

Hotelreservationsgarantie per Kreditkarte

So gehen Sie richtig vor

Inhaber einer Kreditkarte (Visa, MasterCard, UnionPay, JCB, Diners Club Card oder Discover Card) können die erste Hotelübernachtung über ihre Karte garantieren lassen. Sie als Hotel und/oder ein allfällig beauftragter Buchungsagent müssen einige wichtige Punkte beachten, die in diesem Merkblatt aufgeführt sind. Stellen Sie sicher, dass der Buchungsagent sämtliche Informationen betreffend Reservation/Annulation unverzüglich an Sie weiterleitet.

So funktioniert eine Reservation

1. Verlangen Sie von Ihrem Gast bei der Reservation folgende Informationen:

- 1** Kreditkartennummer, Verfalldatum
- 2** Name und Vorname des Karteninhabers (muss identisch mit Gast sein), Adresse, Telefon-/Faxnummer und E-Mail-Adresse des Karteninhabers

2. Informieren Sie den Gast über Ihre Bedingungen.

Am besten schicken Sie ihm eine Bestätigung per Post, Fax oder E-Mail mit folgenden Angaben:

– Preis pro Übernachtung für die gewünschte Zimmerkategorie und Rechnungstotal (inkl. MwSt.)

– Genaue Hoteladresse

– Reservationsnummer

– Senden Sie keine Kreditkartendaten in der Bestätigung

– Information über die Annullierungs- bzw. Belastungsbedingungen:

Falls der Karteninhaber die gemachte Reservation nicht bis 18.00 Uhr Ortszeit des geplanten Ankunftstages annulliert, kann ihm eine Übernachtung zuzüglich Taxen belastet werden.

So halten Sie die PCI DSS Richtlinien ein

Bewahren Sie Kartendaten nach Möglichkeit in physischer Form auf. Wollen Sie Kartendaten elektronisch speichern, so ist eine umfangreichere Zertifizierung nach PCI DSS erforderlich, um die Sicherheit der Kartendaten zu gewährleisten. Vergleichen Sie hierzu unsere «Weisungen zur Einhaltung der PCI DSS Sicherheitsvorschriften für Vertragspartner». Bewahren Sie die auf Papier vorhandenen Kartendaten (Kartennummer und Verfalldatum) an einem sicheren, nur einem für einen beschränkten und autorisierten Personenkreis zugänglichen Ort auf. Nach Abreise des Gastes sind diese Kartendaten unbedingt zu vernichten. Kartenprüfnummern (CVV2, CVC2, CID, CAV2) dürfen niemals gespeichert werden.



Das sind die Bedingungen für eine Annullierung

Sie sind grundsätzlich verpflichtet, alle Annullierungen anzunehmen, die bis 18.00 Uhr Ortszeit des geplanten Ankunftstages bei Ihnen eintreffen. Zusätzlich müssen Sie dem Karteninhaber die Annullierungsnummer bekannt geben.

Falls Ihnen dieser Annullierungszeitraum nicht genügt, können Sie diesen auf maximal 72 Stunden vor dem geplanten Eintreffen des Gastes verlegen. In diesem Fall müssen Sie Ihren Gast schriftlich auf den besonderen Annullierungstermin aufmerksam machen. Führen Sie das konkrete Datum und die Uhrzeit dieses Termines deutlich in Ihrem Bestätigungsschreiben auf.

Erscheint der Kunde nicht und hat er die Reservation auch nicht rückgängig gemacht, können Sie einen Beleg für die Belastung des Karteninhabers für **eine Nacht** ausstellen. Da Sie nur über die Kartenummer und nicht über die Karte verfügen, benutzen Sie die Funktion «manuelle Kartendatenerfassung»¹. Anstelle der Unterschrift schreiben Sie von Hand das Wort «No Show»² in das Unterschriftsfeld. Sollte der Karteninhaber bestreiten, die Hotelreservation selbst getätigt zu haben, steht Ihnen kein Vergütungsanspruch zu.

So gehen Sie am Anreisetag vor

Verlangen Sie von Ihrem Gast beim Einchecken die Kreditkarte und reservieren Sie den voraussichtlich per Ende des Aufenthalts geschuldeten Betrag über Ihr Zahlterminal. Lassen Sie die Reservation mit PIN autorisieren.

Lesen Sie die Karte unbedingt am Zahlterminal ein. Tippen Sie die Kartenummer nur dann manuell ein, wenn weder der Chip noch der Magnetstreifen lesbar sind und die Karte deshalb nicht am Zahlterminal eingelesen werden kann. Im Zusammenhang mit der Abwicklung von manuellen Transaktionen sind Sie verpflichtet, die besonderen Bestimmungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von SIX Payment Services zu beachten.

Ersatzunterkunft

Sie sind verpflichtet, Ihrem Gast die korrekt reservierte Unterkunft zur Verfügung zu stellen. Ist Ihnen dies nicht möglich, so haben Sie ihm eine gleichwertige Unterkunft am selben Ort zu organisieren. Zudem hat der Gast Anrecht auf den Transfer zur Ersatzunterkunft sowie ein dreiminütiges Telefongespräch, und Sie sind verpflichtet, sämtliche Nachrichten und Anrufe kostenlos an die neue Unterkunft weiterzuleiten.

Hotel AG 00000 Hamburg		
0002	01.04.12	09.29
BUCHUNG		
00000671013		
MasterCard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTAL	EUR	58.00
=====		
No show		
Signature/Unterschrift		

¹ Die genaue Bezeichnung kann je nach Zahlterminal-Modell variieren. Bei Fragen kontaktieren Sie den Hersteller Ihres Zahlterminals.

² «No Show» ist ein stehender Begriff.

Es gelten die besonderen Geschäftsbedingungen für die Akzeptanz von Kreditkarten bei Anwesenheit des Karteninhabers.

Ihr persönlicher Kontakt: www.six-payment-services.com/kontakt

SIX Payment Services AG
Hardturmstrasse 201
8005 Zürich
Schweiz

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

