



Betalingskortaftale for MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, V PAY, JCB, China UnionPay og American Express

Generelle regler og særlige regler

Indhold

Generelle regler

1. Definitioner	2
2. Aftalens omfang.....	4
3. Udbetaling af kontanter.....	5
4. Brug af og rettigheder til varemærker.....	5
5. Kontrolprocedure	5
6. Dynamic Currency Conversion (valutaomregning) ..	5
7. Autorisation	6
8. Honorering af kortbetalinger	6
9. Indsigelse mod kortbetalingen	6
10. Bestilling af dokumentation for kortbetalingen	7
11. Brug og indsendelse af kort-/transaktionsdata	8
12. Overvågning, misbrug m.v.....	8
13. Kvittering m.m.....	8
14. Annullering af en kortbetaling.....	9
15. Fortrydelse	9
16. Krav til udstyr, software m.v.	9
17. Underleverandører	9
18. Sikkerhedskrav.....	9
19. Opbevaringsperiode for kort- og transaktionsdata ..	10
20. Priser og afregning	10
21. Ansvar	11
22. Risikovurdering	11
23. Ændringer af priser og regler	12
24. Ændring i forretningens forhold	12
25. Overdragelse	12
26. Aftalens ophør	12
27. Lovvalg og værneting	13
28. Tilsyn	13

Særlige regler

Biludlejning

1. Indledning	14
2. Autorisation ved afhentning af bilen	14
3. Det endelige transaktionsbeløb.....	14
4. Efterdebitering	14

Hoteller

1. Indledning	16
2. Garanteret reservation	16
2.1. Kortindehavers reservation.....	16
2.2. Afbestilling.....	16
2.2.1 Visa.....	16
2.2.2 MasterCard.....	16
2.2.3 Alle kort.....	16
2.3. Udeblivelse (no-show).....	17
2.4. Over-booking.....	17
3. Forudbetaling/depositum.....	17
3.1. Kortindehavers reservation.....	17
3.2. Transaktionskvittering	18
3.3. Afbestilling og bekræftelse af afbestilling	18
3.4. Over-booking.....	18
4. Express check-out.....	18
4.1. Kortholders accept.....	18
4.2. Transaktionen	18
5. Autorisation og det endelige transaktionsbeløb	19
5.1. Autorisation	19
5.2. Det endelige transaktionsbeløb	19
6. Efterdebitering	19

Kontantudbetaling mm.

1. Indledning	20
2. Procedure	20

Generelle regler

1. Definitioner

Aftale

Betalingskortaftalen (aftaleblanket) mellem forretningen og PBS International, generelle regler og eventuelle særlige regler, brugervejledning og prisliste.

Autentifikation

En metode, hvor kortholders identitet bliver verificeret ved hjælp af et password, en personlig hemmelig kode el.lign.

Autorisation

Den proces, hvor kortets status kontrolleres, og beløbet bliver reserveret.

Autorisationsgrænse

En beløbsgrænse. Forretningen skal søge autorisation for kortbetalinger over denne beløbsgrænse, jf. dog afsnit 7.

Betalingsgateway

Den kommunikationskanal, som bliver benyttet til at indsende kortbetalinger til PBS International.

Brugervejledning

Brugervejledning og efterfølgende rettelsesblade. Den til enhver tid gældende brugervejledning kan downloades fra www.pbs.dk eller fås hos PBS.

Chargeback

Tilbageførsel af beløb på grundlag af indsigelse fra kortholder eller kortudsteder.

Dynamic Currency Conversion (DCC)

DCC indebærer, at forretningen kan tilbyde sine kunder at betale i deres egen valuta. Terminalen eller betalingsløsningen i forretningen skal være godkendt og sat op til denne brug. På www.pbs.dk kan forretningen altid se, hvilke valutaer, der er i PBS Internationals DCC-løsning.

Forretning

Den fysiske eller juridiske person, der indgår aftale med PBS International om at modtage internationale betalingskort.

Fysisk handel

Ved fysisk handel forstås gennemførelse af en kortbetaling, der forudsætter fysisk tilstedeværelse og deltagelse af kortholder og en ekspedient fra forretningen. Eksempler på fysisk handel er detailforretninger, hoteller, biludlejningsfirmaer el.lign., hvor kunden bliver ekspederet af personale.

Øvrig handel

Ved øvrig handel forstås gennemførelse af øvrige kortbetalinger, fx post- og telefonordre, internetbetalinger, abonnementsbetalinger og kortbetalinger i selvbetjente automater.

Internationale kortorganisationer

MasterCard International, Visa International, JCB International, China UnionPay og American Express Global Network Services – de organisationer, som fastlægger de internationale regler for betalingssystemerne, og som har udstedt PBS Internationals licenser til indløsning af betalinger foretaget med kortene.

J-Secure

JCBs betegnelse for metode til autentifikation af kortholder ved kortbetalinger på internettet.

Kontrolcifre

Kortets kontrolcifre findes i eller i nærheden af underskriftspanelet. Kontrolcifrene er de tal, der er angivet efter kortnummeret eller dele af kortnummeret, evt. i en særlig boks, normalt 3 cifre. For American Express kan dog også benyttes den 4 cifrede kode på forsiden angivet over kortnummeret.

Kort

De internationale betalingskort, som er omfattet af aftalen, fx MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, VPAY, JCB, China UnionPay og American Express.

Kortbetaling

En aftale mellem forretningen og kortholder om at overføre et beløb fra kortholders konto til forretningens konto.

Kortdata

De data, der bliver anvendt til at identificere kortet, fx kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre.

Kvittering

Dokumentation for kortbetalingen, fx den kvittering, som kortholder har underskrevet, abonnementsaftale, lejekontrakt vedrørende billeje eller anden dokumentation.

MasterCard SecureCode

MasterCards betegnelse for metode til autentifikation af kortholder ved kortbetalinger på internettet.

PCI DSS

Payment Card Industry, Data Security Standard – kortorganisationernes sikkerhedskrav. Alle, der behandler kortdata, skal efterleve sikkerhedskravene.

Se <https://www.pcisecuritystandards.org> for flere oplysninger.

PIN-kode

Den personlige kode, der er knyttet til kortet.

PSP

Payment Service Provider. En underleverandør, som behandler kortdata og kortbetalinger på vegne af forretningen, fx i forbindelse med kortbetalinger via internet.

Salgssted

Virksomhedens fysiske adresse eller URL, hvorfra varen/ydelsen bliver solgt.

Selvbetjente automater

Kortholderaktiveret terminal, fx til betaling af broafgift, billetter eller parkering, dvs. hvor terminalen kun bliver betjent af kortholder, og uanset om der benyttes PIN-kode eller ej.

Transaktionsdata

De data, der bliver anvendt til at gennemføre en kortbetaling, bestående af kortdata og øvrige oplysninger, der er modtaget i forbindelse med kortbetalingen, fx transaktionsbeløb, kortholders navn og beskrivelse af det købte.

Transaktionsvaluta

Den valuta, som bliver anvendt ved kortholders betaling, og som skal fremgå af kvitteringen.

