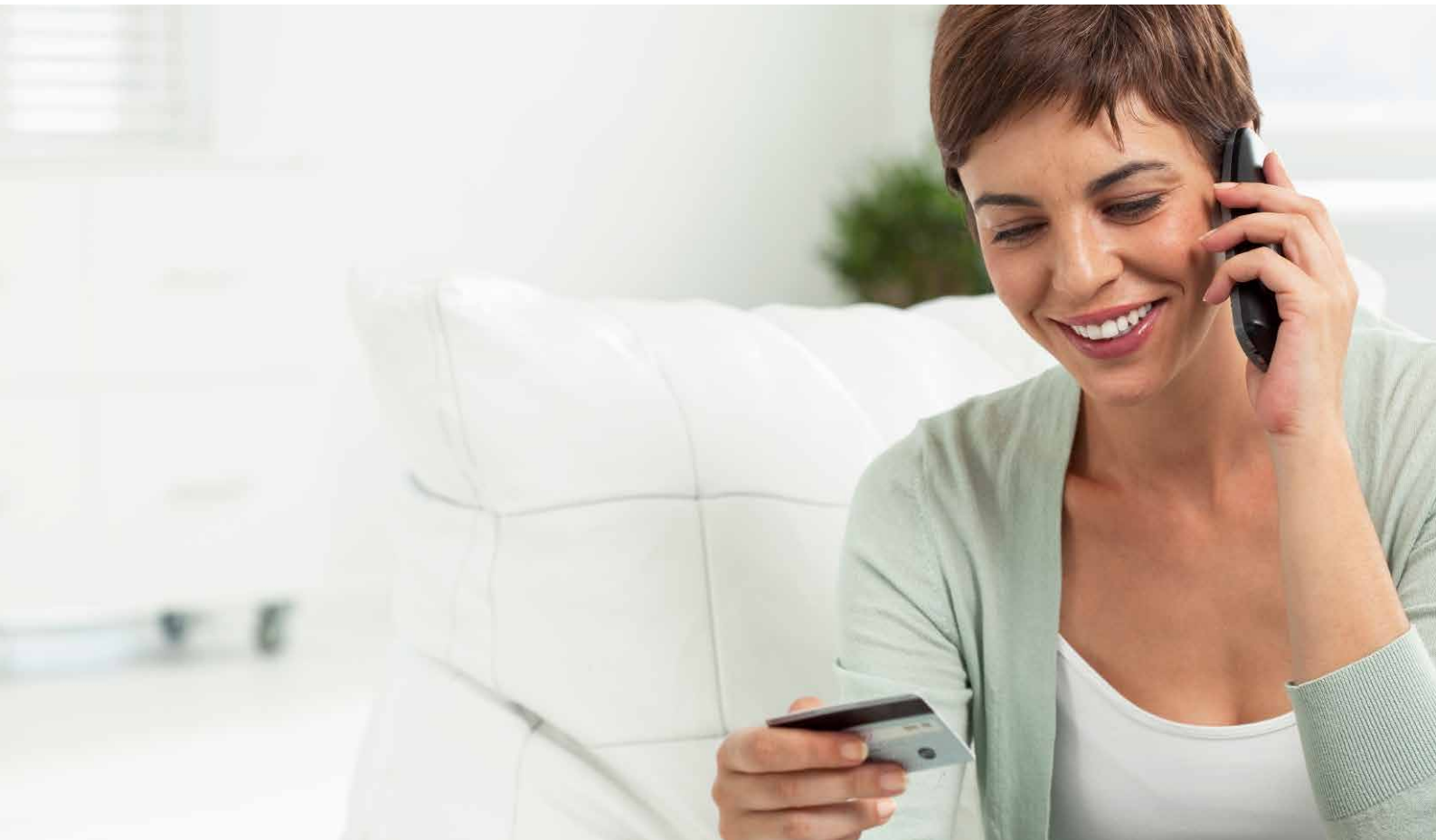
Po prihodu in uveljavljanju storitev gosta je treba zaključno plačilo s kreditno kartico opraviti s predložitvijo kartice in tako, da se ta povleče/vstavi skozi/v terminal. Natisnjeno potrdilo o bremenitvi mora imetnik kartice podpisati, razen če ni bremenitev potrjena s številko PIN.

Imetnik kartice ima pravico, da kadar koli preveri transakcijo na svoji kreditni kartici. Pri tem banka izdajateljica kartice imetnika pošlje zahtevo za potrdilo o plačilu, ki ga družba hobex posreduje hotelu.

