

Direttive per l'accettazione di UnionPay

L'elaborazione dei pagamenti con carte UnionPay differisce in certi aspetti dalla gestione di altre carte. Quando si accetta una carta UnionPay, si prega di osservare le direttive e i consigli seguenti.

Accettazione delle carte in presenza del titolare e della carta («operazione in presenza»)

Carte a banda magnetica

Le carte UnionPay con banda magnetica possono essere emesse come carte esclusivamente UnionPay oppure come carte co-branded (dual-branded) ovvero provviste di un marchio aggiuntivo come MasterCard, Visa, JCB, American Express o Diners.

Carte chip

Attualmente gli istituti di emissione UnionPay stanno sostituendo le carte a banda magnetica con carte chip UnionPay (EMV). A differenza delle carte a banda magnetica, le carte chip non sono più provviste di dual-brand. Esistono anche carte chip emesse senza banda magnetica. Si tratta di carte unicamente UnionPay e non possono pertanto essere elaborate mediante il dual-brand.

Le carte a banda magnetica o chip (EMV) UnionPay sono emesse come carte di credito o di debito. La funzione contactless di UnionPay non è supportata al di fuori della Cina continentale.

Verifica del titolare della carta (PIN e firma)

Nella maggior parte dei casi, quando le carte UnionPay vengono accettate tramite l'infrastruttura di pagamento elettronico (il terminale), viene richiesto l'inserimento del PIN (fatta eccezione per alcune carte chip per le quali l'identificazione avviene unicamente tramite firma). Il PIN può essere un codice personale oppure una combinazione casuale a sei cifre numeriche.

Si fa presente che le carte UnionPay richiedono sempre la firma del loro titolare, anche se lo stesso si è già identificato inserendo il PIN. Nel caso in cui la riga della firma non venga stampata sulla ricevuta del terminale, si prega di chiedere al titolare di apporre comunque la firma su qualunque parte della ricevuta.



1 Immissione del PIN

2 Firma sul giustificativo di vendita



Autorizzazione

Le autorizzazioni UnionPay devono essere generate elettronicamente e ciò avviene in automatico per le normali operazioni di acquisto elaborate tramite il terminale. L'autorizzazione manuale delle transazioni via telefono non è consentita da UnionPay. Le carte UnionPay con dual-brand non sono soggette a questa restrizione poiché l'autorizzazione manuale via telefono è possibile tramite il dual-brand (MasterCard o Visa, JCB, American Express, Diners) ma non direttamente tramite UnionPay*.

Prenotazione (pre-autorizzazione)

Si fa presente che le prenotazioni (anche chiamate «pre-autorizzazioni») sono possibili solo utilizzando le carte di credito UnionPay. Le prenotazioni eseguite con carte di debito UnionPay saranno rifiutate.

Assicurarsi che il titolare utilizzi sempre la stessa carta e lo stesso terminale per la prenotazione, il relativo upgrade e la registrazione successiva alla prenotazione. In caso contrario, le operazioni (specialmente la registrazione dopo la prenotazione) possono essere rifiutate.

Gli upgrade della prenotazione (aumento dell'importo precedentemente prenotato) sono consentiti solo per gli operatori del settore alberghiero e per gli autonomi. UnionPay rifiuta gli upgrade provenienti da esercenti che non appartengono a uno di questi due segmenti.

* Passaggi per l'autorizzazione e il regolamento con carta dual-brand:

1. Ottenere l'autorizzazione per il dual-brand per telefono;
2. Eseguire il regolamento manuale per il dual-brand usando un imprinter, emettere manualmente lo scontrino e aggiungere il numero di autorizzazione ricevuto allo scontrino.

Le prenotazioni con carte di credito UnionPay sono valide al massimo per 20 giorni e scadono dopo tale termine. Per impedire che la prenotazione scada, le migliori prassi prevedono che al momento del check-in sia eseguita una nuova prenotazione con la carta di credito UnionPay. Per informazioni dettagliate rinviamo alla nostra scheda informativa sulla garanzia delle prenotazioni alberghiere tramite carta di credito («Hotel reservation guarantee per credit card»).

