

Brancheforskrifter

Hotel

Disse brancheforskrifter er udarbejdet af Swedbank Pay i henhold til Generelle Vilkår. Begreber, defineret i bilaget Definitioner, har samme betydning i disse brancheforskrifter.

Brancheforskrifter Hotel vedrører Transaktioner for alle typer af salg i hotelbranchen, eksempelvis reservation, tillægsgebyrer, men også ændringer af tidligere Transaktioner.

Det kan gøres både via internet og telefonordre, men kan også gøres på stedet via Betalingsterminal eller en kombination af alle tre.

Betalingskort ikke fysisk brugt ved Transaktion

For at kunne gennemføre følgende Transaktioner, der er beskrevet under denne overskrift, skal Kunden underskrive Aftale om Indløsning af Transaktioner via Internet og, hvor relevant, om Indløsning af Korttransaktioner via Telefonordre med de tilknyttede vilkår og forskrifter. Kunden skal i givet fald også følge Swedbank Pays anvisninger.

1. Telefonisk booking

Reservation og, hvor det er relevant, en beløbsreservation på et anslået beløb for hotelophold, som sker via telefon, skal primært udføres i henhold til telefonordrer med Betalingslink, som beskrevet i Servicevilkår Kortindløsning.

Alternativt kan en Betalingsterminal bruges i stedet for Betalingslink. Det kræver, at denne har særlig teknisk support af telefonordre- og manuelt indtastet indløsningsfunktioner.

2. Reservation via internettet

Ved reservation via Kundens hjemmeside og/eller app, og hvor det er relevant, foretages en beløbsreservation ved, at Slutkunden godkender hver Transaktion med SCA for et anslået beløb.

3. Reservation via internettet (Gemt kort)

Ved booking via Kundens hjemmeside og/eller app, og hvor det er relevant, foretages en beløbsreservation ved, at Slutkunden godkender Korttransaktionen med SCA på et anslået beløb på reservationstidspunktet i henhold til, der er beskrevet i Servicevilkår Kortindløsning.

4. No show

Kunden kan opkræve et såkaldt "No show", hvis Slutkunden har reserveret et hotelværelse, som han/hun ikke har brugt eller afbestilt i overensstemmelse med afbestillingsbetingelserne.

Ved booking skal Slutkunden oplyses om Kundens reservationsbetingelser, hvor afbestillingsbetingelserne skal fremgå tydeligt. Slutkunden har ret til at afbestille reservationen frem til kl. 18.00 på ankomstdagen. No-show-debitering må tidligst foretages 24 timer efter, at Slutkunden skulle være ankommet, og må højst modsvare en overnatningspris for reserveret hotelværelse. Hotelværelset

skal også holdes tilgængeligt i perioden frem til, at No-show-debiteringen gennemføres. Kunden skal skrive "No show" i underskriftsfeltet på Kunde kvitteringen.

Kunden skal endvidere sørge for, at Slutkunden får sin kopi af Kunde kvitteringen. Hvis Transaktionen bliver afvist, kan debiteringen ikke gennemføres. No show skal enten gennemføres via:

- ▶ Betalingslink (forudsat, at Slutkunden er informeret på reservationstidspunktet om, at Kunden kan sende betalingslink), eller
- ▶ MIT (forudsat at Slutkunden har gemt Kreditkort-oplysninger hos Kunden, og Slutkunden, ved skriftlig aftale, har accepteret, at der kan foretages debitering).

5. Ændring af beløb

Ændring af det anslåede beløb skal finde sted, hvis det tidligere anslåede beløb viser sig at være for lavt eller for højt. Ændring betyder, at Kunden enten skal foretage en ændring af det ekstra beløb, eller reducere det tidligere anslåede beløb. For at gennemføre en ændring af beløb skal Kortkunden have godkendt, at ændring kan udføres af Kunden på grundlag af en skriftlig aftale.

6. Hurtig udtjekning

I forbindelse med udtjekning i Kundens selvbetjeningsservice, hvis den er tilgængelig, skal Slutkunden ved skriftlig aftale, have godkendt om, at gebyret for hotelopholdet kan blive opkrævet Slutkunden via gemte Kreditkortoplysninger hos Kunden. Slutkunden skal have gennemført en Transaktion med SCA i forbindelse med hotelopholdet, som skal knyttes til udtjekningstidspunktet i henhold til Swedbank Pays instruktioner.

7. Tillægsgebyr

Hvis Transaktionen udgør et tillægsgebyr for eksempelvis værelse, mad, drikkevarer eller skader, og Slutkunden tidligere har accepteret tillægsgebyrer i forbindelse med en erklæring om en sådan tillægsdebitering, kan Kunden debitere Slutkunden. Kunden skal endvidere sørge for, at Slutkunden får sin kopi af Kunde kvitteringen. Tillægsgebyr, som beskrevet ovenfor, skal ske senest 60 dage fra datoen for det aktuelle hotelophold. Tillægsgebyret skal enten gennemføres via:

- ▶ Betalingslink (forudsat, at Slutkunden er informeret på reservationstidspunktet om, at Kunden kan sende betalingslink), eller
- ▶ MIT (forudsat at Slutkunden har gemt Kreditkortoplysninger hos Kunden, og Slutkunden, ved skriftlig aftale, har accepteret, at der kan foretages debitering).

