



# Präsenzzahlung mit Kreditkarten

## WEISUNG FÜR DIE VERARBEITUNG VON MANUELLEN TRANSAKTIONEN INFOLGE STÖRUNGEN

Grundsätzlich dürfen die Kartendaten nur vom Chip oder Magnetstreifen ins Terminal eingelesen werden. Bei Störungen kann der Vertragspartner die Kreditkarte in bestimmten Ausnahmefällen zur Zahlung akzeptieren.

Für Visa Electron, V PAY, Maestro und UnionPay Karten gilt diese Regelung **nicht**. Bei diesen Karten können die Kartendaten nur via Chip und/oder Magnetstreifen ins Terminal eingelesen werden.

Die Akzeptanz der Kreditkarte ohne Anwesenheit des Karteninhabers und Vorlage der Kreditkarte ist dem Vertragspartner **nicht gestattet**. Hierfür bedarf es eines separaten Distanzvertrages.

Im Zusammenhang mit der Abwicklung von manuellen Transaktionen ist der Vertragspartner verpflichtet, die nachfolgenden Weisungen von Worldline zu befolgen.

### RISIKEN BEI DER ABWICKLUNG VON MANUELLEN TRANSAKTIONEN

Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass die so durchgeführte Transaktionsabwicklung mit Risiken belastet ist und er diese Risiken zu tragen hat.

Der Vertragspartner trägt in diesen Fällen das vollumfängliche Risiko der Einbringlichkeit der Forderung für die entsprechende Transaktion beim Karteninhaber.



## VORGEHEN BEI STÖRUNGEN INFOLGE KARTENDEFEKT

Ist die Störung auf eine Beschädigung der Kreditkarte zurückzuführen, so ist der Vertragspartner berechtigt, die Transaktionsdaten manuell in das Terminal einzugeben (Funktion «Manuelle Kartendatenerfassung am Terminal»).

Erstellen Sie eine Fotokopie eines amtlichen Ausweises des Karteninhabers und überprüfen Sie, ob die Daten des Ausweises (Name und Geschlecht) mit den Daten der Karte übereinstimmen. Diese Fotokopie verbleibt beim Vertragspartner und ist Worldline auf Verlangen auszuhändigen.

Geben Sie die Kreditkartendaten gemäss der Bedienungsanleitung Ihres Terminallieferanten manuell in das Terminal ein (Funktion «Manuelle Kartendatenerfassung am Terminal»).

Die Transaktion wird automatisch autorisiert.

Lassen Sie die vom Terminal erstellte Belastungsanzeige durch den Karteninhaber persönlich unterschreiben und prüfen Sie, ob die Kartendaten und die Unterschrift auf der Belastungsanzeige mit den Angaben auf der Karte übereinstimmen.

Sollten die Daten nicht übereinstimmen, so stornieren Sie diesen Bezug unverzüglich. Ziehen Sie in einer solchen Situation ausnahmsweise ein alternatives Zahlungsmittel vor.

## VORGEHEN BEI STÖRUNGEN INFOLGE TERMINALPROBLEMEN

Fällt das elektronische Abrechnungssystem oder das Terminal des Vertragspartners aus, so hat der Vertragspartner bis zur Wiederaufnahme des Systembetriebes den Bezug telefonisch bei Worldline zu autorisieren.

Erstellen Sie eine Fotokopie eines amtlichen Ausweises des Karteninhabers und überprüfen Sie, ob die Daten des Ausweises (Name und Geschlecht) mit den Daten der Karte übereinstimmen. Diese Fotokopie verbleibt beim Vertragspartner und ist Worldline auf Verlangen auszuhändigen.

Wählen Sie die Telefonnummer der Autorisationszentrale (24-Stunden-Betrieb) und folgen Sie den Anweisungen.

Notieren Sie sich die Autorisationsnummer, welche Sie von der Autorisationszentrale erhalten.

Geben Sie die Transaktion in Ihr Terminal ein, sobald die Störung behoben wurde. Gehen Sie dabei anhand der Bedienungsanleitung Ihres Zahlterminals vor (Funktion «Buchung telefonisch autorisiert»).

Vernichten Sie die manuell aufgenommenen Transaktionsdaten (insbesondere Kartennummer, Verfalldatum, Prüfziffern wie CVC2 etc.) nach erfolgreicher Transaktion.

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