Verified by Visa

Visas betegnelse for metode til autentifikation af kortholder ved kortbetalinger på internettet.

Virksomhed

Den fysiske eller juridiske person, som indgår aftale med PBS International om at modtage internationale betalingskort.

2. Aftalens omfang

Aftalen gælder for betalinger med de kort, forretningen modtager som betalingsmiddel. Aftalen fastsætter de regler, som gælder for kortbetalinger i forretningens betalingsløsninger. Forretningen skal modtage betaling med alle kort af de typer, som er omfattet af forretningens aftale. Det vil sige, at hvis salgsstedet skifter med at modtage betalinger med Maestro, skal forretningen modtage alle Maestro-kort. Tilsvarende gælder for Visa Electron, JCB og de øvrige korttyper.

Vær opmærksom på, at transaktioner med American Express kort alene kan gennemføres i DKK.

PBS Internationals ydelser i forbindelse med indløsning af kortbetalinger omfatter bl.a. følgende:

- Behandling af autorisationsforespørgsler
- Behandling og fremsendelse af autorisationssvar
- Registrering og behandling af kortbetalinger
- Honorering af betalinger med kort omfattet af aftalen
- Support som beskrevet i brugervejledning og eventuelle bilag
- Behandling af indsigelser fra kortudstedere/kortholdere
- Markedsføring

Aftalen gælder for kortbetalinger, som bliver foretaget på salgsstedet som angivet i aftalen, og for de varer og ydelser, som bliver solgt fra salgsstedet.

Retten til at benytte salgsstedet skal tilhøre forretningen, og salgsstedet skal være registreret i det navn, der fremgår af betalingskortaftalen.

Forretningen må ikke modtage kortbetalinger, der stammer fra kortholderes køb hos andre virksomheder, eller forsøge at få sådanne kortbetalinger honoreret af PBS International under aftalen.

Aftalen må ikke bruges til at gennemføre kortbetalinger, der stammer fra aktiviteter, der ikke er oplyst og/eller godkendt af PBS International ved aftalens indgåelse.

Forretningen må ikke anvende aftalen til følgende:

- Aktiviteter, der kan skade PBS Internationals og de Internationale kortorganisationers brand og image
- Moralsk eller etisk angribelige formål eller formål, der på den ene eller anden måde er i konflikt med landets love eller regler
- Inkasso

Forretningen må desuden ikke modtage kortbetalinger via internet til følgende formål:

- Spil, væddemål, lotteri el.lign.
- Tobak og tobaksrelaterede produkter
- Salg af pornografiske film, billeder eller lignende, som bliver fremvist eller downloadet via nettet, herunder materiale som involverer dyr, voldtægt og anden form for brutalitet

På www.pbs.dk findes den til enhver tid gældende liste over ikke-tilladte aktiviteter.

Kredittransaktioner på kort må alene gennemføres, når det har til formål helt eller delvist at udligne en forudgående kortbetaling, fx hvis kunden returnerer en købt vare.

Overtrædelse af reglerne om anvendelse af aftalen kan medføre lukning af aftalen uden yderligere varsel, jf. afsnit 26.

3. Udbetaling af kontanter

Udbetaling af kontanter fra vekselkontorer, kasinoer m.fl. er reguleret i de særlige regler for kontantudbetaling.

4. Brug af og rettigheder til varemærker

Alle rettigheder til varemærkerne for kortene tilhører de respektive Internationale kortorganisationer.

Forretningen skal på salgsstedet på tydelig måde skilte med varemærkerne (logoerne) for de kort, som modtages som betalingsmiddel. Forretningen er berettiget til at anvende mærkerne i forbindelse med markedsføring af varer og ydelser, som kan betales med kort. Varemærkerne må ikke benyttes til andre formål.

PBS International kan levere mærkater til opsætning på salgsstedet og logoer til brug for markedsføringsmateriale. Forretningen kan også downloade varemærkerne fra www.pbs.dk. Varemærkerne skal altid vises i den korrekte originale udformning. Kort, der bliver vist i markedsføringsmateriale, må ikke indeholde et gyldigt kortnummer eller udstedernavn.

Brug af varemærkerne må ikke krænke rettighedsindehavernes rettigheder til varemærket, og må ikke skabe det indtryk, at varer og ydelser bliver sponsoreret, produceret, udbudt, solgt eller på anden måde understøttet af PBS International og/eller de Internationale kortorganisationer.

Yderligere varemærkekrav/-retningslinjer kan være anført i brugervejledningen i forbindelse med beskrivelsen af de enkelte betalingsløsninger.

Ud over den brugsret, der er beskrevet ovenfor, opnår forretningen ingen rettigheder til varemærkerne, herunder ejendomsrettigheder eller immaterielle rettigheder.

Ved aftalens ophør skal forretningen ophøre med enhver brug af varemærkerne, herunder skiltning, annoncering på internet eller i andre medier og anden form for markedsføring.

5. Kontrolprocedure

Forretningen er forpligtet til at følge de kontrolprocedurer, der er beskrevet i brugervejledningen.

6. Dynamic Currency Conversion (valutaomregning)

Hvis forretningen tilbyder kortholdere Dynamic Currency Conversion (DCC) – dvs. omregning af transaktionsvaluta til kortholders valuta – før kortbetalingen bliver afleveret til PBS International – skal nedenstående procedure følges.

DCC kan p.t. anvendes til at omregne DKK-transaktionsbeløb til følgende valutaer efter aftale med kortholder:

EUR, USD, GBP, SEK, NOK, CHF, JPY

Vær opmærksom på, at kortholder skal have oplyst den anvendte kurs, inden betalingen bliver gennemført. Før forretningen gennemfører betalingen, skal forretningen have kortholders udtrykkelige accept af omregningen på grundlag af den oplyste kurs. Hvis kortholder ikke accepterer omregningen, skal forretningen gennemføre transaktionen i DKK.

På www.pbs.dk kan forretningen finde en opdateret liste over DCC-valutaer.

Det udstyr, forretningen anvender til DCC skal være godkendt af PBS International.

De valutakurser, forretningen skal anvende, bliver dagligt leveret af Reuters (på bankdage).

Valutakurstabeller i terminalerne bliver opdateret automatisk.

Det aftalte tillæg til valutakursen fremgår af aftaleblanketten og/eller prislisten.

Afregning af DCC-kortbetalinger bliver baseret på det oprindelige transaktionsbeløb i DKK, dvs. beløbet før DCC-omregningen.

Provisionssats for DCC på det oprindelige transaktionsbeløb i DKK fremgår af betalingskortaftalen og/eller prislisten.

Omregning er ikke tilladt for nationale kortbetalinger. Omregning kan alene ske for kortbetalinger med MasterCard- og Visa-produkter og er ikke tilladt for kortbetalinger med JCB-kort, China UnionPay-kort og American Express.

American Express korttransaktioner skal altid gennemføres i DKK.

Autorisationsforespørgsler skal sendes til PBS International i den endelige transaktionsvaluta og på det endelige transaktionsbeløb, dvs. beløbet efter DCC-omregning.

