

# Weisung zur Reservation und Bezahlung von Beherbergungsleistungen im Präsenz- und/oder Distanzgeschäft («Hotelweisung»)

## 1. Präambel

Die internationalen Kartenorganisationen definieren umfassende Vorgaben für Kartenzahlungen im Bereich Hotellerie, die für alle diesbezüglich tätigen Vertragspartner (nachstehend «VP») bindend sind. Die vorliegende Weisung regelt die Akzeptanz von Mastercard- (ausgenommen Maestro) und Visa-Kredit- und -Debitkarten (ausgenommen V PAY) (nachfolgend «Karte(n)») zur Abwicklung von Reservationen und zur Durchführung von Zahlungen im Zusammenhang mit Beherbergungsleistungen. Bei Nichteinhaltung der Vorgaben können SIX Payment Services AG (nachstehend «SPS») durch die internationalen Kartenorganisationen erhebliche Bussen auferlegt oder den Karteninhabern das Recht auf Rückforderung von Transaktionen eingeräumt werden.

## 2. Anwendungsbereich

Die Hotelweisung ist für alle VP von SPS bindend und integraler Bestandteil des Akzeptanzvertrags für Distanzgeschäfte (AGB Ziff. 1.3). Sofern in der Weisung nicht abweichend vereinbart, gelten uneingeschränkt die Bestimmungen der AGB sowie allfälliger weiterer Weisungen, insbesondere der Weisung betreffend der Einhaltung der Payment-Card-Industry-Sicherheitsvorschriften («PCI-Weisung») sowie der Weisung E-Commerce und Mail-Phone Order («E-Commerce/ MO/TO-Weisung»). Der VP ist verpflichtet, alle durch den VP einzuhaltenden Restriktionen und Pflichten auf Drittdienstleister (wie z. B. Buchungsportale) zu überbinden und deren Einhaltung jederzeit sicherzustellen.

## 3. Reservationen

### 3.1 Reservation mit Vorauszahlung («Advance Resort Deposit»/«Prepayment»)

Der VP hat die Möglichkeit, für eine Reservation eine Voraus- oder eine Anzahlung mittels Karte zu verlangen. Bei der Vorauszahlung werden zum Zeitpunkt der Reservation gestützt auf den vereinbarten Übernachtungspreis die voraussichtlichen Beherbergungskosten, bei der Anzahlung einen Teil derselben, durch den Karteninhaber bezahlt.

#### 3.1.1 Reservationsvorgang

Vor Abschluss der Reservation muss der VP den Karteninhaber über folgende Punkte informieren:

- Preis pro Übernachtung für die gewünschte Zimmerkategorie (inkl. MwSt., Kurtaxen etc.) sowie Gesamtbetrag für den Aufenthalt (inkl. MwSt., Kurtaxen etc.)
- Beschreibung der im Preis enthaltenen Leistungen
- Betrag der Vorauszahlung, der seiner Karte bei Abschluss der Reservation belastet wird (bei einer Anzahlung zusätzlich Angaben zum Zeitpunkt und zur Höhe der finalen Zahlung)
- Annullations- und Rückerstattungsbedingungen (inkl. Angaben zum letztmöglichen Termin für eine Annullation mit Anrecht auf Rückerstattung der Voraus-/Anzahlung)

Der VP ist verpflichtet, dem Karteninhaber die Reservation innerhalb von maximal 24 Stunden schriftlich zu bestätigen. Neben den oben aufgelisteten Informationen müssen zusätzlich folgende Angaben in der Reservationsbestätigung enthalten sein:

- Reservationscode (wird durch den VP vergeben) sowie Hinweis an den Karteninhaber, den Code zu Referenzzwecken und für Rückfragen aufzubewahren
- Name und exakte Adresse der Unterkunft sowie Telefonnummer
- Ankunftsdatum sowie geplante Aufenthaltsdauer inkl. Abreisedatum

### 3.1.2 Autorisation und Belastung der Voraus-/Anzahlung auf der Karte

Da im Falle einer Voraus-/Anzahlung dem VP keine physische Karte vorliegt, muss die Transaktion manuell über ein von SPS freigegebenes Terminal (physisches oder virtuelles Terminal) eingeliefert oder durch eine Distanzzahlung (E-Commerce) durch den Karteninhaber vorgenommen werden. Für die Durchführung der Transaktion durch den VP sind lediglich die Kartennummer und das Verfalldatum der Karte erforderlich. Der CVC2/CVV2 (Sicherheitscode) der Karte ist für die Transaktionsabwicklung nicht notwendig und darf in keinem Fall gespeichert und/oder zwischengespeichert werden. Der vorgesehene Betrag muss vor der Belastung zwingend via SPS autorisiert werden. Die Belastung muss innerhalb von 24 Stunden nach erfolgreicher Autorisation erfolgen. Sollte die Autorisation nicht bestätigt werden, ist die Reservation nicht erfolgt und der Karteninhaber muss entsprechend informiert werden. Eine Belastung der Voraus- bzw. Anzahlung ist bei einer abgelehnten Autorisation nicht gestattet.