Ovenstående punkt gælder ikke for tillægsdebitering for ekstraordinære omkostninger, men i givet fald, er Slutkunden altid forpligtet til at godkende denne Transaktion med SCA.

Betalingskort fysisk brugt ved Transaktion

For at kunne gennemføre følgende Transaktioner, der er beskrevet under denne overskrift, skal Kunden underskrive Aftale om Indløsning af Transaktioner via Terminal med de tilknyttede vilkår og forskrifter. Kunden skal i givet fald også følge Swedbank Pays anvisninger.

1. Indtjekning og reservation

Ved indtjekning skal Slutkunden godkende den kommende debitering. I forbindelse med Slutkundens godkendelse skal Kunden foretage en autorisation for et anslået beløb. Det anslåede beløb skal være baseret på planlagt tid for hotelopholdet, værelsespris og yderligere gebyrer. Transaktionen udføres i Betalingsterminalen, hvor Slutkunden accepterer Transaktionen.

2. Tillægsdebitering

Hvis Transaktionen udgør et ekstra gebyr for eksempelvis værelse, mad, drikkevarer og omkostninger i forbindelse med skader, kan Kunden opkræve Slutkunden et gebyr. Tillægsdebiteringen skal ske i Betalingsterminalen, hvor Slutkunden godkender Transaktionen og modtager sin kopi af Kundekvittering.

3. Udtjekning og eventuel ændring af beløb

Ved udtjekningen skal Slutkunden godkende alle debiteringer for hotelopholdet. I forbindelse med Slutkundens godkendelse skal Kunden foretage en ændring, hvis det anslåede beløb, som Kunden tidligere har godkendt, skal ændres. Transaktionen udføres i Betalingsterminalen, hvor Slutkunden accepterer Transaktionen.

Hvis Kunden har foretaget autorisationer for det anslåede beløb og eventuelle ændringer, kan kontrolnummeret for disse fremgå af Kundekvitteringen. Alle delbeløb, kontrolnummer og autorisationsdato skal angives på samme Kundekvittering.

Øvrigt

Følgende funktioner, der er beskrevet under denne overskrift, gælder, uanset om Kreditkortet bruges fysisk eller ej. For at kunne gennemføre følgende Transaktioner, der er beskrevet under denne overskrift, skal Kunden underskrive Aftale om Indløsning af Transaktioner via Internet og, hvor det er relevant, om Indløsning af Transaktioner via Telefonordre med de tilknyttede vilkår og forskrifter. Kunden skal i givet fald også følge Swedbank Pays anvisninger.

1. Manuel indtastet indløsning

Manuel indtastet indløsning bliver sandsynligvis afvist af Kortudsteder i EU/EØS. Derimod kan såkaldte virtuelle kort, der eksempelvis anvendes af bookingagenter, og Kreditkort, udstedt uden for EU/EØS, godkendes.

2. Kundekvittering

Den underskrevne dokumentation ("Kundekvittering") skal indeholde oplysninger om værelsespris og alle andre gebyrer, der kan tilkomme. Oplysningerne skal præsenteres på en sådan måde, at Slutkunden nemt kan beregne summen af gebyret. Kunden skal endvidere sørge for, at Kortkunden får sin kopi af Kundekvitteringen.

Hvis Slutkunden, inden udtjekning, har godkendt debiteringen af Korttransaktionen på en sådan måde, som fremgår af disse brancheforskrifter, er det ikke nødvendigt at Kundekvitteringen indeholder Slutkundens underskrift. Slutkunden kan dermed godkende debiteringer i forvejen, forudsat at dette er angivet i den skriftlige aftale mellem Slutkunde og Kunde.

3. Overbooking

Hvis et reserveret hotelværelse ikke er tilgængeligt for Slutkunden på det aftalte tidspunkt, skal Kunden, uden omkostninger for Slutkunden sørge for:

- ▶ et tilsvarende hotelværelse på andet hotel for en nat,
- ▶ transport til andet hotel,
- ▶ kommunikere alle Slutkundens meddelelser til andet hotel og
- ▶ give Slutkunden mulighed for to kortere telefonsamtaler, hvis denne beder om det.

Hvis hotelværelset ikke er tilgængeligt, og der er foretaget forudbetaling, skal Kunden sørge for

- ▶ tilsvarende hotelværelse på andet hotel, indtil det reserverede værelse bliver tilgængeligt og
- ▶ give Slutkunden mulighed for to kortere telefonsamtaler, hvis denne beder om det.

4. Sikkerhedskode

Ved reservation og No-Show er det ikke tilladt at tage imod eller registrere Sikkerhedskode.

5. Reklamationsret

Reklamationsret foreligger blandt andet ved alle bedrageriske Korttransaktioner, herunder efterdebitering, tillægsdebitering og No Show, i henhold til punkt 11 i Servicevilkår Kortindløsning.