7. Autorisation

Forretningen skal autorisere alle kortbetalinger i fysisk handel, medmindre andet er specifikt aftalt i betalingskortaftalen. Ved øvrig handel, fx post- og telefonordre og internethandel, skal kortbetalinger altid autoriseres, uanset beløbets størrelse.

Forretningen må ikke omgå eller prøve på at omgå en eventuel autorisationsgrænse ved at dele beløbet på flere kortbetalinger. Hele købesummen (totalbeløbet) skal autoriseres som ét beløb.

Autorisationskoden skal indgå i de transaktionsdata, som indsendes til PBS International.

Hvis forretningen får afslag på en autorisationsforespørgsel, må forretningen ikke gennemføre kortbetalingen uanset beløbets størrelse.

8. Honorering af kortbetalinger

PBS International honorerer betalinger foretaget med de af aftalen omfattede kort, medmindre:

- forretningen vidste eller burde vide, at kortholder ikke var berettiget til at benytte kortet
- forretningen ikke har fået en autorisationskode, jf. afsnit 7
- forretningen ikke har fulgt kontrolforskrifterne, jf. brugervejledningen og eventuelle særlige regler
- Kortudsteder/kortholder gør indsigelse mod kortbetalingen, jf. afsnit 9

PBS International forbeholder sig desuden ret til at tilbageføre kortbetalinger, der er gennemført i terminaler, der ikke læser chip, hvis:

- det benyttede kort var falsk eller forfalsket, og/eller
- kortindehaver gør gældende, at kortindehaver ikke har foretaget kortbetalingen

Betalinger, som ikke bliver honoreret, vil blive modregnet forretningens tilgodehavende hos PBS International.

Hvis forretningen ikke har leveret kortbetalingen til afregning hos PBS International som angivet i afsnit 11, kan PBS International afvise at honorere betalingen.

9. Indsigelse mod kortbetalingen

Hvis PBS International modtager meddelelse om, at kortholder har gjort gældende, at

1. kortholder ikke har foretaget kortbetalingen

kan PBS International hæve det omtvistede beløb på forretningens konto hos PBS International.

Hvis kortbetalingen

- er gennemført ved brug af kortets chip og PIN-kode, eller
- kortholder ved internethandel blev verificeret ved brug af Verified by Visa, MasterCard SecureCode eller J-Secure

og kortbetalingen i øvrigt er godkendt, vil PBS International honorere kortbetalingen, medmindre forretningen vidste eller burde vide, at bruger var uberettiget til at benytte kortet.

Hvis PBS International modtager meddelelse om, at kortholder har gjort gældende, at

2. beløbet er betalt på anden vis
3. en abonnementsaftale er opsagt
4. kortbetalingen overstiger det beløb, der er accepteret af kortholder
5. den bestilte vare/ydelse fx ikke er leveret som aftalt
6. kortholder eller modtageren af varen/ydelsen i forbindelse med internet-, post- eller telefonordrehandel benytter sig af en lovbestemt eller aftalt fortrydelsesret

og forretningen ikke har godtgjort beløbet, kan PBS International hæve det omtvistede beløb på forretningens konto hos PBS International.

Hvis PBS International modtager meddelelse om, at kortholder har gjort gældende, at

7. kortholder ikke kendte det præcise beløb ved godkendelse af kortbetalingen og kortbetalingen overstiger det beløb, som kortholder med rimelighed kunne forvente at blive trukket

kan PBS hæve det fulde transaktionsbeløb på forretningens konto hos PBS International, medmindre PBS International umiddelbart kan afvise indsigelse som uberettiget.

Hvis PBS International i forbindelse med en indsigelse beder forretningen fremsende dokumentation for kortbetalingen,

skal forretningen levere dokumentation for kortbetalingen til PBS International senest ved udløbet af den tidsfrist, der er angivet i bestillingen fra PBS International (7-14 kalenderdage afhængig af korttype). Hvis PBS International på grundlag af forretningens dokumentation kan afvise indsigelsen, vil beløbet igen blive indsat på forretningens konto hos PBS International.

Hvis forretningen ikke leverer dokumentationen som angivet i bestillingen, kan PBS International fastholde tilbageførslen.

PBS International er ikke forpligtet til at levere dokumentation for kortholders indsigelse til forretningen.

Det fremgår af aftalen, hvilket gebyr, forretningen skal betale til PBS International for behandling af berettigede indsigelser.

10. Bestilling af dokumentation for kortbetalingen

Hvis PBS International bestiller dokumentation for en kortbetaling, skal forretningen altid levere dokumentationen til PBS International inden udløbet af den frist, der er angivet i bestillingen (7-14 kalenderdage afhængig af korttype). Dokumentationen kan fx bestå af en kopi af en kvittering, en lejekontrakt vedrørende billeje, en abonnementsaftale el.lign., som ligger til grund for kortbetalingen.

Hvis forretningen ikke leverer den bestilte dokumentation, kan PBS International hæve transaktionsbeløbet på forretningens konto hos PBS International.

Hvis forretningen ved modtagelsen af en bestilling af dokumentation for en kortbetaling gennemfører en kredittransaktion, skal forretningen – for at undgå at beløbet trækkes på forretningens konto – orientere PBS International om det inden for fristen som er angivet ovenfor.

11. Brug og indsendelse af kort-/transaktionsdata

Forretningen må kun anvende kortdata til at gennemføre kortbetalinger. Kort og/eller kortdata må derfor ikke blive brugt til at identificere kunder i forbindelse med adgangskontrol el.lign.

Forretningen må kun indsende transaktionsdata til PBS International, som stammer fra kortbetalinger, der er gennemført hos forretningen, og må ikke overdrage kortbetalinger, herunder notaer, til tredjemand. Forretningen indestår for, at de transaktionsdata, som indsendes til PBS International er ægte og korrekte.

Forretningen skal indsende transaktionsdata til PBS International så hurtigt som muligt. Transaktionsdata skal være PBS International i hænde senest den 3. kalenderdag efter transaktionsdatoen.

Forretningen må dog ikke indsende transaktionsdata til afregning hos PBS International, før varen/ydelsen er afsendt eller udleveret til kortholder eller den af kortholder angivne modtager.

Der er forretningens ansvar, at transaktionerne er fremsendt til PBS, og at indsendelse af transaktioner sker i henhold til fristerne.

PBS International opkræver et gebyr for behandling af kortbetalinger, som bliver indsendt efter fristens udløb, jf. prislisterne. PBS International kan afvise at behandle eller honorere kortbetalinger, der indsendes efter fristens udløb.

Forretningen må ikke videregive transaktionsdata til andre, medmindre det er nødvendigt i forbindelse med korrektion af kortbetalinger, til retshåndhævelse eller hvis det følger af anden lovgivning.

Omkostninger til kommunikation mellem PBS og forretningen betales af forretningen.

12. Overvågning, misbrug m.v.

PBS International overvåger autorisationer og kortbetalinger, som vi modtager fra forretningen, herunder antallet af chargebacks og krediteringer. PBS International overvåger desuden eventuelle kortbetalinger, som bliver rapporteret som misbrug, uanset at kortbetalingen ikke bliver tilbageført fra forretningens konto, jf. afsnit 9.