### 3.1.3 Annullation einer Reservation durch den Karteninhaber

Der VP bestimmt selber seine eigenen Annullationsbedingungen. Er ist verpflichtet, jegliche in Einklang mit den bei der Reservation vereinbarten Annullationsbedingungen stehenden Stornierungen zu akzeptieren. Im Falle einer Annullation muss der VP umgehend eine Gutschrift in Höhe des dem Karteninhaber allfällig zustehenden Anteils an der belasteten Voraus-/Anzahlung veranlassen. Der VP hat dem Karteninhaber umgehend eine schriftliche Annullations- sowie eine schriftliche Gutschriftsbestätigung zu senden. Die Bestätigung muss den Annullationscode (wird durch den VP vergeben), den Totalbetrag der Gutschrift sowie die letzten vier Ziffern der Kartennummer und das Verfalldatum enthalten. Steht dem Karteninhaber keine Gutschrift zu, so ist dies auf der Annullationsbestätigung entsprechend zu vermerken. Gutschriften dürfen nur auf dieselbe Karte ausgelöst werden, die ursprünglich belastet wurde. Es ist nicht gestattet, die Gutschrift auf andere Zahlkarten oder mittels Banküberweisung abzuwickeln.

### 3.2 Garantierte Reservation («Guaranteed Reservation»)

Der VP kann Karteninhabern die Möglichkeit geben, die Reservation einer Unterkunft ohne Voraus-/Anzahlung garantieren zu lassen. Bei dieser Art von Reservation verpflichtet sich der VP dazu, das gebuchte Zimmer für den Karteninhaber verfügbar zu halten, sofern der Karteninhaber dieses nicht ordnungsgemäss annulliert. Bezieht der Karteninhaber die gebuchte Unterkunft nicht und liegt keine gültige Annullation seitens des Karteninhabers vor, ist der VP ermächtigt, den Betrag einer Übernachtung (inkl. MwSt., Kurtaxen etc.) der Karte des Karteninhabers zu belasten («No-Show»).

#### 3.2.1 Reservationsvorgang

Vor Abschluss der Reservation muss der VP den Karteninhaber zwingend über folgende Punkte informieren:

- Preis pro Übernachtung für die gewünschte Zimmerkategorie (inkl. MwSt., Kurtaxen etc.) sowie voraussichtlicher Gesamtbetrag für den Aufenthalt (inkl. MwSt., Kurtaxen etc.)
- Beschreibung der im Preis enthaltenen Leistungen
- Annullations- und Rückerstattungsbedingungen inkl. Angaben zum letztmöglichen Termin für eine kostenlose Annullation sowie Betrag, der bei Nichterscheinen («No-Show») in Rechnung gestellt wird

Der VP ist verpflichtet, dem Karteninhaber die Reservation innerhalb von maximal 24 Stunden schriftlich zu bestätigen. Neben den oben aufgelisteten Informationen müssen zusätzlich folgende Angaben in der Reservationsbestätigung enthalten sein:

- Reservationscode (wird durch den VP vergeben) sowie Hinweis an den Karteninhaber, diesen Code zu Referenzzwecken und für Rückfragen aufzubewahren
- Betrag, der bei Nichterscheinen und nicht ordnungsgemässer Annullierung der Reservation als «No-Show» belastet wird
- Name und exakte Adresse der Unterkunft sowie Telefonnummer
- Ankunftsdatum sowie geplante Aufenthaltsdauer inkl. Abreisedatum

Dem Karteninhaber ist zudem das Recht einzuräumen, die Reservation innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Bestätigung kostenfrei zu annullieren.

#### 3.2.2 Vorautorisation («Pre-Authorization») für den Fall von «No-Show»

Bei einer garantierten Reservation darf der VP den Betrag für eine Übernachtung auf der angegebenen Karte vorautorisieren. Die Vorautorisation darf frühestens 30 Tage vor dem geplanten Check-out vorgenommen werden. Der Karteninhaber muss über die Summe (maximal den Preis einer Übernachtung) und die maximale Dauer der Vorautorisation (30 Tage) in Kenntnis gesetzt werden. Für die Vorautorisation sind lediglich die Kartennummer und das Verfalldatum der Karte erforderlich. Der CVC2/CVV2 (Sicherheitscode) der Karte ist für die Transaktionsabwicklung nicht notwendig und darf in keinem Fall gespeichert und/oder zwischengespeichert werden.

