

Richtlinien für die Akzeptanz von UnionPay

Die Verarbeitung von Zahlungen, die mit UnionPay-Karten getätigt werden, unterscheidet sich in gewissen Aspekten von anderen Karten. Wenn Sie eine Zahlung mit einer UnionPay-Karte akzeptieren, befolgen Sie bitte die nachfolgenden Richtlinien und Empfehlungen.

Akzeptanz der Karte bei Vorliegen der Karte und in Gegenwart des Karteninhabers («Präsenztransaktion»)

Karte mit Magnetstreifen

UnionPay-Karten mit Magnetstreifen werden entweder als reine UnionPay-Karten herausgegeben oder als Co-Brand-Karten (Dual-Brand-Karten). Letztere erkennt man daran, dass auf der Karte zusätzlich das Markenlogo des Mitherausgebers, z.B. MasterCard, Visa, JCB, American Express oder Diners, aufgedruckt ist.

Chip-Karten

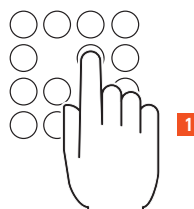
Die Herausgeber von UnionPay-Karten sind derzeit dabei, die Karten mit Magnetstreifen durch UnionPay-Chip-Karten zu ersetzen (sogenannte «EMV-Karten»). Im Gegensatz zu den Magnetstreifenkarten weisen Chip-Karten kein zusätzliches Markenlogo auf. Es gibt zudem Chip-Karten ohne Magnetstreifen. Es handelt sich hierbei um reine UnionPay-Karten, die somit nicht als Dual-Brand-Produkt verarbeitet werden können.

UnionPay-Magnetstreifen- wie auch Chip-Karten werden sowohl als Kredit- als auch als Debitkarte ausgegeben. Die kontaktlose Zahlung mit der UnionPay-Karte ist nur auf dem chinesischen Festland möglich.

Identifikation des Karteninhabers (PIN und Unterschrift)

Bei Zahlung mit der UnionPay-Karte an einem elektronischen Terminal wird in der Regel die Eingabe des PIN-Codes verlangt (ausgenommen bei gewissen Chip-Karten, bei denen sich der Karteninhaber nur mit seiner Unterschrift identifiziert). Der PIN ist entweder ein persönlicher Code oder eine zufällig vergebene sechsstelligen Zahlen- und Buchstabenkombination.

Beachten Sie, dass bei Zahlung mit der UnionPay-Karte immer die Unterschrift des Karteninhabers benötigt wird, auch wenn er sich bereits durch Eingabe des PIN-Codes identifiziert hat. Falls der Beleg keine Unterschriftenzeile aufweist, bitten Sie den Karteninhaber, an anderer Stelle auf dem Beleg zu unterschreiben.



1 PIN-Eingabe

2 Unterschrift auf dem Verkaufsbeleg



Autorisierung

Die Autorisierung der UnionPay-Zahlung hat elektronisch zu erfolgen und geschieht bei regulärer Zahlung mittels Kartenterminal automatisch. UnionPay anerkennt keine mündliche Autorisierung von Transaktionen via Telefon. Für Dual-Brand-UnionPay-Karten gilt diese Einschränkung nicht. Bei diesen kann eine mündliche Autorisierung über das Telefon beim Mitherausgeber (MasterCard, Visa, JCB, American Express, Diners) vorgenommen werden, nicht aber bei UnionPay selber*.

Reservation (Vorautorisierung)

Reservations («Vorautorisierung») können nur mit der UnionPay-Kreditkarte getätigt werden. Reservations mit UnionPay-Debitkarten werden zurückgewiesen.

Achten Sie darauf, dass der Karteninhaber immer dieselbe Karte und dasselbe Terminal für eine Reservation, ein Reservations-Upgrade oder eine auf die Reservation folgende Buchung benützt. Andernfalls könnte die Transaktion (insbesondere eine Buchung nach einer Reservation) zurückgewiesen werden.

Reservations-Upgrades (d.h. Erhöhung des vorgängigen Reservationsbetrags) sind nur für Hospitality-Anbieter und Autovermieter zulässig. Upgrades von Akzeptanzstellen, die nicht diesen Segmenten angehören, werden von UnionPay abgelehnt.

* Schritte für die Autorisierung und Abwicklung von Dual-Brand-Karten:

1. Holen Sie telefonisch die Autorisierung ein.
2. Führen Sie eine manuelle Abwicklung durch. Benutzen Sie dazu einen Drucker und manuell erstellte Verkaufsbelege und notieren Sie auf dem Verkaufsbeleg die Autorisierungsnummer.