PBS International kontakter forretningen, hvis der er væsentlige afvigelser i antallet af autorisationer, chargebacks, krediteringer mm. i forhold til det normale for forretningen eller den branche, forretningen tilhører, eller hvis vi på anden måde får mistanke om, at der finder kortmisbrug sted i forretningen. Hvis vi finder det nødvendigt, vil vi kræve, at forretningen træffer foranstaltninger, der skal medvirke til at nedbringe antallet af chargebacks, krediteringer mm.

PBS International kan i den forbindelse ændre afregningsbetingelser eller suspendere/lukke aftalen.

Hvis et for højt antal chargebacks, som skyldes forhold hos forretningen, fører til ekstra omkostninger for PBS International, fx i form af gebyrer som skal betales til en eller flere af de Internationale kortorganisationer, forbeholder PBS International sig ret til at viderefakturere gebyrerne til forretningen.

13. Kvittering m.m.

Kortholder har krav på en kvittering for enhver kortbetaling. Forretningen skal udlevere/sende en kvittering til kortholder, når kortbetalingen er gennemført, jf. brugervejledningen.

14. Annullering af en kortbetaling

Hvis en kortbetaling er foretaget ved en fejl, skal forretningen annullere kortbetalingen, hvis dette er muligt. Er annullering ikke mulig, skal forretningen gennemføre en kredittransaktion. Hvis dette ikke kan lade sig gøre, skal forretningen kontakte PBS.

Forretningen skal udlevere/sende en kvittering for kredittransaktionen til kortholder.

15. Fortrydelse

Hvis kortholder eller modtageren af varen/ydelsen benytter sig af en lovbestemt fortrydelsesret ved internet eller post- og telefonordre, eller hvis kortholder benytter sig af en aftalt fortrydelsesret i øvrigt, skal forretningen gennemføre en kredittransaktion eller på anden måde godtgøre kortholder beløbet.

16. Krav til udstyr, software m.v.

Forretningen må kun benytte udstyr – betalingsterminaler og betalingsløsninger – som er godkendt til brug for betalinger med de af aftalen omfattede kort. Udstyret skal opstilles i overensstemmelse med eventuelle bestemmelser i brugervejledningen.

Forretningen skal altid anvende en godkendt softwareversion i forretningens tekniske udstyr.

Oplysning om leverandører, hvis betalingsterminaler, betalingsløsninger og softwareversioner m.v. er testet og godkendt, findes på www.pbs.dk eller fås hos PBS International.

PBS International hæfter ikke for leverandørernes ydelser.

17. Underleverandører

Forretningen skal oplyse PBS International om underleverandør(er), fx webhotel, PSP el.lign., som behandler kortdata eller af anden årsag har adgang til forretningens kortdata. Forretningen skal også meddele eventuelle ændringer i brug af underleverandører, jf. afsnit 24.

Forretningen indestår for handlinger og undladelser hos eventuelle underleverandører og må kun anvende underleverandører, som lever op til de i afsnit 18 angivne sikkerhedskrav.

18. Sikkerhedskrav

Forretningen har pligt til at følge de eventuelle sikkerhedskrav, der fremgår af brugervejledningen for betalingsløsningen.

I det omfang forretningen og/eller forretningens underleverandører behandler, herunder transmitterer eller opbevarer, kortdata, skal forretningen sikre, at de til enhver tid gældende sikkerhedskrav, p.t. PCI DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard) bliver overholdt.

Følgende data må aldrig opbevares:

- CVV: Card Verification Value i magnetstriben
- CVV2: Card Verification Value trykt på bagsiden af kortet i eller tæt på underskriftpanelet
- iCVV: Card Verification Value, som er indeholdt i chippen
- PVV: PIN Verification Value, som er indeholdt i magnetstriben

Forretningen kan læse mere på www.pbs.dk om, hvad forretningen skal gøre for at dokumentere, at forretningen lever op til kravene.

Forretningen skal betale omkostningerne til opfyldelse af sikkerhedskrav, eventuel gennemgang af systemer og procedurer, scanninger el.lign.

Efter opbevaringsperiodens udløb, jf. afsnit 19, skal transaktionsdokumentation/notaer destrueres på behørig vis, jf. PCI DSS, så uvedkommende ikke kan få adgang til de i dokumentationen indeholdte data. Eventuelle medier, såsom harddiske, disketter og magnetbånd, som indeholder transaktionsdata, skal slettes, overskrives (minimum 8 gange) eller destrueres, før udstyret må overdrages eller kasseres.

Forretningen skal omgående orientere PBS International, hvis der er sket uautoriseret adgang til forretningens systemer, som kan medføre risiko for kompromittering af kortdata.

19. Opbevaringsperiode for kort- og transaktionsdata

Af hensyn til indsigelser m.v. skal forretningen opbevare transaktionsdokumentation, herunder underskrevne notaer, i 20 måneder regnet fra kortbetalingsdatoen.

Opbevaringen skal ske i overensstemmelse med, hvad der er fastsat i afsnit 18.

Opbevaringskrav gælder også, selv om forretningen er ophørt.

20. Priser og afregning

De priser, som forretningen skal betale til PBS International, fremgår af aftaleblanketten og af prislisterne. De valutaer, som PBS International kan afregne i, og rentesats ved forsinket betaling, fremgår af prislisterne. Den til enhver tid gældende prisliste findes på www.pbs.dk.

Afregning sker direkte til forretningens pengeinstitutkonto som oplyst til PBS International jf. aftalen. PBS International fremsender en advisering til forretningen med oplysning om de beløb, der bliver afregnet og hvornår.

Adviseringen indeholder følgende oplysninger:

- Dato for PBS Internationals modtagelse af transaktionsdata
- Referencenummer for transaktionen eller et bundt transaktioner
- Antal transaktioner indeholdt i et bundt
- Transaktionsvaluta
- Transaktionsbeløb
- Afregningsvaluta
- Bruttobeløb til afregning
- Gebyr, der skal betales til PBS International. Gebyrerne er opdelt på korttyper og gebyrtyper
- Dato for overførsel af afregningsbeløb fra PBS International

Vær opmærksom på, at transaktioner gennemført med American Express kort alene kan blive afregnet til forretningen i DKK.

Det fremgår af forretningens aftaleblanket, hvor lang tid der går, før forretningen modtager afregning for en kortbetaling.

De beløb, forretningen skal betale til PBS International, bliver modregnet ved forretningens førstkommande afregning.

Beløb, der stammer fra berettigede indsigelser eller tilbageholdelser, jf. afsnit 9, 22 og 26 bliver også modregnet i forretningens afregning.

Hvis forretningens kortbetalinger bliver afregnet i forskellige valutaer og/eller på forskellige konti, kan PBS International modregne i øvrige valutaer og/eller på forskellige konti.

Forretningen får derfor kun afregning fra PBS International, når der er en saldo i forretningens favør, medmindre andet bliver aftalt.

Hvis der ikke er tilstrækkelige midler, som PBS International kan modregne i, vil PBS International sende en faktura på det skyldige, forfaldne beløb.