### 3.2.3 Kostenfreie Annullation einer garantierten Reservation durch den Karteninhaber

Der VP bestimmt selber seine eigenen Annullationsbedingungen, wobei die maximale Annullationsfrist 72 Stunden vor Beginn des Aufenthalts betragen darf. Der VP ist verpflichtet, alle Annullationen von garantierten Reservationen anzunehmen, die bis 72 Stunden vor Beginn des Aufenthalts eingehen. Wird die Reservation weniger als 72 Stunden vor dem Beginn des Aufenthalts vorgenommen, müssen alle Annullierungen angenommen werden, die bis 18 Uhr Ortszeit des vereinbarten Ankunftstages eingehen.

### 3.2.4 Autorisation und Belastung bei Nicht-Inanspruchnahme der Reservation durch den Karteninhaber («No-Show»)

Der VP ist verpflichtet, die gebuchte Unterkunft in der ersten Nacht bis zur Check-out-Uhrzeit des Folgetags freizuhalten und dem Karteninhaber zur Verfügung zu stellen. Bezieht der Karteninhaber die gebuchte Unterkunft bis zur Check-out-Uhrzeit am Tag nach der vereinbarten Ankunft nicht und liegt keine gemäss den Annullationsbedingungen gültige Stornierung seitens des Karteninhabers vor, ist der VP ermächtigt, den Betrag einer Übernachtung der Karte des Karteninhabers zu belasten. Die Belastung muss manuell über ein von SPS freigegebenes Terminal (physisches oder virtuelles Terminal) eingeliefert werden. Als Autorisationscode ist der bei der Reservation eingeholte Vorautorisationscode zu verwenden.

Sollte der Karteninhaber bestreiten, die Reservation selber getätigt zu haben, steht dem VP kein Vergütungsanspruch für die durchgeführte Belastung zu. Beanstandet der Karteninhaber eine «No-Show»-Belastung, muss der VP den Nachweis erbringen, dass der Karteninhaber vor Abschluss der Reservation über die Annullationsbedingungen informiert wurde, diese mit der Reservationsbestätigung erhalten und sie nicht eingehalten hat.

### 3.2.5 Belastung bei Erfüllung der Reservation durch den Karteninhaber

Erfüllt der Karteninhaber die Reservation, ist der VP gehalten, beim Check-out die Transaktion am physischen Kartenlesegerät via Chip-Leser durchzuführen (Autorisation und Belastung).

## 4. Reservationen über eine Webseite (E-Commerce)

Bei Reservationen über eine Webseite muss der Webauftritt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertragspartners sowie die Annullations- und Rückerstattungsbedingungen enthalten. Dem Karteninhaber müssen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Abschluss des Bestellvorgangs angezeigt werden und er muss sie aktiv bestätigen («click to accept»). Die Annullations- und Rückerstattungsbedingungen müssen dem Karteinhaber darüber hinaus während des Buchungsprozesses direkt angezeigt werden. Der VP muss das Einhalten dieser Bestimmungen im Streitfall rechtsgültig belegen können.

## 5. Ersatzunterkunft

Der VP ist verpflichtet, dem Karteninhaber die effektiv reservierte Unterkunft zur Verfügung zu stellen. Ist dies dem VP nicht möglich (z.B. aufgrund Überbuchung), so hat der VP eine gleichwertige oder höherklassige Ersatzunterkunft für die Dauer der Reservation (maximal 14 Nächte) beziehungsweise bis zur Verfügbarkeit der ursprünglichen Unterkunft anzubieten. Der Preis der Ersatzunterkunft darf den bestätigten Preis der garantierten Reservation nicht übersteigen. Der Karteninhaber hat zudem Anrecht auf einen kostenlosen Transfer zur Ersatzunterkunft sowie ein kostenloses Telefongespräch. Akzeptiert der Karteninhaber die Ersatzunterkunft nicht oder bezahlt er diese selber, darf keine «No-Show»-Belastung erfolgen bzw. muss ihm eine allfällige Voraus-/Anzahlung umgehend zurückerstattet werden.

## 6. Nachbelastungen

Sofern der Karteninhaber vorgängig zustimmt, ist der VP ermächtigt, die Kreditkarte des Karteninhabers für Zimmergebühren, Verpflegung und Getränke nachträglich (nach Abreise) zu belasten. Die Belastung muss manuell über ein von SPS freigegebenes Terminal (physisches oder virtuelles Terminal) eingeliefert werden. Eine vorgängige Autorisation des Betrages ist grundsätzlich erforderlich. Ist der Abbuchungsversuch erfolglos (Autorisation abgelehnt), ist der VP gehalten, den Karteninhaber zu kontaktieren und nach einem anderen Zahlungsmittel zu fragen. Die Belastung von Kosten aus durch den Karteninhaber verursachten Schäden bzw. entwendeten Gegenständen darf nur dann erfolgen, wenn der Karteninhaber darüber informiert wurde und er sein ausdrückliches Einverständnis zur entsprechenden Belastung der Karte gibt. Sollte der Karteninhaber die Rechtmässigkeit der Belastung bestreiten, steht dem VP kein Vergütungsanspruch für die durchgeführte Belastung zu.