Reservierungen mit UnionPay-Kreditkarten sind während maximal 20 Tagen gültig und verfallen nach Ablauf dieser Frist. Als Best-Practice-Vorgehen zur Verhinderung, dass eine Reservation verfällt, empfehlen wir, zum Zeitpunkt des Check-in eine neue Reservation mit der UnionPay-Kreditkarte vorzunehmen. Nähere Einzelheiten dazu entnehmen Sie bitte dem Factsheet «Garantierte Hotelzimmerreservierung mit der Kreditkarte».

Manuelle Transaktionen (PKE, Drucker, Verkaufsbelege)

Die manuelle Eingabe von Kreditkartentransaktionen («PAN Key Entering» oder PKE) am Zahlterminal ist ausschliesslich dem Gastgewerbe und den Autovermietern vorbehalten oder bei Zahlung mit einer Dual-Brand-Karte möglich. UnionPay akzeptiert auch keine manuell erstellten Verkaufsbelege, ausser von Händlern des Gastgewerbes oder der Autovermietungsbranche (in Verbindung mit der Funktion «Hotel Reservation Garantie», «Hotel Advance Deposit» oder «No Show») oder bei Zahlung mit einer Dual-Brand-Karte. Transaktionen via E-Mail oder Telefon sind mit den UnionPay-Karten ebenfalls nicht erlaubt.

Rückerstattungen

Wenn Sie den Transaktionsbetrag herabsetzen müssen, beispielsweise weil der Betrag falsch eingegeben oder die Karte zweimal belastet wurde, müssen Sie die Rückerstattung des entsprechenden Betrags am Zahlterminal auslösen (im Benutzerhandbuch wird erklärt, wie Sie für eine Rückerstattung über das Zahlterminal vorgehen müssen). Nicht elektronische Rückerstattungsanfragen (z.B. schriftlich) können nicht bearbeitet werden. Stellen Sie sicher, dass die Rückerstattung auf dieselbe Karte erfolgt, die für die Kauftransaktion verwendet wurde. Auch sollte die Rückerstattung möglichst am selben Zahlterminal ausgelöst werden, da sonst UnionPay die Rückerstattung verweigern könnte. Der Rückerstattungsbetrag kann nie höher als der Kaufbetrag sein. Falls Sie eine zusätzliche Belastung einer UnionPay-Karte vornehmen wollen, der Karteninhaber (bzw. die UnionPay-Karte) indes nicht mehr anwesend ist, kontaktieren Sie bitte den Kunden-Support von SIX.

Manuelle Buchungen bei No Show

Manuelle Buchungen (ohne dass die UnionPay-Karte vorliegt) im Falle eines sogenannten «No Show» auf eine UnionPay-Kreditkarte können nur vorgenommen werden, wenn mit der entsprechenden Karte eine Reservation getätigt wurde. Die Verbuchung eines No Show (siehe «Manuelle Abwicklung») ist nur möglich, wenn zuvor eine Reservation getätigt wurde. Für weitere Informationen zur Verbuchung eines No Show verweisen wir Sie auf die «Allgemeinen Geschäftsbedingungen für bargeldlose Zahlungen» und das Informationsblatt «Manuelle Abwicklung» und das Factsheet «Sichere Abwicklung von Kreditkartentransaktionen in der Hotellerie».

Nachbelastungen

Eine spätere Belastung der Karte (Nachbelastung) ist nur in den Sektoren Hotellerie und Autovermietung gestattet. Um Nachbelastungen zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass sämtliche Belastungen zum Zeitpunkt der Verbuchung (während des Check-outs) vorgenommen werden. Hinweis: Nachbelastungen sind, wie oben beschrieben, ausschliesslich in den Sektoren Hotellerie und Autovermietung gestattet und erfordern eine neue, spezielle Autorisierung, da sie sonst von UnionPay zurückgewiesen werden. Einzelheiten dazu entnehmen Sie unserem Factsheet «Sichere Abwicklung von Kreditkartentransaktionen in der Hotellerie».

Verspätete Einreichung

UnionPay weist alle Transaktionen zurück, die später als 29 Tage nach dem Transaktionsdatum eingereicht werden. Um solche Zurückweisungen zu vermeiden, raten wir Ihnen, die Transaktionen so schnell als möglich (wenn immer möglich täglich) einzureichen.

Hotline für UnionPay-Karteninhaber

Falls Ihr UnionPay-Kunde Probleme mit oder Fragen zu seiner Zahlungskarte hat, kann er sich an eine der folgenden Hotline-Nummern wenden:

- UnionPay Hotline: 00800 800 95516
- Hotline der Bank des Karteninhabers: Telefonnummer auf der Rückseite der UnionPay-Karte

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: www.six-payment-services.com/kontakt

SIX Payment Services AG
Hardturmstrasse 201
Postfach
CH-8021 Zürich

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburg

SIX Payment Services (Austria) GmbH
Marxergasse 1B
1030 Wien
Österreich