Hvis forretningen undlader at betale et skyldigt beløb til PBS International, er PBS International berettiget til at kræve renter for det skyldige beløb fra forfaldsdato, og indtil betaling sker.

21. Ansvar

PBS International er erstatningsansvarlig for direkte tab, hvis PBS International på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt. Rentetab bliver anset som et direkte tab.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er PBS International ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er PBS International selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- svigt i PBS Internationals strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)
- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af PBS International selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af PBS International
- andre omstændigheder, som er uden for PBS Internationals kontrol

PBS Internationals ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- PBS International burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- lovgivningen under alle omstændigheder gør PBS International ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet

Medmindre andet er fastsat i afsnit 8, har PBS International intet ansvar for tab som følge af kortholders eller andres uberettigede brug af de af aftalen omfattede kort.

22. Risikovurdering

PBS International forbeholder sig til enhver tid ret til at risikovurdere forretningen, herunder indhente soliditetsoplysning i forretningens pengeinstitut og bede om årsregnskab m.v.

Som led i den løbende risikovurdering kan PBS International, de internationale kortorganisationer eller en repræsentant udpeget af en kortorganisation foretage uanmeldt fysisk inspektion af forretningens lokaliteter m.m., der omfatter en sikkerhedsmæssig vurdering og/eller en generel vurdering på følgende områder:

- Lokaler
- Adgang til forretningens servere samt adgang til data
- Eventuelle varelagre
- At forretningen har eventuelle påkrævede licenser
- Forretningsgange m.m.
- At samtlige sikkerhedskrav overholdes m.m.

Forretningen skal betale omkostninger i forbindelse med inspektionen.

Hvis PBS International anser det for nødvendigt, kan PBS International 1) kræve en bankgaranti på de af PBS International forlangte vilkår, eller 2) tilbageholde en rimelig andel af forretningens afregningsbeløb, eller 3) forlænge afregningsperioden, eller 4) fastsætte et risikogebyr som forretningen skal betale, el.lign.

23. Ændringer af priser og regler

PBS International kan ændre eventuelle autorisationsgrænser, jf. afsnit 7, uden varsel.

PBS International kan i øvrigt ændre aftalen herunder priser, med 1 måneds varsel. Fristen kan dog være kortere, hvis ændringen skyldes myndighedskrav, krav fra de internationale kortorganisationer eller væsentlige sikkerhedshensyn.

Hvis forretningen har oplyst en e-mail-adresse, kan ændringer blive varslet elektronisk. Forretningen har pligt til at meddele eventuelle ændringer i forretningens adresse og e-mail-adresse til PBS International, og forretningen bærer selv ansvaret for, at forretningen ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis forretningen ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.

Brugervejledning og eventuelle bilag kan blive ændret med 1 måneds varsel. Fristen kan dog være kortere, hvis ændringen skyldes myndighedskrav, krav fra de internationale kortorganisationer eller væsentlige sikkerhedshensyn.

Ved ændring af reglerne vil disse blive anset som vedtaget, medmindre forretningen inden datoen for ikrafttræden har meddelt PBS International, at forretningen ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis forretningen meddeler, at forretningen ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive anset som op-
hørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler. Eventuel forudbetalt årsabonnement bliver ikke refunderet.

24. Ændring i forretningens forhold

Forretningen skal skriftligt meddele PBS International, hvis der sker ændringer i forretningens ejerforhold, adresse, e-mail-adresse, telefonnummer, kontonummer, URL, ændring i brug af underleverandører, samt ændringer i forretningens forhold i øvrigt. Se mere om ændringer til forretningens aftale på www.pbs.dk.

Hvis forretningen skifter branche, væsentligt ændrer varesortiment eller betalings- og leveringsbetingelser i forbindelse med internet eller post- og telefonordre, fx forudbetaling, skal forretningen meddele det til PBS International skriftligt. Ændringerne kan medføre en fornyet risikovurdering, jf. afsnit 22.

25. Overdragelse

PBS International kan overdrage aftalen til et selskab inden for PBS koncernen eller til tredjemand, hvis PBS International foretager helt eller delvist frasalg af de aktiviteter, som er omfattet af aftalen til tredjemand. I så fald vil aftalen fortsætte uændret med den nye ejer som aftalepart.

Forretningen kan ikke overdrage rettigheder eller forpligtelser i henhold til aftalen til andre.

26. Aftalens ophør

Forretningen kan skriftligt opsige aftalen med 1 måneds varsel. PBS International kan opsige aftalen med 1 måneds skriftligt varsel. Eventuel forudbetalt årsabonnement bliver ikke refunderet.

Hvis forretningen bliver overdraget til anden ejer, ophører aftalen automatisk. PBS International forbeholder sig derudover ret til at lukke aftalen, hvis aftalen ikke har været benyttet i 6 måneder.

Hvis der i øvrigt sker ændringer i ejerkredsen, kan aftalen ophøre. Forretningen skal meddele ejerskifte/ændringer i ejerkredsen skriftligt til PBS International.

PBS International kan skriftligt hæve aftalen med omgående virkning, hvis:

- forretningen ved aftaleindgåelsen har opgivet ukorrekte eller ufuldstændige oplysninger om branchetilhørsforhold eller virksomheden, eller

- forretningen efter aftaleindgåelsen har undladt at give oplysninger om ændringer, jf. afsnit 24
- forretningen væsentligt misligholder aftalen, fx ved manglende overholdelse af sikkerhedskrav eller
- forretningen misligholder aftalen gentagne gange, og misligholdelsen ikke afhjælpes af forretningen inden for den frist, som PBS International har angivet i et skriftligt påkrav
- antallet af chargebacks hos forretningen er uforholdsmæssigt stort, jf. afsnit 12
- antallet af kredittransaktioner, som PBS International modtager fra forretningen, er uforholdsmæssigt stort, jf. afsnit 12
- forretningens internetaktiviteter indeholder ulovlige aktiviteter, herunder ikke-tilladte spil eller ulovlige pornografiske billeder el.lign.
- forretningen ikke besvarer PBS Internationals anmodning om oplysninger eller træffer de fornødne foranstaltninger, jf. afsnit 12, ved mistanke om misbrug, eller
- risikovurderingen, jf. afsnit 22, er utilfredsstillende, eller
- forretningen bliver erklæret konkurs, træder i betalingsstandsning, kommer under tvangsakkord el lign. gældsordning, medmindre boet efter konkurslovens regler har ret til at indtræde i aftalen og vælger at gøre dette. Boet skal på PBS Internationals anmodning tage stilling til indtræden i aftalen inden 24 timer, jf. konkurslovens § 55, stk. 2

Selv om aftalen er ophørt, gælder den stadig for krav, der er udestående, når aftalen ophører.

PBS International kan ved opsigelse, ophævelse eller andet ophør efter aftalen kræve sikkerhedsstillelse eller tilbageholde en passende andel af transaktionsbeløbene til dækning af eventuelle tilbageførselskrav fra kortudstedere/kortholdere.

Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes af PBS International. PBS International kan undlade at afregne afleverede transaktioner, indtil sikkerhedsstillelsen er etableret.

