

Hotelreservation mittels Kreditkartenanzahlung oder Kreditkartengarantie

Hotelreservation mittels Anzahlung durch Kreditkarte (Hotel Advance Deposit)

Möchte Ihr Hotel für eine garantierte Buchung eine Anzahlung verlangen, kann dies über die Kreditkarte der Kund:in abgewickelt werden.

Wir zeigen Ihnen, wie Sie

1. Anzahlungen mit Kreditkarten korrekt abwickeln;
2. Anzahlungen korrekt wieder stornieren;
3. mit Fällen von Überbuchungen korrekt umgehen.

Es ist wichtig, dass Sie die folgenden Anweisungen genau befolgen. Dadurch lassen sich Kundenrückfragen oder gar Rückbuchungen vermeiden.

1. Anzahlung mit Kreditkarten korrekt abwickeln

Während des Reservationsgesprächs mit dem Gast...

...verlangen Sie folgende Angaben:

- Name/Vorname (wie auf der Karte angegeben)
- Rechnungsadresse
- Kreditkartennummer und Verfalldatum
- Telefonnummer, Postadresse, E-Mail-Adresse
- Ankunftsdatum und Aufenthaltsdauer

...geben Sie dem Gast folgende Informationen:

- Zimmerpreis (inkl. Abgaben, Taxen, Steuern)
- Betrag der Anzahlung, den Sie seiner Kreditkarte belasten werden (darf den Preis für 14 Nächte nicht übersteigen)
- Name, Adresse und Telefonnummer des Hotels
- Buchungscode¹, mit dem Hinweis, ihn für allfällige Rückfragen aufzubewahren
- Hinweis, dass die Anzahlung von der Schlussrechnung abgezogen wird und
- dass die Unterkunft für den Zeitraum für ihn freigehalten wird, der von der Anzahlung gedeckt ist

...informieren Sie den Gast über die Stornierungsbedingungen Ihres Hotels, insbesondere

- über den letztmöglichen Zeitpunkt für eine kostenlose Stornierung;
- dass die Anzahlung nach Ablauf der Stornierungsfrist bzw. wenn die Stornierungsbedingungen nicht eingehalten werden, ganz oder teilweise verfällt.

Nach dem Gespräch mit dem Gast...

...buchen Sie die Anzahlung an Ihrem Zahlterminal

- Da Sie nur über die Kartenummer und nicht über die Karte verfügen, benutzen Sie die Funktion «Manuelle Kartendatenerfassung»².
- Anstelle der Unterschrift schreiben Sie von Hand das Wort «Advance Deposit» in das Unterschriftenfeld.

Beachten Sie Folgendes: Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass Transaktionsabwicklungen mittels manueller Kartendatenerfassung mit Risiken verbunden sind und er diese Risiken zu tragen hat. Insbesondere dann, wenn sich nachträglich herausstellen sollte, dass die Kartendaten missbräuchlich ohne Einverständnis der Karteninhaber:in verwendet worden sind.

Bestätigen Sie dem Gast die Anzahlung schriftlich

Sie sind verpflichtet, dem Gast innerhalb von drei Arbeitstagen eine schriftliche Anzahlungsbestätigung sowie eine Kopie des Buchungsbelegs zukommen zu lassen.

So halten Sie die PCI DSS Richtlinien ein

Wenn Sie vor Ort zwingend Kartendaten aufbewahren müssen, bevorzugen Sie die physische Speicherung. Im Falle einer elektronischen Speicherung ist eine umfangreiche PCI DSS Zertifizierung erforderlich, um die Sicherheit der Kartendaten zu gewährleisten. Vergleichen Sie hierzu unsere «Weisungen über die Einhaltung der PCI DSS Sicherheitsvorschriften für Vertragspartner».

Bewahren Sie die auf Papier vorhandenen Kartendaten (Kartenummer und Verfalldatum) an einem sicheren, nur einem beschränkten und autorisierten Personenkreis zugänglichen Ort auf. Stellen Sie sicher, dass die Kartendaten nach Abreise des Gasts gelöscht/vernichtet werden. Verzichten Sie komplett auf die Abfrage und Speicherung von Kartenprüfnummern (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

¹ Wird vom Hotel gegeben.

