

# Mietwagenreservierung per Kreditkarte

## SO GEHEN SIE RICHTIG VOR

Die folgenden Richtlinien gelten bei Mietwagenreservierung mittels Visa oder JCB.  
Für Mietwagenreservierungen mit Mastercard, Diners Club International oder Discover Card  
gelten nur die Vorgaben auf der Rückseite.

**Inhaber einer Visa oder JCB Kreditkarte können die Verfügbarkeit eines Mietwagens für bis zu 24 Stunden nach dem vereinbarten Abholungszeitpunkt garantieren lassen.** Sie als Autovermieter und/oder ein beauftragter Buchungsagent müssen einige wichtige Punkte beachten, die in diesem Merkblatt aufgeführt sind. Stellen Sie sicher, dass der Buchungsagent sämtliche Informationen betreffend Reservierung/Annulation unverzüglich an Sie weiterleitet.

### SO FUNKTIONIERT EINE RESERVIERUNG

1. Verlangen Sie von Ihrem Kunden bei der Reservierung folgende Informationen:
  - Kreditkartennummer, Verfalldatum
  - Name und Vorname des Karteninhabers, Adresse, Telefon-/Faxnummer und E-Mail-Adresse des Karteninhabers

Diese Daten und Informationen von Ihrem Kunden dürfen ausschliesslich per Telefon oder per Telefax erhoben werden. Die Übermittlung per E-Mail ist nicht gestattet.

2. Informieren Sie den Kunden zum Zeitpunkt der Reservierung über die Annullierungsbedingungen und -prozesse. Weisen Sie den Kunden darauf hin, dass er bei Wagenrückgabe innerhalb Ihrer Öffnungszeiten eine Bestätigung des Wagenzustandes erhalten wird.
3. Schicken Sie dem Kunden eine schriftliche Reservationsbestätigung per Post, Fax oder E-Mail mit folgenden Angaben:
  - Mietpreis pro Tag der reservierten Fahrzeugklasse und das voraussichtliche Rechnungstotal (inkl. MWST)
  - Transaktionswährung
  - Genaue Adresse und Öffnungszeiten des Mietwagen-Abholungsortes und des -Rückgabeortes
  - Reservierungsnummer
  - Information und Einwilligungserklärung über die Annullierungs- bzw. Belastungsbedingungen

### DAS SIND DIE BEDINGUNGEN FÜR EINE ANNULLIERUNG

**Langfristige Reservierung:** Sie sind grundsätzlich verpflichtet, alle Annullierungen anzunehmen, die bis 72 Stunden vor dem vereinbarten Abholungszeitpunkt bei Ihnen eintreffen. Zusätzlich müssen Sie dem Karteninhaber die Annullierung schriftlich innerhalb von fünf Arbeitstagen bestätigen. Die Bestätigung muss die Annullierungsnummer enthalten und ist für den Karteninhaber kostenlos.

**Kurzfristige Reservierung:** Liegt der Reservierungszeitpunkt weniger als 72 Stunden vor dem vereinbarten Abholungszeitpunkt, so sind Sie verpflichtet, alle Annullierungen anzunehmen, die bis 18.00 Uhr Ortszeit des vereinbarten Abholungstages bei Ihnen eintreffen. Zusätzlich müssen Sie dem Karteninhaber die Annullierung schriftlich innerhalb von fünf Arbeitstagen bestätigen. Die Bestätigung muss die Annullierungsnummer enthalten und ist für den Karteninhaber kostenlos.

**Nichterscheinen des Kunden:** Erscheint der Kunde nicht innerhalb von 24 Stunden nach dem vereinbarten Abholungszeitpunkt und hat er die Reservierung auch nicht rückgängig gemacht, können Sie die zu Garantiezwecken hinterlegte Karte mittels Ihrem Terminal (manuelle Eingabe der Kartendaten) im Gegenwert einer Tagesmiete belasten. Tragen Sie auf der Unterschriftenzeile des Händlerbelegs handschriftlich den Vermerk «No show» ein. Sollte der Karteninhaber bestreiten, die Mietwagenreservierung selbst getätigt zu haben, steht Ihnen kein Vergütungsanspruch zu.

### PCI DSS RICHTLINIEN EINHALTEN

Wenn Sie in vor Ort zwingend Kartendaten aufbewahren müssen, bevorzugen Sie die physische Speicherung. Im Falle einer elektronischen Speicherung ist eine umfangreiche PCI DSS Zertifizierung erforderlich, um die Sicherheit der Kartendaten zu gewährleisten. Vergleichen Sie hierzu unsere «Weisungen zur Einhaltung der PCI DSS Sicherheitsvorschriften für Vertragspartner». Bewahren Sie die auf Papier vorhandenen Kartendaten (Kartenummer und Verfalldatum) an einem sicheren, nur einem für einen beschränkten und autorisierten Personenkreis zugänglichen Ort auf. Stellen Sie sicher, dass die Kartendaten nach Abreise des Gastes gelöscht/vernichtet werden. Verzichten Sie komplett auf die Abfrage und Speicherung von Kartenprüfnummern (CVV2, CVC2, CID, CAV2).

## Die folgenden Richtlinien gelten bei Mietwagenreservierung mittels Visa, Mastercard, Diners Club International, Discover Card oder JCB.

