

## Branschföreskrifter

### Hotell

Dessa branschföreskrifter är utfärdade av Swedbank Pay i enlighet med Allmänna Villkor. Begrepp definierade i bilagan Definitioner har samma betydelse i dessa branschföreskrifter.

Branschföreskrifter Hotell avser Transaktioner för all typ av försäljning inom hotellbranschen exempelvis bokningar, tilläggsdebiteringar men även revideringar av tidigare Transaktioner. Det kan ske både via internet och telefonorder, men kan också ske på plats via Betalterminal, eller en kombination av alla tre.

#### Kontokort ej närvarande vid Transaktion

För att genomföra nedanstående Transaktioner som beskrivs under denna rubrik krävs att Kunden tecknar Avtal om Kortinlösen via internet och i förekommande fall Kortinlösen via telefonorder med tillhörande villkor. Kunden ska även i förekommande fall följa Swedbank Pays instruktioner.

#### 1. Bokning via telefon

Bokning och i förekommande fall beloppsreservation på ett uppskattat belopp avseende hotellvistelse som sker via telefon ska i första hand utföras enligt telefonorder med Betallänk som beskrivs i Tjänstevillkor Kortinlösen.

I andra hand kan en Betalterminal användas istället för Betallänk. Då krävs att denna har särskilt tekniskt stöd för funktionen telefonorder och Manuellt inknappad inlösen.

#### 2. Bokning via internet

Bokning via Kundens hemsida och/eller app och i förekommande fall beloppsreservation sker genom att Slutkunden godkänner varje Transaktion med SCA på ett uppskattat belopp.

#### 3. Bokning via internet (Förenklad Kortbetalning)

Bokning via Kundens hemsida och/eller app och i förekommande fall beloppsreservation sker genom att Slutkunden godkänner Transaktionen med SCA på ett uppskattat belopp i anslutning till bokningstillfället enligt Förenklad kortbetalning som beskrivs i Tjänstevillkor Kortinlösen.

#### 4. No show

Om Slutkunden har reserverat ett hotellrum som denne ej utnyttjat eller avbeställt enligt avbokningsvillkoren kan Kunden genomföra en debitering av så kallad "No show". Vid bokningstillfället ska Slutkunden upplysas om Kundens bokningsvillkor där avbokningsvillkoren tydligt ska framgå. Slutkunden har rätt att avboka reservationen fram till kl. 18:00 på ankomstdagen. No show får göras tidigast 24 timmar efter det att Slutkunden skulle ha anlänt och får motsvara högst en hotellnatt för reserverat hotellrum. Hotellrummet ska även hållas tillgängligt tiden fram tills att No show genomförs.

Kunden ska i signaturfältet på Kundkvittot skriva "No show". Kunden ska vidare tillse så att Slutkunden får sitt exemplar av Kundkvittot. Om Transaktionen nekas går det ej att genomföra debiteringen. No show ska genomföras antingen via;

- Betallänk (förutsatt att Slutkunden är informerad vid bokningstillfället att Kunden får skicka Betallänk) eller,
- MIT (förutsatt att Slutkunden har lagrat kontokortsinformation hos Kunden och Slutkunden har godkänt genom skriftligt avtal att debitering kan ske.)

#### 5. Revidering av belopp

Revidering av uppskattat belopp ska ske om tidigare uppskattning visar sig vara för låg eller för hög. Revidering innebär att Kunden antingen ska genomföra en revidering på tillkommande belopp eller reducera det tidigare uppskattade beloppet. För att genomföra en revidering av belopp krävs att Slutkunden har godkänt att revidering får genomföras av Kund baserat på ett skriftligt avtal.

#### 6. Express checkout

I samband med utcheckning i Kundens självservicejänst om sådan finns, "Express checkout", ska Slutkunden ha godkänt genom skriftligt avtal att debitering för hotellvistelsen kan belasta Slutkunden via lagrad Kontokortsinformation hos Kunden. Slutkunden ska ha genomfört en Transaktion med SCA i anslutning till hotellvistelsen som ska kopplas till utcheckningstillfället enligt Swedbank Pays instruktioner.

#### 7. Tilläggsdebitering

Om Transaktionen utgör en tilläggsdebitering avseende till exempel rum, mat, dryck eller kostnader i samband med skada, och Slutkunden tidigare accepterat tilläggsdebitering i anslutning till en förklaring om att sådan tilläggsdebitering kan Kunden belasta Slutkunden. Kunden ska tillse att Slutkunden får sitt exemplar av Kundkvittot. Tilläggsdebitering enligt ovan ska göras senast 60 dagar från datumet för den aktuella hotellvistelsen. Tilläggsdebiteringen ska genomföras antingen via:

- Betallänk (förutsatt att Slutkunden är informerad vid bokningstillfället att Kunden får skicka Betallänk) eller,
- MIT (förutsätter att Slutkunden har lagrat Kontokortsinformationen hos Kunden och Slutkunden har godkänt genom skriftligt avtal att debitering kan ske).

