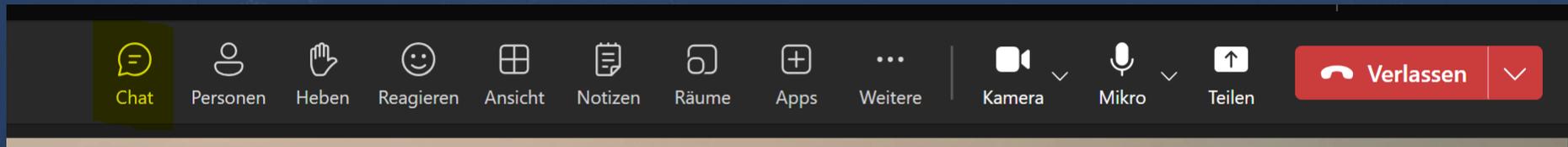


Informationen zum Stripe Zahlungssystem



Allgemeine Informationen zu Beginn

- ✓ Das Webinar wird aufgezeichnet und ist anschließend im Partnerservice unter zellamsee-kaprun.com jederzeit abrufbar
- ✓ Während des Webinars können die Teilnehmer im MS-Teams im Chat Fragen stellen; diese Fragen werden von Mitarbeitern der Zell am See-Kaprun Tourismus beantwortet



- ✓ FAQ zum Thema Stripe sind ebenfalls im Partnerservice unter Stripe zu finden:
www.zellamsee-kaprun.com/partnerservice/feratel-deskline/stripe

Informationen zum Stripe Zahlungssystem



AGENDA

1. Was ist Stripe?
2. Welche Vorteile bietet Stripe?
3. Welche Zahlungsmethoden gibt es zur Auswahl?
4. Wie hoch sind die Kosten?
5. Wie erhalte ich meine Auszahlungen?
6. Was passiert bei Stornos oder Umbuchungen?
7. Wie kann man Stripe aktivieren? 4 Schritte zum Vertragsabschluss
8. LIVE: Testbuchung & Teststornierung
9. Weitere Informationen



Was ist **Stripe**?

Stripe...

- ✓ ...ist eine der größten Plattformen für elektronische Zahlungen.
 - ✓ ...ist inzwischen in über 20 Ländern verfügbar.
 - ✓ ...akzeptiert mehr als 135 verschiedene Währungen.
 - ✓ ...bietet zahlreiche Zahlungsfunktionen wie Kreditkarten, Banküberweisung, Google Pay, Apple Pay u.v.m.
 - ✓ ...ist äußerst benutzerfreundlich auf allen Endgeräten.
- + **Die Kosten/Gebühren für Stripe sind fair und transparent.**

Welche **Vorteile** bietet Stripe?

Vorteile Stripe

- ✓ Einfache, sichere Gastzahlungen
- ✓ Reduktion von Stornierungen und NoShows
- ✓ Verschiedene Zahlungsmethoden – u.a. für Mobile User (Apple Pay, Google Pay)
- ✓ Schnelle, planbare Auszahlung auf Ihr Bankkonto
- ✓ Zentrales Dashboard für Zahlungsverwaltung
- ✓ Verträge mit nur einem Anbieter
- ✓ Nutzung des Systems für alle Buchungen durch Zahlungslinks
- ✓ Bestehendes Stripe Konto kann verknüpft werden

Vorteile

- ✓ Neue Buchungsstrecke seit September 2022 booking.zellamsee-kaprun.com
- ✓ Entwicklung der Buchungen seit 2017: Positiver Trend (2 Ausreißer in den Covid-Jahren)

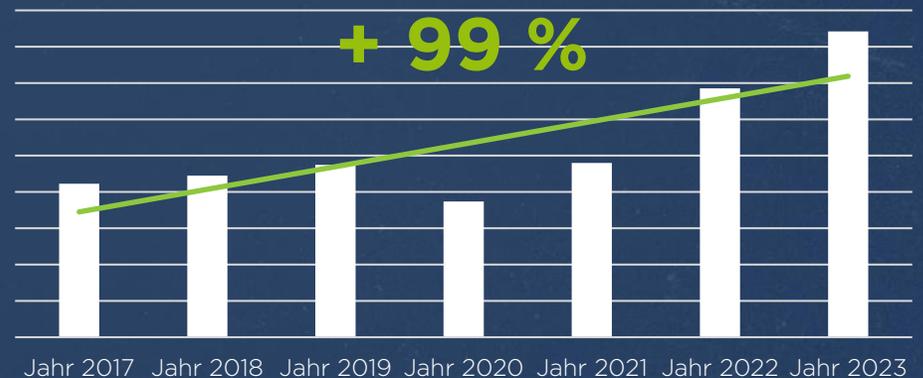
Vergleichszeitraum 2017 zu 2023:

- ✓ Anzahl Buchungen + 42 %
- ✓ Anzahl gebuchte Nächtigungen + 60 %
- ✓ Buchungsumsatz + 99 %

Anzahl Buchungen



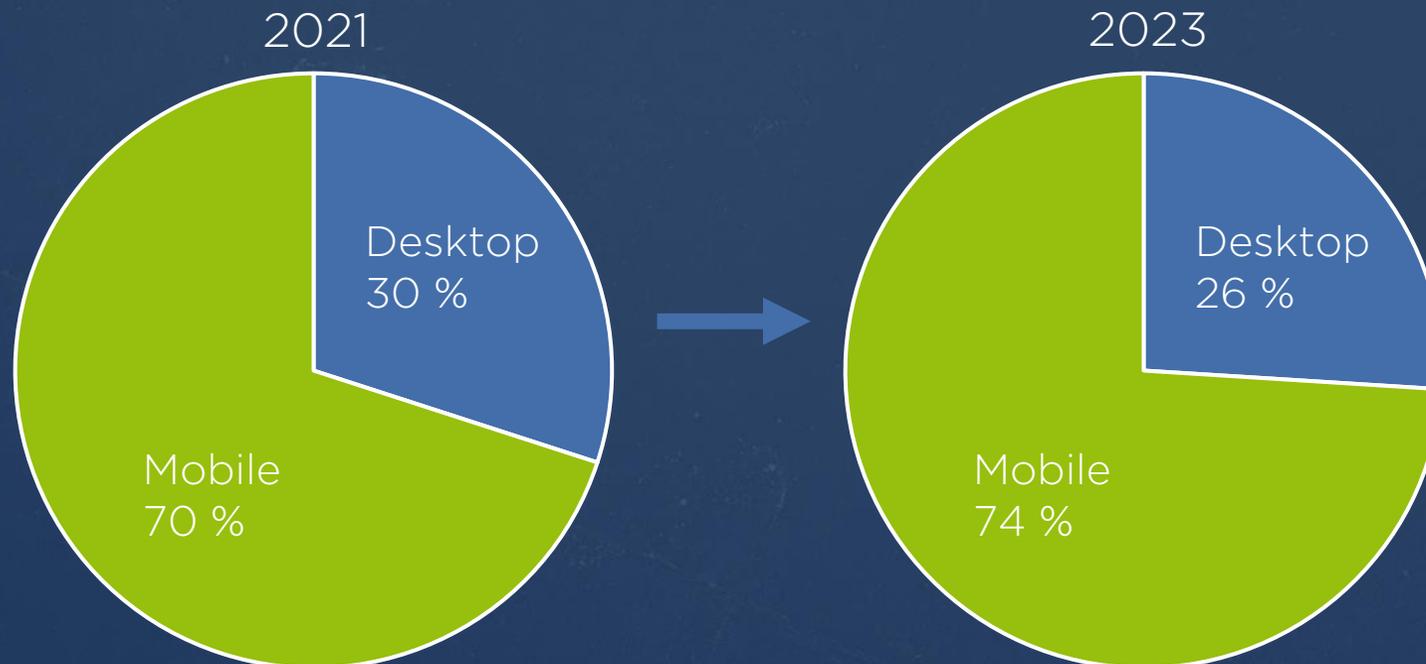
Umsatz



Vorteile

Verschiedene Zahlungsmethoden – u.a. für Mobile User (Apple Pay, Google Pay)

Vergleich Mobile vs. Desktop Nutzer zellamsee-kaprun.com



Welche **Zahlungsmethoden**
gibt es zur Auswahl?

