

card complete

ZAHLUNGSKARTEN-TRANSAKTIONEN IN DER HOTELLERIE

RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT

FERNABSATZ & E-COMMERCE

ZAHLUNGSKARTEN-TRANSAKTIONEN IN DER HOTELLERIE

RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT

- Zahlungskarten, vor allem Kreditkarten, haben in der Hotellerie einen hohen Stellenwert und eine unterstützende Rolle in der Zahlungsabwicklung
- Gäste schätzen den Komfort des bargeldlosen Zahlungsservice. Dieser beginnt bereits bei der Reservierung des Aufenthaltes und setzt sich bis zum Check Out fort
- Unter Berücksichtigung einiger weniger Abwicklungsschritte, unterstützt auch Sie der Zahlungskartenservice bei Ihren Buchungen und Abrechnungen
- Beginnend mit der direkten Reservierung im Hotel oder über Ihre Hotel eigene Homepage im Internet bis hin zur Abrechnung vor Ort stellt sich die Zahlungskarte als Ihr Begleiter in den Dienst Ihrer Services
- Nutzen Sie den complete Service bei RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT für Ihr Hotel, um Ihre Gäste zufriedenzustellen und Ihre Buchungen, Abrechnungen und Ihre Auslastung effektiv und effizient zu steuern
- Wir unterstützen Sie gerne dabei

ZAHLUNGSKARTEN-TRANSAKTIONEN IN DER HOTELLERIE RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT

- Ihr complete **Akzeptanzvertrag** regelt die Kartenzahlung (VISA, MasterCard u. JCB) wenn der Gast und die Zahlungskarte physisch vor Ort sind
- Die complete **Zusatzvereinbarung für Hotels** beschreibt und regelt gemeinsam mit der Zusatzvereinbarung für Fernabsätze die Handhabung von der RESERVIERUNG bis zur Abreise. Die korrekte Vorgehensweise für ANZAHLUNGEN, sowie der CHECK OUT SERVICE und deren Verrechnung sind weitere Optionen
- Die **Zusatzvereinbarung für Fernabsätze** regelt auch die Abwicklung von Transaktionen, die im E-Commerce stattfinden
- Ihre eigene **Homepage mit einer integrierten Zahlungslösung** bietet hier den optimalen und direkten Verrechnungsvorgang. Mit der entsprechenden Option für die sichere Zahlung mittels **VbV** (Verified by Visa) und **MCSC** (MasterCard SecureCode) genießen Sie **Zahlungsgarantie (hinsichtlich Bonität und Identität!)**
- card complete empfiehlt professionelle Partner, sogenannte PSP's (Payment Service Provider), die Sie bei der Implementierung unterstützen und passende Lösungen für ein einfaches Online Payment für Ihr Unternehmen anbieten

ZAHLUNGSKARTEN-TRANSAKTIONEN IN DER HOTELLERIE RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT

Sie nutzen ein bestehendes Reservierungs-/ Bestellsystem ? Sie benötigen eine direkte, einfache und sichere Abwicklung der Bezahlung?

card complete empfiehlt folgende Payment Service Provider:

<http://www.wirecard.at/> (vormals Qenta Payment Solution)

<http://www.mpay24.com/>

<http://www.ogone.at/>

<http://www.viveum.at/>

<http://www.cqrpayments.com/>

-Neben der Kauftransaktion können Storno und Gutschrift direkt über das Payment Center des PSP durchgeführt werden

-Möglichkeit der direkten Prüfung der Kartendaten (Karteninhaber ist über Shop/Site online)

Weitere Leistungen, Details sowie Informationen erhalten Sie direkt bei den genannten Partnern.

Verified by Visa (VbV) & MasterCard SecureCode (MCSC) sind neu entwickelte Sicherheitstechnologien, bei denen sich der Besteller als der rechtmäßige Karteninhaber identifizieren muss. Ist diese Authentifizierung erfolgreich, wird autorisiert und Sie genießen Zahlungsgarantie.