Vad som sägs ovan i denna punkt gäller inte vid tilläggsdebitering av extraordinära kostnader utan i sådant fall krävs alltid att Slutkund godkänner denna Transaktion med SCA.

### Kontokort närvarande vid Transaktion

För att genomföra nedanstående Transaktioner som beskrivs under denna rubrik krävs att Kunden tecknar Avtal Kortinlösen via terminal med tillhörande villkor. Kunden ska även i förekommande fall följa Swedbank Pays instruktioner.

#### 1. Incheckning och reservation

Slutkunden ska vid incheckningen godkänna den kommande debiteringen. Kunden ska i samband med Slutkundens godkännande göra en Auktorisation avseende ett uppskattat belopp. Det uppskattade beloppet ska vara baserat på planerad tid för hotellvistelsen, rumspris och tillkommande avgifter. Transaktionen genomförs i Betalterminal där Slutkunden godkänner Transaktionen.

#### 2. Tilläggsdebitering

Om Transaktionen utgör en tilläggsdebitering avseende till exempel rum, mat, dryck och kostnader i samband med skada, kan Kunden belasta Slutkunden. Tilläggsdebiteringen ska genomföras i Betalterminal där Slutkunden godkänner Transaktionen och får sitt exemplar av Kundkvittot.

#### 3. Utcheckning och eventuellt revidering

##### Av belopp

Slutkunden ska vid utcheckningen godkänna alla debiteringar för hotellvistelse. Kunden ska i samband med Slutkundens godkännande göra en revidering om det uppskattade beloppet som tidigare har godkänts av Slutkunden behöver ändras.

Transaktionen genomförs i Betalterminal där Slutkunden godkänner Transaktionen. Om Kunden gjort Auktorisationer avseende uppskattat belopp och eventuella revideringar, ska Kontrollnummer avseende dessa framgå på Kundkvittot. Samtliga delbelopp, Kontrollnummer och auktorisationsdatum ska specificeras på samma Kundkvitto.

### Övrigt

Nedanstående funktioner som beskrivs under denna rubrik gäller oavsett om Kontokortet är närvarande eller ej närvarande. Det krävs att Kunden tecknar Avtal Kortinlösen via internet och/eller Avtal Kortinlösen via Terminal och i förekommande fall Kortinlösen via telefonorder med tillhörande villkor. Kunden ska även i förekommande fall följa Swedbank Pays instruktioner.

#### 1. Manuellt Inknappad Inlösen

Att använda Manuellt Inknappad Inlösen kommer med största sannolikhet att nekas av Kortutgivare inom EU/EES. Däremot kan så kallade virtuella Kontokort som exempelvis används av bokningsagenter och Kontokort utgivna utanför EU/EES godkännas.

#### 2. Kundkvitto

Det underskrivna underlaget ("Kundkvittot") ska innehålla uppgifter om rumshyra och samtliga övriga avgifter som kan tillkomma. Uppgifterna ska framgå på ett sådant sätt att

Slutkunden enkelt kan beräkna summan av debiteringen. Kunden ska tillse att Slutkunden får sitt exemplar av Kundkvittot.

Om Slutkunden innan utcheckningen godkänt debiteringen av Transaktion på så sätt som framgår i dessa Branschföreskrifter, behöver Kundkvittot inte innehålla Slutkundens underskrift. Slutkunden kan därmed godkänna debiteringar i förväg förutsatt att det framgår i det skriftliga avtalet mellan Slutkund och Kund.

#### 3. Manuellt Inknappad Inlösen

Om bokad hotellrum inte är tillgängligt för Slutkunden vid utsatt tid ska Kunden utan omkostnader för Slutkunden tillhandahålla:

- motsvarande hotellrum på annat hotell för en natt,
- transport till annat hotell,
- förmedla Slutkundens samtliga meddelanden till annat hotell, samt
- ge Slutkunden möjlighet till två kortare telefonsamtal om denne ber om det.

#### 4. Överbokning

Om hotellrum inte är tillgängligt och förskottsbetalning har skett ska Kunden tillhandahålla:

- motsvarande hotellrum på annat hotell till dess bokad reserverat rum blir tillgängligt, samt
- ge Slutkunden möjlighet till två kortare telefonsamtal om denne ber om det.

#### 5. Säkerhetskod

Vid reservation och No show är det inte tillåtet att ta emot eller registrera Säkerhetskod.

#### 6. Reklamationsrätt

Reklamationsrätt föreligger bland annat vid samtliga bedrägliga Transaktioner inklusive efterdebitering, tilläggsdebitering samt No show enligt punkt 10 i Tjänstevillkor Kortinlösen.