### SO GEHEN SIE AM ABHOLUNGSTAG VOR

Verlangen Sie von Ihrem Kunden bei Ankunft die Kreditkarte, autorisieren Sie den voraussichtlich per Ende der Mietdauer geschuldeten Betrag über Ihr Terminal und teilen Sie dem Kunden diesen Betrag mit.

Lesen Sie die Karte unbedingt am Terminal ein. Nur bei Funktionsstörung aufgrund einer Beschädigung der Kreditkarte sind Sie berechtigt, die Transaktionsdaten manuell in das Terminal einzugeben (Funktion «manuelle Kartendatenerfassung»). In diesem Fall haben Sie die Anwesenheit des Karteninhabers durch eine Fotokopie eines amtlichen Ausweises zu belegen. Beachten Sie hierbei die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das bargeldlose Zahlen (AGB) der Worldline.

### ERSATZWAGEN

Sie sind verpflichtet, Ihrem Kunden einen Wagen der reservierten Fahrzeugklasse zur Verfügung zu stellen. Ist Ihnen dies nicht möglich, so haben Sie ihm einen gleichwertigen oder höherwertigen Wagen ohne Mehrkosten zur Verfügung zu stellen.

### SO GEHEN SIE AM RÜCKGABETAG VOR

Bei Wagenrückgabe sind Sie verpflichtet, dem Kunden Folgendes schriftlich zu bestätigen:

- Zustand des Wagens; weist dieser keine Beschädigungen auf, so haben Sie dies zu erwähnen
- Tankfüllstand des Wagens
- Dienstleistungsgebühren für das Auftanken; falls keine Gebühren anfallen, haben Sie dies zu vermerken
- Datum und Uhrzeit der Wagenrückgabe
- Gebühren aufgrund verspäteter Wagenrückgabe; falls keine Gebühren anfallen, haben Sie dies zu vermerken

Bei Wagenrückgabe ausserhalb Ihrer Öffnungszeiten haben Sie dem Kunden die Bestätigung innerhalb von fünf Arbeitstagen zuzustellen.

Falls der Wagen erkennbare Schäden aufweist, können Sie eine Nachbelastung des Karteninhabers innert 30 Kalendertagen ab Rückgabetag vornehmen. Die Verrechnung der Reparaturkosten muss separat abgebucht werden. Dabei haben Sie Ihren Kunden innerhalb von 10 Arbeitstagen schriftlich über die Nachbelastung seiner Karte zu benachrichtigen. Die Benachrichtigung hat folgende Punkte zu enthalten:

- Kostenschätzung eines Unternehmens, das fachmännische Fahrzeugreparaturen ausführen kann, inkl. Beschreibung des Schadens
- Schadenssumme
- Lediglich die letzten vier Ziffern der zu belastenden Kartennummer (xxxx xxxx xxxx 6789)
- Währung, in welcher die Reparaturkosten belastet werden

Die Kostenschätzung muss vom Kunden unterzeichnet und an Sie retourniert werden, ansonsten kann Worldline Ihre Forderung nicht durchsetzen.

Im Beanstandungsfall durch den Karteninhaber haben Sie Worldline folgende Informationen/Unterlagen zuzustellen:

- Kopie des Mietvertrages.
- Kostenschätzung eines Unternehmens, das fachmännische Fahrzeugreparaturen ausführen kann.
- Unfallrapport, sofern ein solcher erstellt worden ist, oder eine andere Dokumentation, welche die Schuld Ihres Kunden belegt.
- Nachweis des Einverständnisses Ihres Kunden, dass Sie ihn für die Kosten der Schadensbehebung nachbelasten dürfen. Dies hat durch Unterschrift des Kunden direkt neben dem Gesamtbetrag auf der Kostenschätzung zu erfolgen.
- Kopie der Versicherungspolice, sofern Ihr Kunde einen Selbstbehalt zu tragen hat.

Der Karteninhaber hat das Recht, innerhalb von 10 Arbeitstagen eine von ihm selbst und auf eigene Kosten eingeholte Kostenschätzung für die Reparatur beizubringen. Falls es zu keiner Einigung zwischen Ihnen und dem Karteninhaber über die Höhe der Reparaturkosten kommt, kann der Karteninhaber eine trotzdem durchgeführte Nachbelastung anfechten. Die Nachbelastung dürfen Sie frühestens 20 Arbeitstage nach Versand der Kostenschätzung vornehmen, damit der Karteninhaber genug Zeit für die Einholung einer eigenen Kostenschätzung hat.

Nachbelasten können Sie auch Dienstleistungsgebühren für das Auftanken des Mietwagens, zusätzlich angefallene Mietgebühren sowie Verkehrsbussen. Beachten Sie dabei, dass alle Nachbelastungen separat verbucht werden müssen und der Karteninhaber vorgängig schriftlich sein Einverständnis dazu gegeben hat.

Bei Nachbelastung einer Verkehrsbusse haben Sie im Beanstandungsfall Worldline auf deren Anforderung folgende Informationen/Unterlagen zuzustellen:

- Amtliches Dokument der Behörde (Polizei)
- Autokennzeichen
- Datum, Uhrzeit und Ort des Gesetzesverstosses
- Beschreibung des Gesetzesverstosses
- Betrag der Busse in Lokalwährung der zuständigen Behörde

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