ZAHLUNGSKARTEN-TRANSAKTIONEN IN DER HOTELLERIE RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT

card complete Vorteile für ÖHV Mitglieder:

- Wenn Sie einen Online Shop neu einrichten, übernimmt card complete Ihre Payment Service Provider STARTKOSTEN bis zu einem Maximalbetrag von EUR 200,- je Unternehmen
- ÖHV-TOP-Konditionen für vor Ort-Transaktionen und im E-Commerce/Fernabsatz
- Klare, vertragliche Regelung des Zahlungskartenservice für alle Bereiche der Hotellerie
- Sämtliche card complete terminals entsprechen den internationalen Standards und Sicherheitsrichtlinien wie: EMV (Europay/MasterCard/VISA Chip-Standard), SEPA (Single European Payment Area), PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) sowie PCI-PED (PIN Entry Device Standard)
- card complete Online Umsatz Information (kostenlos!)
- card complete Tourismusportal, exklusiv und kostenlos. Präsentieren Sie Ihr Unternehmen auf unserer einzigartigen Internetplattform www.completeurlaub.com und profitieren Sie von Ihrem gesteigerten Bekanntheitsgrad mit mehr Umsatz und Auslastung! Die Homepage von card complete wird jährlich von rund 1 Mio. Kunden besucht. Das Tourismusportal www.completeurlaub.com erleichtert Karteninhabern von card complete sowie zahlreichen internationalen Gästen die Auswahl von Urlaubsort, Hotel und Restaurant in Österreich. Die Suchmöglichkeiten erstrecken sich dabei von Bundesländern, Regionen und Kategorien bis hin zum Leistungsangebot.



ZAHLUNGSKARTEN-TRANSAKTIONEN IN DER HOTELLERIE RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT

Sicherheitstipps zur Vermeidung von Rückbelastungen (Charge Back) oder missbräuchlicher Transaktionen:

In vielen Missbrauchsfällen tritt eine Kombination der u.a. Komponenten auf

Ist der Kunde (Gast od. Reisebüro) ein neuer Kunde, oder hatten Sie schon Geschäftsbeziehung/Bestellungen?

- -Überprüfen Sie bitte die Kontaktdaten auf Ihre Richtigkeit!
- -Ist unter den angegebenen Telefonnummern jemand erreichbar?
-aktuell können etwa Telefonnummern beginnend mit 0044/+44(0)70.... als kritisch eingestuft werden, sofern keine Erreichbarkeit bzw. kein persönlicher Kontakt mit dem künftigen Gast möglich ist.
- -Überprüfen Sie die Firma und den Firmensitz auf Existenz (Internetabfrage, o.ä.), wenn sich ein Besteller/Reservierender als Reisebüro ausgibt!

Erhalten Sie eine Anfrage oder Reservierung per E-Mail?

- -Welche E-Mail Adresse hat der Absender?
- -Verwendet er einen kostenlosen Freemail-Account (yahoo, gmail, gmx, etc.)?
Seriöse Firmen/Reisebüros würden eingetragene E-Mail Adressen eines Serviceproviders verwenden!
- -Begnügen Sie sich nicht mit einer **E-Mail-Reservierung** (**nicht sicher**, da keine Unterschrift)!
- -Lassen Sie sich Reservierungen/Anfragen mittels Fax bestätigen und fordern Sie darauf die Unterschrift des Bestellers, sowie den Namen, auf den die Zahlungskarte ausgestellt ist!

- -Bietet der Besteller/Reservierende mehrere, unterschiedliche Zahlungskartennummern zum Abbuchen an?
- -Drängt der Besteller/Reservierende auf eine rasche Abwicklung?
- -Werden atypische oder überzogene Zusatzleistungen geordert (Präsentationsequipment für Vorträge, Mobiltelefonbereitstellung, etc.) ?
- !! Keine Geldüberweisungen im Fall etwaiger Stornos oder Gutschriften
- !! Rückabwicklung eine Kreditkarten-Transaktion nur über die gleiche Kartennummer



ZAHLUNGSKARTEN-TRANSAKTIONEN IN DER HOTELLERIE RESERVIERUNG – ANZAHLUNG – CHECK OUT

Beigeschlossene Anlagen:

- AKZEPTANZVERTRAG
- ZUSATZVEREINBARUNG FÜR HOTELLERIE
(zzgl. Musterformulare für Priority/Express-Check-Out-Service und Gästebblatt)
- ZUSATZVEREINBARUNG FÜR FERNABSÄTZE/E-COMMERCE
- INFOFOLDER FÜR E-COMMERCE/FERNABSÄTZE
- TERMINAL FOLDER
- TERMINAL STANDARDS
- ONLINE UMSATZ INFORMATION-ANMELDUNG
- TOURISMUSPORTAL-ANMELDUNG
- TIPPS UND BEISPIELE ZUR VERMEIDUNG VON MISSBRÄUCLICHEN RESERVIERUNGEN/BUCHUNGEN