

# Bransjeforskrifter

## Hotell

Disse bransjeforskriftene er utstedt av Swedbank Pay i henhold til Generelle vilkår. Begrep definert i vedlegget Definisjoner har samme betydning i disse bransjeforskriftene.

Bransjeforskrifter Hotell gjelder Transaksjoner for alle typer salg innenfor hotellbransjen, for eksempel bestillinger og tilleggsdebiteringer, men også revisjoner av tidligere Transaksjoner. Det kan skje både via internet og telefonordre, men det kan også skje på stedet via Betalingsterminal, eller med en kombinasjon av alle tre.

### Kort som ikke er fysisk til stede

For å gjennomføre Transaksjonene nedenfor som beskrevet under denne overskriften, må Brukerstedet inngå Avtale Kortinnløsning via Internett og/eller Kortinnløsning via Telefonordre med tilhørende Generelle vilkår, Tjenestevilkår, samt eventuelt tilhørende vedlegg. Brukerstedet skal også eventuelt følge Swedbank Pays instruksjoner.

#### 1. Bestilling via telefon

Bestilling og eventuell beløpsreservasjon på et estimert beløp for hotellopphold som skjer via telefon, skal i første hånd utføres ifølge telefonordre med Betalingslenke som beskrevet i Tjenestevilkår Kortinnløsning.

I andre hånd kan det brukes Betalingsterminal i stedet for Betalingslenke. Dette krever at denne har teknisk støtte for funksjonene Telefonordre og Manuelt inntastet innløsning.

#### 2. Bestilling via internett

Bestilling via Brukerstedets hjemmeside og/eller App og eventuell beløpsreservasjon skjer ved at Sluttkunden godkjenner hver Transaksjon med SCA på et estimert beløp.

#### 3. Bestilling via internett (Forenklet kortbetaling)

Bestilling via Brukerstedets hjemmeside og/eller App og eventuell beløpsreservasjon skjer ved at Sluttkunden godkjenner Transaksjonen med SCA på et estimert beløp i forbindelse med bestillingen i henhold til Forenklet kortbetaling som beskrevet i Tjenestevilkår Kortinnløsning.

#### 4. No show

Hvis Sluttkunden har reservert et hotellrom som ikke har blitt benyttet eller avbestilt i henhold til avbestillingsvilkårene, kan Brukerstedet debitere Sluttkunden for såkalt "No show".

Ved bestilling skal Sluttkunden informeres om Brukerstedets bestillingsvilkår, der avbestillingsvilkårene tydelig skal fremgå. Sluttkunden har rett til å avbestille reservasjonen frem til kl. 18:00 på ankomstdagen. No show kan utføres tidligst 24 timer etter at Sluttkunden skulle ha ankommet og kan tilsvare maksimalt ett hoteldøgn for reservert hotellrom. Hotellrommet skal også holdes tilgjengelig i tiden frem til det utføres No show. I signaturfeltet på Kundekvitteringen skal Brukerstedet skrive "No show".

Brukerstedet skal dessuten sørge for at Sluttkunden får sitt eksemplar av Kundekvitteringen. Hvis Transaksjonen avvises, er det ikke mulig å gjennomføre Debiteringen. No show skal gjennomføres enten via:

- Betalingslenke (forutsatt at Sluttkunden ved bestilling er informert om at Brukerstedet kan sende Betalingslenke) eller
- MIT (forutsatt at Sluttkunden har lagret Kortinformasjon hos Brukerstedet og at Sluttkunden i skriftlig avtale har godkjent at Debitering kan skje).

#### 5. Revidering av beløp

Revidering av estimert beløp skal skje hvis tidligere estimat viser seg å være for lavt eller for høyt. Revidering innebærer at Brukerstedet enten skal gjennomføre en revidering på tilleggsbeløp eller redusere det tidligere estimerte beløpet. For å kunne gjennomføre en revidering av beløp kreves det at Sluttkunden i skriftlig avtale har godkjent at Brukerstedet kan gjennomføre revidering.

#### 6. Ekspressutsjekking

Ved ekspressutsjekking i Brukerstedets selvbetjeningstjeneste, hvis slik finnes, skal Sluttkunden i skriftlig avtale ha godkjent at Debitering for hotelloppholdet kan belastes Sluttkunden med Kortinformasjon som ligger lagret hos Brukerstedet. Sluttkunden skal ha gjennomført en Transaksjon med SCA i forbindelse med hotelloppholdet som skal knyttes til utsjekkingen i henhold til Swedbank Pays instruksjoner.

#### 7. Tilleggsdebitering

Hvis Transaksjonen gjelder en tilleggsdebitering, som for eksempel gjelder rom, mat, drikke eller kostnader i forbindelse med skader, og Sluttkunden har akseptert tilleggsdebitering etter å ha fått forklaring om at Brukerstedet kan belaste Sluttkunden for slik tilleggsdebitering, så kan Brukerstedet Debitere Sluttkunden. Brukerstedet skal sørge for at Sluttkunden får sitt eksemplar av Kundekvitteringen. Tilleggsdebitering skal skje senest 60 dager etter datoen for det aktuelle hotelloppholdet. Tilleggsdebitering skal gjennomføres enten via:

- Betalingslenke (forutsatt at Sluttkunden ved bestilling er informert om at Brukerstedet kan sende Betalingslenke) eller

- MIT (forutsatt at Sluttkunden har lagret Kortinformasjon hos Brukerstedet og at Sluttkunden i skriftlig avtale har godkjent at Debitering kan skje).