Pri zahtevi za potrdilo o plačilu morajo biti predloženi naslednji dokumenti:

1. Dokumenti o rezervaciji
2. Izpolnjena in podpisana prijava
3. Kopija računa
4. Potrdilo o plačilu za trgovca
5. Morebitne pisne opombe/stališča/dokumenti za ravnanje

Dokumente je treba družbi hobex predložiti v sedmih dneh od datuma zahteve!



6.2 KNJIŽENJE KREDITNE KARTICE V NJENI ODSOTNOSTI

V naslednjih primerih jeknjiženje kreditne kartice izjemoma mogoče izvesti v odsotnosti kartice in njenega imetnika z ročnim vnosom podatkov kartice na terminalu (= »ročna transakcija«). Za takšne transakcije pa zaradi pravil organizacij kreditnih kartic ni zagotovila, da bo plačilo opravljeno.



Knjiženje predplačila



**Bremenitev v primeru
neprihoda gosta**



**Naknadne
bremenitve**

6.2.1 KNJIŽENJE PREDPLAČILA (BREMENITEV »ADVANCE DEPOSIT«)

V primeru rezervacije po e-pošti ali telefonu je mogoče knjiženje opraviti v odsotnosti kreditne kartice. Imetnik kartice vam pri tem posreduje zahtevane podatke (številko kartice, datum veljavnosti, DVV2/CVC2).

6.2.1.1 PREDPOSTAVKE ZA KNJIŽENJE V ODSOTNOSTI KARTICE

V ponudbi hotela je treba gosta obvestiti o naslednjem:

1. o načinih rezervacije (najbolje s potrditvijo s podpisom gosta),
2. o skupnih stroških za rezervirano obdobje,
3. o plačilnih pogojih,
4. o višini predplačila,
5. o številki rezervacije.

Naslednja predpostavka za obračun predplačila je pravilen sprejem naslednjih podatkov:

6. ime imetnika kartice (na katerega se glasi kreditna kartica),
7. naslov in telefonska številka imetnika kartice,
8. številka kreditne kartice,
9. datum veljavnosti kreditne kartice,
10. pisno strinjanje imetnika z bremenitvijo kreditne kartice (najbolje neposredno na ponudbi hotela).

6.2.1.2 IZVAJANJE

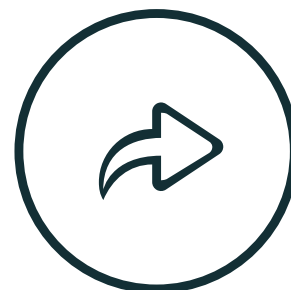
Zdaj je mogoče s podatki kreditne kartice opraviti knjiženje predplačila. Na natisnjem potrdilu o bremenitvi iz terminala mora biti v polju za podpis dodatno zabeleženo »Predplačilo«.

Nato je v treh delovnih dneh treba gostu poslati kopijo tega potrdila in potrdilo o knjiženju, vključno s številko rezervacije.

Če je bilo prek kreditne kartice obračunano predplačilo, dodatna bremenitev »No-Show« ni dovoljena.

Pomembno: Upoštevanje teh predpostavk pa vendarle ne jamči stoddostne varnosti pred povratno obremenitvijo, ker kljub vsem ukrepom ročno opravljene transakcije v primeru spora niso zavarovane.

Če imetnik kartice takšno obremenitev predplačila izpodbija, družba hobex AG hotelu znesek transakcije znova obračuna. S predložitvijo zgoraj navedenih dokumentov lahko družba hobex pri banki izdajateljici kartice poizkusi preprečiti obračun, kar pa v večini primerov spodleti. Znesek predplačila lahko hotel od gosta tedaj uveljavlja samo še civilnopravno. Kot osnova bi se pri tem poleg plačilnih pogojev uporabila pogodba o namestitvi.



6.2.2 BREMENITEV V PRIMERU NEPRIHODA GOSTA

V primeru neprihoda gosta kljub predhodni rezervaciji je gostu mogoče zaračunati stroške odpovedi, če je bil o tem obveščen v pogojih odpovedi ob rezervaciji. (Samo, če pred tem ni bilo knjiženo predplačilo.) Zaradi ročnega vnosa tudi za transakcijo ni zagotovila, da bo plačilo opravljeno.

6.2.2.1 PREDPOSTAVKE

Hotel mora od gosta pridobiti podatke, omenjene v točki **6.2.1.1** v alinejah od 6 do 10. Gost mora od hotela pridobiti podatke, omenjene v točki **6.2.1.1** v alinejah 1, 2 in 5. **Poleg tega je gosta treba natančno informirati o pogojih odpovedi.** Pri tem se hotel lahko odloči, ali želi uporabiti svoje pogoje odpovedi ali pogoje krovnih organizacij Visa in MasterCard.



1. varianta: pogoji odpovedi posameznega hotela

Gost mora biti v ponudbi hotela podrobno obveščen o pogojih odpovedi, zlasti o točni višini stroškov odpovedi in ali/do kdaj je mogoča brezplačna odpoved.

