

Directrices para la aceptación de UnionPay

El procesamiento de pagos realizados con tarjetas UnionPay se diferencia en determinados aspectos de otras tarjetas. Si usted acepta un pago con una tarjeta UnionPay, tenga a bien observar las siguientes directrices y recomendaciones.

Aceptación de la tarjeta contra presentación de la tarjeta y en presencia del titular de la tarjeta («transacción presencial»)

Tarjeta con banda magnética

Se emiten tarjetas UnionPay con bandas magnéticas bien como tarjetas puras de UnionPay o como tarjetas de marcas compartidas (tarjetas de doble marca). Estas últimas se reconocen porque en la tarjeta está, además, el logotipo de la marca de la entidad coemisora, por ejemplo, MasterCard, Visa, JCB, American Express o Diners.

Tarjetas con chip

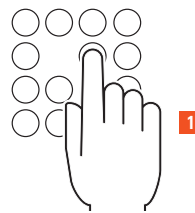
Las entidades emisoras de tarjetas UnionPay están trabajando actualmente para sustituir las tarjetas con bandas magnéticas por tarjetas UnionPay con chip (las denominadas «tarjetas EMV»). A diferencia de las tarjetas con banda magnética, las tarjetas con chip no presentan ningún logotipo de marca adicional. Además, hay tarjetas con chip sin banda magnética. Estas son tarjetas puras de UnionPay que, por consiguiente, no se procesan como producto de doble marca.

Se emiten tarjetas UnionPay con banda magnética y tarjetas UnionPay con chip tanto como tarjeta de crédito como de débito. Podrán efectuarse pagos sin contacto con la tarjeta UnionPay solamente en China continental.

Identificación del titular de la tarjeta (PIN y firma)

Cuando se efectúa un pago con la tarjeta UnionPay en un terminal electrónico se solicita, por lo general, la introducción del código PIN (excepto en ciertas tarjetas con chip, en las que el titular de la tarjeta se identifica únicamente con su firma). El PIN es bien un código personal bien una combinación de números y letras de seis dígitos otorgada en forma aleatoria.

Tenga en cuenta que, cuando se efectúen pagos con la tarjeta UnionPay, se solicitará siempre la firma del titular de la tarjeta, aun cuando este ya se haya identificado introduciendo el código PIN. Si el justificante no tiene un espacio destinado para la firma, solicite al titular de la tarjeta que firme en otro lugar del justificante.



1 Introducción de PIN

2 Firma en el justificante de venta



Autorización

La autorización del pago con UnionPay se realizará de forma electrónica y es automática en los pagos normales en terminales de tarjetas. UnionPay no reconoce ninguna autorización verbal de transacciones realizada telefónicamente. Esta restricción no se aplica a tarjetas de UnionPay de doble marca. En estas tarjetas sí podrá solicitarse una autorización verbal llamando al teléfono de la entidad coemisora (MasterCard, Visa, JCB, American Express, Diners), pero no llamando a UnionPay misma*.

Reserva (preautorización)

Las reservas («preautorización») solo podrán hacerse con la tarjeta de crédito UnionPay. Se rechazarán las reservas realizadas con tarjetas de débito UnionPay.

Preste atención a que el titular de la tarjeta utilice siempre la misma tarjeta y el mismo terminal para una reserva, una mejora de reserva o para el asiento de cargo posterior a la reserva. De lo contrario, podría rechazarse la transacción (sobre todo, la confirmación posterior a una reserva).

* Pasos para solicitar autorización y gestionar tarjetas de doble marca.

1. Solicite la autorización telefónicamente.
2. Gestione un pago de forma manual. Utilice para ello una impresora y justificantes de venta confeccionados a mano y anote en el justificante de venta el número de autorización.

Solo a proveedores de hotelería y alquiler de coches se les permitirá realizar mejoras de reserva (es decir, aumento del monto de reserva anterior). UnionPay rechazará toda mejora procedente de puntos de aceptación que no pertenezcan a este segmento.