Hvis forretningen bliver erklæret konkurs eller træder i betalingsstandsning, kan PBS International undlade at afregne afleverede transaktioner, indtil boet er indtrådt i aftalen, eller

tilsynet har samtykket til aftalens forsættelse, og der eventuelt er stillet sikkerhed over for PBS International, jf. afsnit 22.

Hvis aftalens ophør skyldes forretningens væsentlige misligholdelse, eller at forretningen har muliggjort eller medvirket til misbrug, er PBS International forpligtet til at indberette forretningen til de internationale kortorganisationers advarsregistre. Dette gælder, uanset om PBS International eller forretningen har opsagt eller ophævet aftalen.

27. Lovvalg og værneting

Aftalen er underlagt dansk ret. Eventuelle uoverensstemmelser mellem parterne, som ikke kan løses ved forhandling, kan indbringes for de danske domstole.

28. Tilsyn

PBS International er underlagt Finanstilsynets tilsyn.

Særlige regler

Biludlejning

1. Indledning

Disse regler gælder for MasterCard, Visa, JCB og American Express, da efterdebitering ikke kan foretages på Maestro, Visa Electron, V PAY og CUP.

Maestro, Visa Electron, V PAY og China UnionPay kan modtages som betaling for billeje, når kunden afhenter/afleverer bilen. Disse kort kræver altid elektronisk aflæsning og brug af PIN-kode eller underskrift.

De definitioner, der er anvendt i generelle regler gælder også for særlige regler for biludlejning.

2. Autorisation ved afhentning af bilen

Når kortholder afhenter den lejede bil, skal biludlejer søge en autorisation. Autorisationsbeløbet kan anslås på grundlag af følgende oplysninger:

- Lejeperiodens forventede varighed
- Lejeprisen for bilen
- Skatter og afgifter
- Kilometerpris

Biludlejer må ikke indregne selvrisiko eller beløb til dækning af mulige skader, hvis kortholder undlader at tegne forsikringsdækning.

Biludlejer skal på lejetidspunktet oplyse kortholder om, hvilket beløb, der er opnået autorisation på.

Hvis kortholders forbrug i løbet af lejeperioden overstiger det autoriserede beløb, fx ved forlængelse af lejeperioden, kan biludlejer frem til det tidspunkt, hvor bilen bliver afleveret, søge yderligere autorisationer på differencen mellem det hidtil autoriserede beløb og det nye forventede beløb.

3. Det endelige transaktionsbeløb

Hvis det endelige transaktionsbeløb overstiger det autoriserede totalbeløb med mindre end 15 %, behøver biludlejer ikke søge yderligere autorisation.

Hvis det endelige transaktionsbeløb overstiger det allerede autoriserede totalbeløb med mindst 15 %, skal biludlejer søge autorisation på den ikke-autoriserede del af transaktionsbeløbet.

Den senest modtagne autorisationskode skal indgå i de transaktionsdata, som bliver fremsendt til PBS International.

4. Efterdebitering

Biludlejer kan efterdebitere beløb eller ændre transaktionsbeløbet, hvis kortholder udtrykkeligt har accepteret dette skriftligt ved indgåelse af lejeaftalen. Biludlejer må kun foretage efterdebitering eller ændring for beløb, der vedrører:

- Brændstof
- Billeje
- Parkeringsudgifter/-afgifter
- Andre mindre beløb

Efterdebitering skal ske senest 90 kalenderdage efter transaktionsdatoen for den oprindelige transaktion.

Ved efterdebitering af fx en parkeringsafgift skal biludlejer levere dokumentation fra den pågældende myndighed til kortholder, inkl. registreringsnummeret på bilen, tid og sted for forseelsen og beløb i lokal valuta (fx DKK).

Biludlejer skal udfærdige en transaktionskvittering (nota) i forbindelse med efterdebitering og skrive "signature on file" i underskriftsfeltet. Biludlejer skal sende en kopi af kvitteringen til kortholder.

Efterdebitering af tab, tyveri og skader på bilen må **kun** ske i det omfang, kortholder, efter at være gjort bekendt med

tabet, tyveriet eller skaden, har accepteret, at beløbet må debiteres dennes kort. Ved efterdebitering af skader skal biludlejer levere følgende til kortholder:

- Kopi af lejeaftale
- Overslag over omkostninger til udbedring af skaden. Overslag skal leveres af en autoriseret reparatør
- Kopi af eventuel politirapport i forbindelse med skadens opståen
- Dokumentation, som viser, at kortholder har accepteret at betale for skader med sit betalingskort
- Anden relevant dokumentation
- Kopi af biludlejers forsikringspolice, hvis biludlejer kræver, at kortholder betaler en selvrisiko i forbindelse med skaden. Alternativt kan biludlejer medsende en kopi af lejeaftalen, hvor kortindehaver tydeligt ved sin underskrift i umiddelbar nærhed af den relevante bestemmelse har accepteret at betale selvrisiko
- Kopi af transaktionskvittering på det efterdebiterede beløb

For American Express kort gælder følgende:

1. Selvrisikodækning

Når biludlejer udlejer et køretøj til en American Express kortholder, som er berettiget til selvrisikodækning, skal følgende procedure følges i tilfælde af skade:

- a. biludlejer skal bede kortholder om skriftligt at acceptere ansvar for skaden ved brug af jeres egen skadeformular,
- b. biludlejer skal give kortholder et skøn over reparationsomkostninger eller sende det til kortholder, hvis kortholder ikke er til stede ved returneringen af køretøjet,
- c. biludlejer skal sende PBS International en debitering for et rimeligt skønnet beløb til reparationer, eller sende PBS International den endelige debitering, når biludlejer kender til reparationsomkostningerne

Debiteringer, der indsendes til os i overensstemmelse med ovenfor nævnte procedure, er begrænset til i alt modværdien af USD 500 for alle krav på administrationsomkostninger,

opbevaring, bugsering eller tab af udlejning.

I det tilfælde, hvor en debitering af et rimeligt skønnet reparationsbeløb er blevet indsendt, skal biludlejer indhente yderligere autorisation, hvis den endelige debitering overstiger det skønnede beløb med mere end 10 %.

Biludlejer skal for alle debiteringer vedlægge skriftlig dokumentation til kortholder i den rækkefølge debiteringerne indløber, så kortholder har mulighed for at gøre sit krav gældende. Biludlejer skal opbevare kopier af dokumentationen i tilfælde af, at kortholder ikke modtager den.

Biludlejer skal bede kortholder om at sende en opgørelse af kravet direkte til:

American Express Car Rental Loss and Damage Claims Unit,
P.O. Box 932C, White Plains, New York 10603, USA, Tlf.: (0101) 914 683 0200, Fax: (0101) 914 683 0220

2. Kortholders rettigheder

Følgende kortholdere er berettigede til selvrisikodækning:

- Indehavere af USD, CAD og latinamerikanske dollar-kort, dvs. Privatkort, Guldkort, Platinkort, Optima og Firmakort, men ikke Corporate Cards, og
- En kortholder, der lejer et køretøj i 31 dage eller mindre, og som er forsikret mod tyveri og skade

Køretøjer, der er undtaget:

- Varevogne (undtagen minivarevogne)
- Terrængående køretøjer, dvs. firhjulstrækkere

Hoteller

1. Indledning

Disse regler gælder for MasterCard, Visa, JCB og American Express, da garanteret reservation, no-show, forudbetaling/ depositum, express check-out og efterdebitering ikke kan foretages på Maestro, Visa Electron, V PAY og China UnionPay.