Ovennevnte informasjon i dette punktet gjelder ikke ved tilleggsdebitering av ekstraordinære kostnader, fordi det i slike tilfeller alltid kreves at Sluttkunden godkjenner Transaksjonen med SCA.

### Kort er fysisk til stede ved Transaksjon

For å gjennomføre Transaksjonene nedenfor som beskrevet under denne overskriften, må Brukerstedet inngå Avtale Kortinnløsning via Terminal med tilhørende Generelle vilkår og Tjenestevilkår. Brukerstedet skal også eventuelt følge Swedbank Pays instruksjoner.

#### 1. Innsjekking og reservasjon

Sluttkunden skal godkjenne den kommende Debiteringen ved innsjekking. I forbindelse med Sluttkunden godkjenning skal Brukerstedet utføre en Autorisasjon som gjelder et estimert beløp. Det estimerte beløpet skal være basert på planlagt tid for hotelloppholdet, rompris og tilleggsgebyrer. Transaksjonen gjennomføres i Betalingsterminal, der Sluttkunden godkjenner Transaksjonen.

#### 2. Tilleggsdebitering

Hvis Transaksjonen gjelder en tilleggsdebitering som for eksempel gjelder rom, mat, drikke eller kostnader i forbindelse med skader, kan Brukerstedet belaste Sluttkunden. Tilleggsdebiteringen skal gjennomføres i Betalingsterminal, der Sluttkunden godkjenner Transaksjonen og får sitt eksemplar av Kundekvitningen.

#### 3. Utsjekking og eventuell revidering av beløp

Sluttkunden skal godkjenne alle Debiteringer for hotelloppholdet ved utsjekking. I forbindelse med Sluttkundens godkjenning skal Brukerstedet gjennomføre en revidering hvis det er nødvendig å endre det estimerte beløpet som tidligere er godkjent av Sluttkunden. Transaksjonen gjennomføres i Betalingsterminal, der Sluttkunden godkjenner Transaksjonen.

Hvis Brukerstedet har utført Autorisasjoner som gjelder estimert beløp og eventuelle revideringer, skal Kontrollnummer som gjelder disse, vises på Kundekvitningen. Samtlige delbeløp, Kontrollnummer og autorisasjonsdato skal spesifiseres på samme Kundekvitning.

### Annet

Funksjonene nedenfor som beskrives under denne overskriften, gjelder uansett om Kortet er fysisk til stede eller ikke. Det kreves at Brukerstedet inngår Avtale Kortinnløsning via Internett og/eller Avtale Kortinnløsning via Terminal og eventuelt Kortinnløsning via Telefonordre med tilhørende vilkår. Brukerstedet skal også eventuelt følge Swedbank Pays instruksjoner.

#### 1. Manuelt inntastet innløsning

Bruk av Manuelt inntastet innløsning blir høyst sannsynlig avvist av Kortutstedere i EU/EØS. Derimot kan såkalte virtuelle kort som for eksempel brukes av bookingagenter, og Kort som er utstedt utenfor EU/EØS, godkjennes.

## 2. Kundekvitting

Den signerte dokumentasjonen ("Kundekvitningen") skal inneholde opplysninger om rompris og samtlige andre gebyrer som kan påløpe. Opplysningene skal vises på en slik måte at Sluttkunden enkelt kan beregne summen av Debiteringen. Brukerstedet skal sørge for at Sluttkunden får sitt eksemplar av Kundekvitningen.

Hvis Sluttkunden før utsjekking har godkjent Debitering av Transaksjonen som beskrevet i disse Bransjeforskriftene, behøver ikke Kundekvitningen å inneholde Sluttkundens underskrift. Sluttkunden kan dermed godkjenne Debiteringer på forhånd, forutsatt at dette fremkommer i den skriftlige avtalen mellom Sluttkunde og Brukersted.

## 3. Overbooking

Hvis det bestilte hotellrommet ikke er tilgjengelig for Sluttkunden til fastsatt tid, skal Brukerstedet kostnadsfritt for Sluttkunden sørge for:

- tilsvarende hotellrom på annet hotell for en natt,
- transport til annet hotell,
- videreformidle alle meldinger fra Sluttkunden til annet hotell, samt
- gi Sluttkunden mulighet til å ta to korte telefonsamtaler, hvis denne ber om det.

Hvis hotellrom ikke er tilgjengelig og forskuddsbetaling har skjedd, skal Brukerstedet sørge for:

- tilsvarende hotellrom på annet hotell frem til bestilt reservert rom blir tilgjengelig, samt
- gi Sluttkunden mulighet til å ta to korte telefonsamtaler, hvis denne ber om det.

## 4. Sikkerhetskode

Ved reservasjon og No show er det ikke tillatt å motta eller registrere Sikkerhetskode.

## 5. Reklamasjonsrett

Reklamasjonsrett foreligger blant annet ved samtlige tilfeller av svindel i Transaksjoner, inkludert etterdebitering, tilleggsdebitering samt No show i henhold til punkt 11 i Tjenestevilkår Kortinnløsning.