² Die genaue Bezeichnung kann je nach Zahlterminal-Modell variieren. Bei Fragen kontaktieren Sie den Hersteller Ihres Zahlterminals.

Die Anzahlungsbestätigung Ihres Hotels³ muss folgende Angaben enthalten:

- Bezeichnung des Hotels
- Name, Rechnungsadresse und Telefonnummer der Karteninhaber:in
- voraussichtliches Ankunftsdatum
- Zahlungsbetrag
- Datum der Transaktion
- Buchungscode der Anzahlung
- spätestster Zeitpunkt für eine Stornierung
- Stornierungsbedingungen wie mit dem Gast vereinbart
- Angaben zu Rechten und Pflichten bei Anzahlungen über Kreditkarten

Sie müssen sich von der Karteninhaber:in die Reservation schriftlich rückbestätigen lassen (per E-Mail, Brief oder Fax). Die Karteninhaber:in muss dabei ausdrücklich bestätigen, dass sie die Stornierungsbedingungen gelesen, verstanden und akzeptiert hat. Wir empfehlen Ihnen, der Karteninhaber:in ein vorformuliertes Schreiben zur Unterschrift mitzuschicken.

2. Anzahlungen korrekt stornieren

Beim Gespräch mit der Karteninhaber:in

- Teilen Sie ihr den Stornierungscode⁴ mit
- Weisen Sie darauf hin, dass der Code für mögliche Rückfragen aufbewahrt werden muss

Nach dem Gespräch

- Versehen Sie die Anzahlungsbestätigung mit dem Vermerk «Cancelled» und dem Stornierungscode
- Berechnen Sie den zu erstattenden Betrag
- Führen Sie eine Kreditkartengutschrift an Ihrem Kreditkartenterminal durch
- Senden Sie dem Gast innerhalb von drei Arbeitstagen per E-Mail, Brief oder Fax eine Kopie beider Belege (Buchungsbeleg Advance Deposit und Gutschriftsbeleg der Stornierung) begleitet von einem Text, der erklärt, dass eine Gutschrift vorgenommen wurde

Gutschriften dürfen nur auf dieselbe Kreditkarte ausgelöst werden, die ursprünglich belastet wurde: keine anderen Kredit- oder Debitkarten, keine Bankvergütungen.

3. Vorgehen im Falle von Überbuchungen

Grundsätzlich hat der Gast Anrecht auf das von ihm gebuchte Zimmer oder die Zimmerkategorie. Ist die vom Gast reservierte Unterkunft bei seiner Ankunft nicht verfügbar, sind Sie verpflichtet, ihm mindestens folgende Ersatzleistungen anzubieten:

- Unterkunft in einem anderen Hotel, bis das reservierte Zimmer verfügbar ist; diese muss mindestens von gleichwertigem oder höherem Qualitätsstandard sein
- Transfer zum Ersatzhotel und zurück (falls von Kund:in gewünscht täglich)
- Weiterleitung aller eingehenden Nachrichten und Anrufe in das Ersatzhotel
- Zwei kostenlose, dreiminütige Telefonanrufe
- Die gesamte vom Gast geleistete Anzahlung ist gutzuschreiben⁵



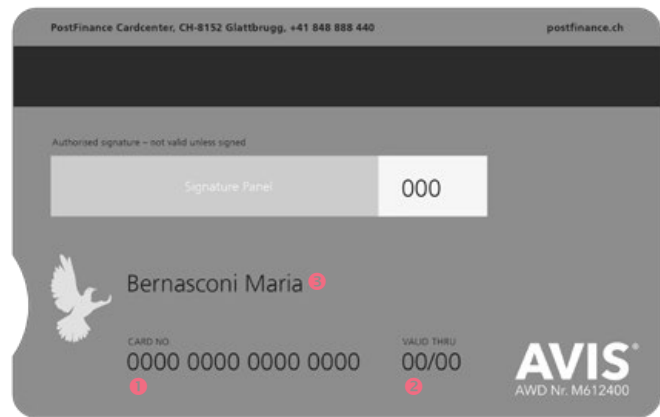
³ Die Anzahlungsbestätigung ist von Ihrem Hotel zu verfassen.