Maestro, Visa Electron, V PAY og China UnionPay kan modtages som betaling for hotelophold, når gæsten ankommer/ rejser. Disse kort kræver altid elektronisk aflæsning og brug af PIN-kode eller underskrift.

De definitioner, der er anvendt i generelle regler, gælder også for særlige regler for hoteller.

2. Garanteret reservation

Hvis hotellet ønsker at benytte kortnumre som garanti for hotelreservationer, skal hotellet overholde reglerne for garanteret reservation.

2.1. Kortholders reservation

Når kortholder reserverer et værelse, skal hotellet oplyse om værelsesprisen og hotellets nøjagtige navn og adresse. Hotellet skal også orientere kortholder om, at der vil blive søgt autorisation på ankomsttidspunktet, og om reglerne for afbestilling, herunder at kortholder vil blive debiteret for en overnatning, hvis afbestilling ikke sker inden for afbestillingsfristen.

Ved reservation skal hotellet notere kortholders navn, adresse, kortnummer og kortets udløbsdato.

Endelig skal hotellet give kortholder en reservationskode og anbefale, at koden bliver skrevet ned.

Hvis kortholder ønsker det, skal hotellet udfærdige en skriftlig bekræftelse, hvor der står:

- Kortholders navn, kortnummer og kortets udløbsdato
- Reservationskoden
- Hotellets nøjagtige adresse
- Relevante regler, herunder reglerne for afbestilling
- Andre relevante oplysninger

2.2. Afbestilling

Hotellet skal acceptere alle afbestillinger, der bliver modtaget før afbestillingsfristens udløb.

2.2.1. Visa

Afbestillingsfristen må ikke være længere end 72 timer før ankomsttidspunktet. Hvis afbestillingsfristen er før kl. 18.00 lokal tid på den planlagte ankomstdag, skal hotellet fremsende sine afbestillingsregler (inkl. afbestillingsfristen) til kortholder.

Hvis kortholder foretager sin reservation mindre end 72 timer før ankomst, må afbestillingsfristen tidligst være kl. 18.00 på den planlagte ankomstdag.

2.2.2. MasterCard

Afbestillingsfristen er altid kl. 18.00 lokal tid på den planlagte ankomstdato.

2.2.3. Alle kort

Når et værelse bliver afbestilt i rette tid, skal hotellet give kortholder en afbestillingskode og anbefale, at koden bliver skrevet ned.

Hvis kortholder beder om en skriftlig bekræftelse af afbestillingen, skal hotellet sende en bekræftelse til kortholder med følgende oplysninger:

- Kortholders navn
- Kortnummer
- Kortets udløbsdato
- Afbestillingskoden
- Andre relevante oplysninger

2.3. Udeblivelse (no-show)

Hvis kortholder ikke er ankommet og ikke har annulleret sin reservation før afbestillingsfristens udløb, kan hotellet debitere kortholder for en overnatning. Hotellet skal udfærdige en transaktionskvittering, som skal indeholde følgende:

- Hotellets navn
- Prisen for en overnatning plus eventuelle skatter og afgifter
- Dato for udeblivelsen
- Kortholders navn
- Kortnummer
- Kortets udløbsdato
- Ordene "guaranteed reservation/no-show" (garanteret reservation/udeblivelse) i kvitteringens underskriftsfelt

Hotellet skal følge de sædvanlige procedurer for autorisation og aflevering af transaktioner.

Hotellet skal fremsende en kopi af transaktionskvitteringen til kortholder senest 3 bankdage efter transaktionsdatoen.

Hotellet skal opbevare registreringsformularer/-data, hvor det tildelte værelsesnummer fremgår, i mindst 20 måneder fra den dato, hvor transaktionen/notaen er afleveret til afregning hos PBS International.

2.4. Over-booking

Hvis det reserverede værelse ikke er ledigt for kortholder ved normalt check-in tidspunkt, skal hotellet, uden omkostninger for kortholder:

- Skaffe kortholder et tilsvarende værelse på et andet hotel
- Sørge for transport til det andet hotel
- Give kortholder mulighed for én 3 minutters telefonsamtale (inden- eller udenrigs), hvis kortholder beder om det
- Videre sende beskeder til kortholders nye hotel, hvis kortholder ønsker det

3. Forudbetaling/depositum

Hvis hotellet ønsker at benytte kortnumre til forudbetaling/betaling af depositum for hotelophold, skal hotellet overholde reglerne for forudbetaling/depositum.

3.1. Kortholders reservation

Når kortholder reserverer et værelse, skal hotellet notere kortholders navn, adresse, telefonnummer, kortnummer og kortets udløbsdato, forventet ankomstdato og opholdets varighed.

Hotellet skal angive værelsesprisen samt nøjagtigt navn og adresse på hotellet og anslå transaktionsbeløbet baseret på opholdets forventede varighed (dog maks. 14 dage). Et eventuelt depositum indgår i det samlede beløb, som kortholder skal betale.

Hotellet skal oplyse kortholder om jeres regler for afbestilling. Herunder om hotellet beholder hele eller en del af det forudbetalte beløb/depositum, hvis kortholder ikke er ankommet senest på check-out tidspunktet dagen efter den forventede sidste dag af opholdet, og ikke har afbestilt reservationen inden for den angivne afbestillingsfrist.

Hotellet må beholde hele eller dele af det forudbetalte beløb/depositum, hvis dette er i overensstemmelse med gældende lovgivning, men hotellet må ikke gennemføre en no-show transaktion.

Hotellet skal give kortholder en reservationskode og anbefale, at kortholder skriver koden ned.

Hvis kortholder beder om det, skal hotellet sende en skriftlig bekræftelse til kortholder i tilfælde af ændringer i reservationen.

Af hensyn til indsigelser m.v. anbefaler vi, at hotellet beder kortholder om at underskrive en bekræftelse af reservationen.

3.2. Transaktionskvittering

Hotellet skal udfylde en transaktionskvittering, der indeholder følgende oplysninger:

- Depositum
- Kortholders navn, kortnummer og kortets udløbsdato
- Kortholders telefonnummer og postadresse
- Ordene "advance deposit" (depositum) i underskriftsfeltet på transaktionskvitteringen
- Reservationskode
- Forventet ankomstdato
- Dato og tidspunkt for kortholders afbestillingsfrist uden tab af depositum

Hotellet skal fremsende en kopi af transaktionskvitteringen og afbestillingsreglerne til kortholder senest 3 bankdage efter transaktionsdatoen.

3.3. Afbestilling og bekræftelse af afbestilling

Hotellet skal acceptere alle afbestillinger, der bliver modtaget før afbestillingsfristens udløb.