Operazioni manuali (PKE, imprinter, scontrini)

L'esecuzione manuale delle operazioni di credito («PAN Key Entering», inserimento del PAN) tramite il terminale è consentita solo per gli operatori del settore alberghiero e per gli autonoleggi oppure se viene effettuata mediante il dual-brand. UnionPay non consente nemmeno l'emissione manuale di scontrini, fatta eccezione per il segmento alberghiero e degli autonoleggi (in connessione con le funzioni di garanzia della prenotazione alberghiera «Hotel Reservation Guarantee», del deposito cauzionale alberghiero «Hotel Advance Deposit» o di no-show disponibili solo per esercente del segmento alberghiero) o nel caso in cui sia eseguita mediante il dual-brand. Nemmeno le operazioni per posta/telefono sono ammesse con le carte UnionPay.

Rimborsi

Nel caso sia necessario ridurre l'importo dell'operazione, per esempio perché è stato digitato in modo non corretto o perché è stato addebitato due volte sulla carta, si prega di iniziare l'operazione di rimborso per l'importo necessario utilizzando il terminale (per le modalità di elaborazione dell'operazione di rimborso rinviamo alla guida dell'utente del terminale). Le richieste di rimborso manuali (ad esempio su carta) non possono essere elaborate. Assicurarsi che l'operazione di rimborso sia eseguita con la stessa carta utilizzata per l'acquisto e se possibile anche sullo stesso terminale. In caso contrario UnionPay potrebbe rifiutare l'operazione di rimborso. Il rimborso non può inoltre superare l'importo dell'acquisto originale. Nel caso in cui occorra addebitare un importo supplementare sulla carta UnionPay, ma il titolare della carta (UnionPay) non è più presente, si prega di contattare l'assistenza clienti SIX.

Registrazione manuale in caso di No Show

La registrazione manuale (necessaria quando la carta UnionPay non è fisicamente presente) di un no-show (mancata presentazione) con carta di credito UnionPay è possibile solo se con la stessa carta era stata fatta una prenotazione. La registrazione di un no-show (si vedano le disposizioni sul regolamento manuale) non è possibile senza una previa prenotazione. Per maggiori informazioni sulle regole relative alla registrazione di no-show, rinviamo alle schede informative sulle condizioni commerciali generali per i pagamenti senza contanti «General Business Conditions for Cashless Payments», sul regolamento manuale «Manual Settlement» e sull'elaborazione sicura di pagamenti con carta nel settore alberghiero «Secure processing of card payments in the hotel business».

Addebiti tardivi

Gli addebiti successivi («addebiti tardivi») sono consentiti solo nel settore alberghiero e nelle agenzie di autonoleggio. Per evitare gli addebiti tardivi, assicurarsi che tutti gli addebiti siano presi in considerazione al momento della registrazione (durante il check-out). Nota bene: gli addebiti tardivi (ammessi, come specificato sopra, solo per il settore alberghiero e per le agenzie di autonoleggio) necessitano di una nuova autorizzazione specifica, senza la quale saranno rifiutati da UnionPay. Per informazioni dettagliate consultare la scheda informativa sull'elaborazione sicura di pagamenti con carta nel settore alberghiero «Secure processing of card payments in the hotel business».

Presentazione tardiva

UnionPay rifiuta qualsiasi operazione presentata più di 29 giorni dopo la data in cui è stata eseguita. Per evitare il rifiuto, assicurarsi di trasmettere le operazioni a SIX appena possibile (idealmente su base giornaliera).

Hotline per titolari di carta UnionPay

In caso di problemi o domande di clienti UnionPay in merito alla loro carta, si prega suggerire loro di contattare una delle seguenti hotline:

- Hotline UnionPay: 00800 800 95516
- Hotline della banca del titolare della carta: numero di telefono stampato sul retro della carta UnionPay

L'interlocutore locale è indicato su www.six-payment-services.com/contatto

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
Casella postale
CH-8021 Zurigo

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

SIX Payment Services (Austria) GmbH
Marxergasse 1B
1030 Vienna
Austria