⁴ Der Stornierungscode ist von Ihrem Hotel zu vergeben.

⁵ Vorgehen siehe Punkt 2: Anzahlungen korrekt stornieren.

Hotelreservation mittels Anzahlung durch Kreditkarte (Hotel Advance Deposit)

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



So funktioniert eine Reservation

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

- ❶ Kreditkartennummer
- ❷ Verfalldatum
- ❸ Name und Vorname der Karteninhaber:in (muss identisch mit Gast sein), Adresse, Telefon-/Faxnummer und E-Mail-Adresse der Karteninhaber:in

2. Informieren Sie den Gast über Ihre Bedingungen. Am besten schicken Sie ihm eine Bestätigung per E-Mail, Post, oder Fax mit folgenden Angaben:

- Preis pro Übernachtung für die gewünschte Zimmerkategorie und Rechnungstotal (inkl. MWST)
- Genaue Hoteladresse
- Reservationsnummer
- Senden Sie keine Kreditkartendaten in der Reservationsbestätigung
- **Information über die Annullierungs- bzw. Belastungsbedingungen: Falls die Karteninhaber:in die gemachte Reservation nicht bis 18.00 Uhr Ortszeit des geplanten Ankunfts-tags annulliert, kann ihr eine Übernachtung zuzüglich Taxen belastet werden.**

Das sind die Bedingungen für eine Annullierung

Sie sind grundsätzlich verpflichtet, alle Annullierungen anzunehmen, die bis 18.00 Uhr Ortszeit des geplanten Ankunfts-tags bei Ihnen eintreffen. Zusätzlich müssen Sie der Karteninhaber:in die Annullierungsnummer bekannt geben.

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

Erscheint die Kund:in nicht und hat sie die Reservation auch nicht rückgängig gemacht, können Sie einen Beleg für die Belastung der Karteninhaber:in für eine Nacht ausstellen. Da Sie nur über die Kartenummer und nicht über die Karte verfügen, benutzen Sie die Funktion «Manuelle Kartendatenerfassung»⁶. Anstelle der Unterschrift schreiben Sie von Hand das Wort «No Show»⁷ in das Unterschriftsfeld. Sollte die Karteninhaber:in bestreiten, die Hotelreservation selbst getätigt zu haben, steht Ihnen kein Vergütungsanspruch zu.

So halten Sie die PCI DSS Richtlinien ein

Wenn Sie vor Ort zwingend Kartendaten aufbewahren müssen, bevorzugen Sie die physische Speicherung. Im Falle einer elektronischen Speicherung ist eine umfangreiche PCI DSS Zertifizierung erforderlich, um die Sicherheit der Kartendaten zu gewährleisten. Vergleichen Sie hierzu unsere «Weisungen über die Einhaltung der PCI DSS Sicherheitsvorschriften für Vertragspartner».

Bewahren Sie die auf Papier vorhandenen Kartendaten (Kartenummer und Verfalldatum) an einem sicheren, nur einem beschränkten und autorisierten Personenkreis zugänglichen Ort auf. Stellen Sie sicher, dass die Kartendaten nach Abreise des Gasts gelöscht/vernichtet werden. Verzichten Sie komplett auf die Abfrage und Speicherung von Kartenprüfnummern (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

⁶ Die genaue Bezeichnung kann je nach Zahlterminal-Modell variieren. Bei Fragen kontaktieren Sie den Hersteller Ihres Zahlterminals.

⁷ «No Show» ist ein stehender Begriff.

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.

Ersatzunterkunft

Sie sind verpflichtet, Ihrem Gast die 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.

VERTRAGSPARTNER AG		
0000 ORTSCHAFT		
0002	06.03.2020	09.29
BUCHUNG		
00000671013		
Mastercard		
XXXX XXXX XXXX 6789		
XXXX (A)		
0031 049164 01 000001		
***** REF. NR. 488654 *****		
097762		
TOTAL	CHF	58.00
=====		
No show		
Signature/Unterschrift		