Når et værelse bliver afbestilt i rette tid, skal hotellet give kortholder en afbestillingskode og anbefale, at koden bliver skrevet ned.

For refusion af forudbetaling/depositum skal hotellet udfærdige en kredittransaktionskvittering, der indeholder følgende oplysninger:

- Transaktionsbeløbet
- Kortholders navn
- Kortnummer
- Kortets udløbsdato
- Afbestillingskoden
- Ordene "deposit cancellation" (kreditering af depositum) i transaktionskvitteringens underskriftsfelt

Hotellet skal aflevere kredittransaktionen til PBS International og sende en kopi af transaktionskvitteringen til kortholder senest 3 bankdage efter transaktionsdatoen.

3.4. Over-booking

Hvis det reservede værelse ikke er ledigt for kortholder ved normalt check-in tidspunkt, skal hotellet, uden omkostninger for kortholder:

- Kreditere det totale transaktionsbeløb. Hotellet skal udlevere en kopi af transaktionskvitteringen til kortholder
- Skaffe kortholder et tilsvarende værelse på et andet hotel i det antal nætter, som opholdet omfatter (maks. 14 dage) eller indtil det reservede værelse er til rådighed hos hotellet
- Sørge for transport til det andet hotel
- Give kortholder mulighed for én 3 minutters telefonsamtale (inden- eller udenrigs), hvis kortholder beder om det
- Videresende beskeder til nye hotel hvis kortholder ønsker det

4. Express check-out

4.1. Kortholders accept

Express check-out er en forudgående autorisation fra kortholder, der tillader hotellet at efterdebitere kortholder uden underskrift på notaen, og som gør det muligt for kortholder at forlade hotellet med kort varsel. Ved check-in skal der foretages kortaftryk, eller kortet skal aflæses i en terminal.

Hvis kortholder ønsker at anvende express check-out, skal kortholder udfylde og underskrive en express check-out formular. Oplysninger om krav til en express check-out formular kan hotellet få hos PBS International.

4.2. Transaktionen

Ved (eller efter) kortholders afrejse skal hotellet udfærdige en transaktionskvittering, som skal indeholde følgende:

- Totalprisen for opholdet
- Kortholders navn
- Kortnummer
- Kortets udløbsdato
- Ordene "express check-out/signature on file" i kvitteringens underskriftsfelt

Hotellet skal sikre hotellet, at kortnummer på express check-out formularen og kvitteringen er overensstemmende.

Inden 3 bankdage efter kortholders afrejse skal hotellet udlevere eller sende en kopi af kvitteringen, den specificerede hotelregning og en kopi af den underskrevne express check-out formular til kortholder.

Hotellet skal følge de sædvanlige procedurer for autorisation og aflevering af transaktioner. Den/de senest modtagne autorisationskode/r skal indgå i transaktionsdata.

Hotellet skal opbevare den specificerede hotelregning inkl. alle bilag og den underskrevne express check-out formular.

Dokumentationen skal opbevares i mindst 20 måneder fra transaktionsdatoen.

5. Autorisation og det endelige transaktionsbeløb

5.1. Autorisation

Hotellet skal søge en autorisation på ankomstdagen eller den dag, hvor depositum skal betales.

Autorisationsbeløbet kan anslås på grundlag af følgende oplysninger:

- Opholdets forventede varighed
- Værelsesprisen
- Skatter og afgifter
- Prisen for andre ydelser
- Prisen for de ydelser, der må efterdebiteres iht. aftale med kortholder

Hotellet kan frem til afrejsetidspunktet søge yderligere autorisationer på differencen mellem det hidtil autoriserede beløb og det nye forventede beløb.

5.2. Det endelige transaktionsbeløb

Når kortholder foretager check-out, skal hotellet opgøre det endelige transaktionsbeløb.

Hvis det endelige transaktionsbeløb overstiger det autoriserede totalbeløb med mindre end 15 %, behøver hotellet ikke søge yderligere autorisation.

Hvis det endelige transaktionsbeløb overstiger det/de allerede autoriserede totalbeløb med mindst 15 %, skal hotellet søge autorisation på den ikke-autoriserede del af transaktionsbeløbet.

Den senest modtagne autorisationskode skal indgå i de transaktionsdata, som bliver sendt til PBS International.

6. Efterdebitering

Hvis kortholder udtrykkeligt har accepteret dette ved check-in, kan følgende udgiftsposter blive debiteret på kortholders kort efter afrejse ved indsendelse af transaktionskvittering til PBS International:

- Værelsesleje
- Mad og drikke, fx forbrug i minibar
- Telefonudgifter
- Andre lignende mindre beløb

I underskriftsfeltet skal hotellet anføre "signature on file" (SOF). Transaktionskvittering skal indsendes til PBS International snarest muligt, dog senest 60 kalenderdage efter kortholders ophold.

Hotellet skal sende en kopi af transaktionskvitteringen til kortholder sammen med dokumentation for beløbets størrelse senest samtidig med indsendelse til PBS International.

Kontantudbetaling mm.

1. Indledning

Disse regler gælder for udbetaling af kontanter og for kasinoers salg af jetoner.

Kontanter må kun udbetales af pengeinstitutter og registrerede valutavekslingskontorer.

American Express må ikke modtages som betaling for jetoner på kasinoer.

De definitioner, der er anvendt i generelle regler gælder også for særlige regler for kontantudbetaling mm.

2. Procedure

Udbetaling af valuta kan **kun** ske i PIN-baserede eller signaturterminaler med online forbindelse til PBS International. Der skal ske autorisation af hver transaktion.

Vi henviser til brugervejledning for gennemførelse af hhv. PIN-baserede og underskriftbaserede transaktioner.

Desuden skal følgende procedure gennemføres ved **hver** transaktion:

- forretningen skal kontrollere kortholders identitet ved hjælp af et officielt identitetsbevis indeholdende foto og eventuelt underskrift (fx pas eller kørekort).

På terminalkvitteringen skal forretningen påføre følgende oplysninger manuelt:

- De 4 cifre, som er trykt på forsiden af kortet
- Arten af det præsenterede identitetsbevis
- Løbenummer på identitetsbeviset
- Evt. udløbsdato for identitetsbeviset (ID må ikke være udløbet)
- Udstedelsessted – by og/eller land – for identitetsbeviset
- Kundens navn
- Ekspedientens underskrift eller stempel

Ved underskriftbaserede transaktioner skal forretningen sammenligne kortholders underskrift på notaen med underskriften på kortet og på identitetsbeviset, hvis dette indeholder underskrift.

Alle ovennævnte oplysninger **skal** noteres på kvitteringen; hvis ikke kan beløbet blive tilbageført fra forretningens konto hos PBS International.

Hvis nævnte procedure ikke bliver udført på tilfredsstillende måde, skal transaktionen afvises.

Brug af papirnota/prægmaskine er **ikke** tilladt i forbindelse med udbetaling af kontanter og ved salg af jetoner.



PBS International A/S • CVR-nr.: 27 22 60 86 • Bohemian A/S • 07.09 • ZIC001