2. varianta: pogoji odpovedi krovnih organizacij Visa in MasterCard («No-Show«)

*Gost mora biti obveščen o naslednjih pogojih odpovedi VISA in MasterCard: Če gost ne more priti do dogovorjenega datuma, je obvezen rezervacijo odpovedati. Odpoved je treba sporočiti na dan dogovorjenega prihoda, najpozneje do 18. ure (krajevni čas hotela). Ob neupoštevanju teh pogojev je hotel upravičen prek kreditne kartice zaračunati znesek **ene** nočitve.*

Imetnik kartice mora biti dokazljivo obveščen o pogojih odpovedi in se strinjati z bremenitvijo morebitnih stroškov s kreditne kartice. Kot dokazilo je najbolje, da se imetnik kartice podpiše na ustreznem faksu, neposredno pod natisnjenimi pogoji odpovedi.

6.2.2.2 IZVAJANJE

Če pride do odpovedi prepozno ali sploh ne, se lahko izvede bremenitev kartice. Hotel je tedaj upravičen, da prek kreditne kartice gosta obračuna bodisi posamičen strošek odpovedi (glejte zgoraj 1. varianto) bodisi znesek za eno nočitev (glejte zgoraj 2. varianto). Ker se pri tem kreditna kartica ne predloži in imetnik kartice ni prisoten, morajo biti poleg prej omenjenih predpostavk izpolnjeni še naslednji pogoji, zato da se minimizira tveganje za povratno obremenitev.

» **Podatki o bremenitvi pred opravljanjem transakcije**

Pred bremenitvijo kartice mora biti imetnik kartice o opravljanju bremenitve obveščen prek poslanega ustreznega računa (po faksu, e-pošti ali pošti). Pri uporabi pogojev odpovedi 2. variante mora račun vsebovati tudi opombo »No-Show«.

» **Potrdilo o bremenitvi**

Pri uporabi pogojev odpovedi 2. variante mora biti na potrdilu o bremenitvi v polju za podpis vnesena opomba »No-Show«.

Pri zahtevi za potrdilo o plačilu morajo biti predloženi naslednji dokumenti:

1. Izpis rezervacije
2. Izpis pogojev odpovedi
3. Strinjanje s pogoji odpovedi
4. Kopija računa (če je treba, z opombo »No-Show«) z dokazilom o pošiljanju
5. Kopija potrdila o bremenitvi (če je treba z napisom »No-Show«)
6. Morebitna e-poštna sporočila ali telefonske beležke, drugi podatki

Če imetnik kartice takšno obremenitev izpodbija, družba hobex AG hotelu znesek transakcije znova obračuna. S predložitvijo zgoraj navedenih dokumentov lahko družba hobex pri banki izdajateljici kartice poizkusi preprečiti obračun, kar pa v večini primerov spodleti. Znesek predplačila lahko hotel od gosta tedaj uveljavlja samo še civilnopravno. Kot osnova bi se pri tem poleg pogojev odpovedi uporabila pogodba o namestitvi.

Pomembno: Upoštevanje teh pogojev pa vendarle ne jamči stoddostotne varnosti pred povratno obremenitvijo, ker kljub vsem ukrepom ročno opravljene transakcije v primeru spora niso zavarovane.

Dokumente je treba predložiti v sedmih dneh od datuma zahteve!

6.2.3 NAKNADNE BREMENITVE

Naknadne ročne bremenitve kreditne kartice gosta na splošno niso dovoljene. Zlasti so prepovedane naknadne bremenitve za morebitno škodo, zneske tovrstnih transakcij in se v primeru pritožbe gosta vedno obračunajo hotelu.

V izjemnih primerih je vendarle mogoče ročno zaračunati stroške mini bara, konzumacije, sobe idr. Predpostavka za to na eni strani je, da obstaja pisno strinjanje gosta o tem, da se smejo z njegove kreditne kartice (z navedbo številke kartice) obračunati vsi hotelski stroški ali da se gost s takšno naknadno bremenitvijo posebej pisno strinja. Na drugi strani se sme tovrstna naknadna bremenitev opraviti samo v 90 koledarskih dneh po dejanski transakciji stroškov hotela.

Pomembno: Upoštevanje teh predpostavk pa vendarle ne jamči stodsotne varnosti pred povratno obremenitvijo, ker kljub vsem ukrepom ročno opravljene transakcije v primeru spora niso zavarovane.

**hobex AG**

Josef-Brandstätter-Straße 2b
5020 Salzburg
Austria

T +43 662 2255-0

F +43 662 2255-68

M office@hobex.at

www.hobex.at

 facebook.com/hobex