Las reservas efectuadas con tarjetas de crédito UnionPay tendrán una validez máxima de 20 días y vencerán una vez transcurrido este plazo. Como procedimiento de buenas prácticas para impedir que una reserva venza recomendamos realizar en el momento del check-in una nueva reserva con la tarjeta de crédito UnionPay. Podrá obtener más detalles de la hoja informativa «Reserva garantizada de habitación de hotel con tarjeta de crédito».

Transacciones manuales (PKE, impresoras, justificantes de ventas)

La introducción manual de transacciones con tarjetas de crédito (PAN Key Entering o simplemente PKE) en el terminal de pago está reservada exclusivamente al sector de hotelería y alquiler de coches o será posible cuando se efectúen pagos con una tarjeta de doble marca. UnionPay tampoco acepta justificantes de venta emitidos a mano, salvo los emitidos por comerciantes del sector de hotelería y alquiler de coches (relacionados con las funciones Hotel Reservation Guarantee, Hotel Advance Deposit o No Show o cuando se realice el pago con una tarjeta de doble marca. Tampoco están permitidas las transacciones vía correo electrónico o por teléfono con tarjetas UnionPay.

Devoluciones

Cuando usted tenga que reducir el importe de la transacción, porque, por ejemplo, se ha introducido mal el importe o se ha duplicado el cargo en la tarjeta, tendrá que generar la devolución del importe correspondiente en el terminal de pago (en el Manual del usuario se explica cómo proceder para efectuar una devolución en el terminal de pago). No pueden tramitarse solicitudes de devolución que no sean electrónicas (por ejemplo, por escrito). Cerciérese de que la devolución se efectúe a la misma tarjeta que se utilizó para la transacción de compra. La devolución también deberá realizarse, de ser posible, en el mismo terminal de pago, ya que, de lo contrario, UnionPay podría denegar la devolución. El importe de la devolución nunca podrá ser mayor que el importe de compra. Si usted desea realizar un cargo adicional a una tarjeta UnionPay y el titular de la tarjeta ya no está presente en ese momento, comuníquese con el soporte de clientes de SIX.

Asientos de cargo manuales en los casos de no show

Podrán efectuarse asientos manuales (sin disponer físicamente de la tarjeta UnionPay) en los casos denominados No show con cargo a una tarjeta de crédito UnionPay solamente si la reserva se ha realizado con la tarjeta correspondiente. Podrá realizarse el asiento de cargo en el caso de un no show (véase la «Gestión manual») únicamente cuando se haya realizado una reserva previamente. Para más información sobre los asientos de cargo en el caso de un no show, le rogamos consultar las «Condiciones generales de contratación para pagos sin efectivo», la hoja informativa «Gestión manual» y la hoja de datos «Gestión segura de transacciones con tarjetas de crédito en el sector de hotelería».

Cargos diferidos

Se permitirá realizar un cargo posterior (cargo diferido) a la tarjeta únicamente en los sectores de hotelería y alquiler de coches. Para evitar cargos diferidos, cerciórese de que se hayan realizado todos los cargos en el momento de efectuar el asiento de cargo (durante el check out). Nota: Estará permitido realizar cargos diferidos como se describe más arriba exclusivamente en los sectores de hotelería y alquiler de coches, para lo cual se requiere solicitar una nueva autorización especial porque, de lo contrario, UnionPay los rechazará. Podrá obtener detalles al respecto de nuestra hoja de datos «Gestión segura de transacciones con tarjetas de crédito en el sector de hotelería».

Presentación fuera de plazo

UnionPay rechazará todas las transacciones que se presenten 29 días después de la fecha de la transacción. Para evitar tales rechazos, le recomendamos presentar las transacciones lo antes posible (de ser posible, diariamente).

Línea directa para titulares de tarjetas UnionPay

Si su cliente UnionPay tiene problemas o preguntas sobre su tarjeta de pago, podrá comunicarse a los siguientes números telefónicos de la línea directa:

- Línea directa UnionPay: 00800 800 95516
- Línea directa del banco del titular de la tarjeta: número telefónico en el dorso de la tarjeta UnionPay.

Encontrará su interlocutor en: www.six-payment-services.com/kontakt

SIX Payment Services AG
Hardturmstrasse 201
Apartado postal
CH-8021 Zúrich

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

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