## 7. Autorisation und Belastung von Transaktionen

Sämtliche Beträge müssen vor der Belastung autorisiert werden. Sofern die Karte vorliegt, sind jegliche Transaktionen am physischen Kartenlesegerät via Chip-Leser durchzuführen (Autorisation und Belastung). Eine Einlieferung unter Verwendung des Magnetstreifens oder mittels manueller Eingabe ist nur zulässig, sofern die Karte über keinen Chip verfügt. Nachträgliche Belastungen von vorautorisierten Beträgen sind unter Verwendung des bei der Vorautorisation erteilten Autorisationscodes sowie von Transaktionsreferenznummern zu tätigen.

Autorisiert der VP einen Betrag auf der Karte des Karteninhabers, der vom effektiv belasteten oder zur Belastung vorgesehenen Betrag abweicht, ist die Autorisation innerhalb von 24 Stunden partiell oder vollständig zurückzuziehen und so an den effektiv zu belastenden oder belasteten Betrag anzupassen. Fehlerhafte Autorisationen (z.B. falscher Betrag) oder solche, die nicht mehr benötigt werden (keine Einlieferung der Transaktion), sind durch den VP umgehend zu stornieren.

## 8. Aufbewahrungspflichten

Der VP ist verpflichtet, jegliche Dokumente im Zusammenhang mit Reservationen, Voraus-/Anzahlungen und Annullationen gemäss Artikel 5.8 der AGB aufzubewahren. Über die vergebenen Reservations- und Annullationscodes ist ein Verzeichnis zu führen. Auf Anfrage sind die Dokumente sowie das Verzeichnis SPS umgehend zur Verfügung zu stellen.

## 9. Einhaltung der Payment Card Industry Sicherheitsvorschriften

Der VP ist unabhängig von der Anzahl Transaktionen verpflichtet, die Datensicherheitsvorgaben nach Payment Card Industry Data Security Standard (nachfolgend PCI DSS) jederzeit einzuhalten und ein entsprechendes PCI DSS-Zertifikat zu erlangen. Die erforderlichen Zertifizierungsmassnahmen sind in der «Weisung betreffend Einhaltung der Payment-Card-Industry-Sicherheitsvorschriften/PCI-Weisung» von SPS detailliert aufgelistet.

Der VP hat SPS regelmässig und unaufgefordert über die Resultate der Zertifizierungsmassnahmen zu informieren. Dies beinhaltet das Vorlegen des «Report on Compliance (ROC)», sofern dies als Zertifizierungsmassnahme vorgesehen ist, der Resultate der «Network-Scans» sowie des «Self-Assessment Questionnaire». Der VP hat SPS umgehend und unaufgefordert zu informieren, falls der geforderte PCI-DSS-Zertifizierungsgrad nicht aufrechterhalten werden kann (aufgrund Systemanpassungen, negativer Resultate bei der Zertifizierung o.Ä.).

## 10. Buchungsportale, Online-Reservationssysteme und Channel Managers

Der VP ist gehalten, mit Buchungsportalen, Online-Reservationssystemen oder Channel Managers zusammenzuarbeiten, die entweder keine Kartendaten verarbeiten oder von den internationalen Kartenorganisationen akzeptiert sind und eine PCI-DSS-Zertifizierung vorweisen können.

Der VP ist verpflichtet, SPS unaufgefordert mitzuteilen, welche Buchungsportale, Online-Reservationssysteme und Channel Managers er nutzt. Jegliche Änderungen sind SPS umgehend mitzuteilen. SIX Payment ist ermächtigt, die Nutzung von Buchungsportalen, Online-Reservationssystemen und Channel Managers jederzeit einzuschränken oder zu untersagen.

## 11. Haftung

Der VP haftet gegenüber SPS für alle Schäden, die SPS aus der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung der vertraglichen Pflichten und Obliegenheiten durch den VP entstehen. Insbesondere ist SPS berechtigt, dem VP allfällige Schadenersatzforderungen Dritter sowie Straf- und/oder Bearbeitungsgebühren der internationalen Kartenorganisationen sowie alle weiteren, SPS durch die nicht gehörige Einhaltung der vorliegenden Bestimmungen verursachten Schäden oder weitere Aufwendungen vollumfänglich weiterzubelasten. Zieht der VP allfällige Drittfirmen hinzu, haftet er für von diesen verursachte Schäden, wie wenn er sie selbst verursacht hätte.