Zahlungsmethoden

Stripe bietet eine Vielzahl an Zahlungsmethoden, u.a.:

VISA



mastercard



maestro

AMERICAN
EXPRESS



Pay



Pay

- Kredit- & Debitkarten (wie Visa, Mastercard, Maestro, American Express, Diners Club...)
- EPS, Banküberweisung
- Apple Pay
- Google Pay
- Giropay (Online-Bezahlverfahren in Deutschland)
- iDEAL (Online-Bezahlsystem in Niederlanden)
- uvm.

EPS - Banküberweisung

Falls der Gast **eps-Überweisung** auswählt, wird im ersten Schritt die EPS-Bank und der Name des Kontoinhabers abgefragt.

Wenn die Daten ausgefüllt worden sind, wird der Gast **direkt auf die Website des Online-Banking** weitergeleitet.

Zahlungsmethode

Karte

eps-Überw...

Przelewy24

▼

EPS-Bank

Bank auswählen ▼

Name

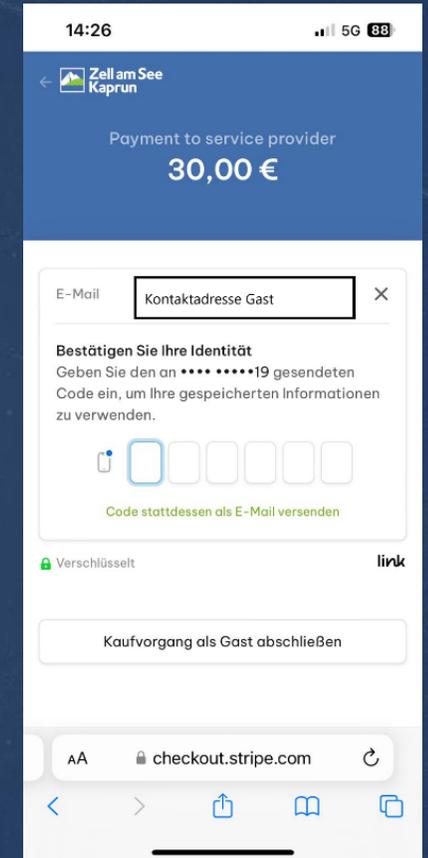
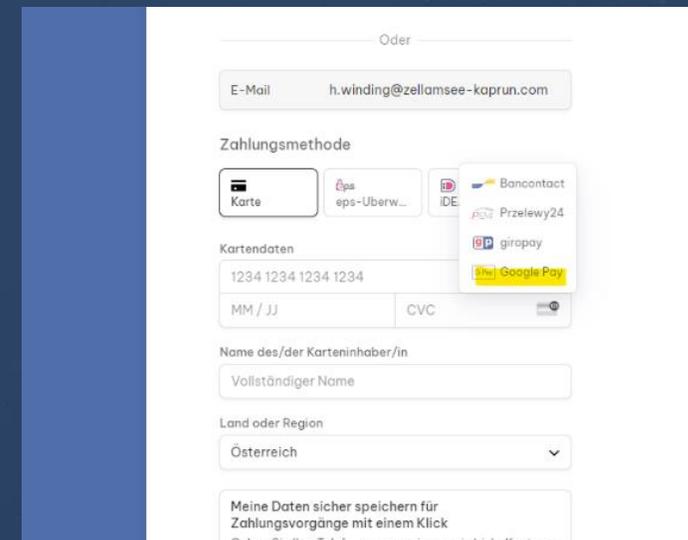
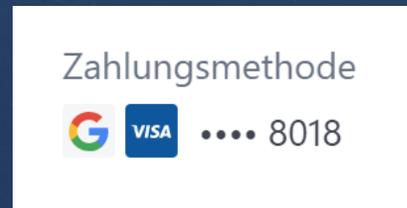
Zahlen

Google Pay & Apple Pay

Wenn der **Gast Google Pay oder Apple Pay aktiviert** hat und diese bei Zahlung ausgewählt wurde, leitet das System die Zahlung direkt in das Wallet der Zahlungsmethode weiter.

Hier muss der Gast die Identität bestätigen und **schließt somit die Buchung ab**.

Wenn der Gast im Google Pay Konto die Kreditkarte hinterlegt hat, wird diese im **Stripe Dashboard** des Vermieters so angezeigt:

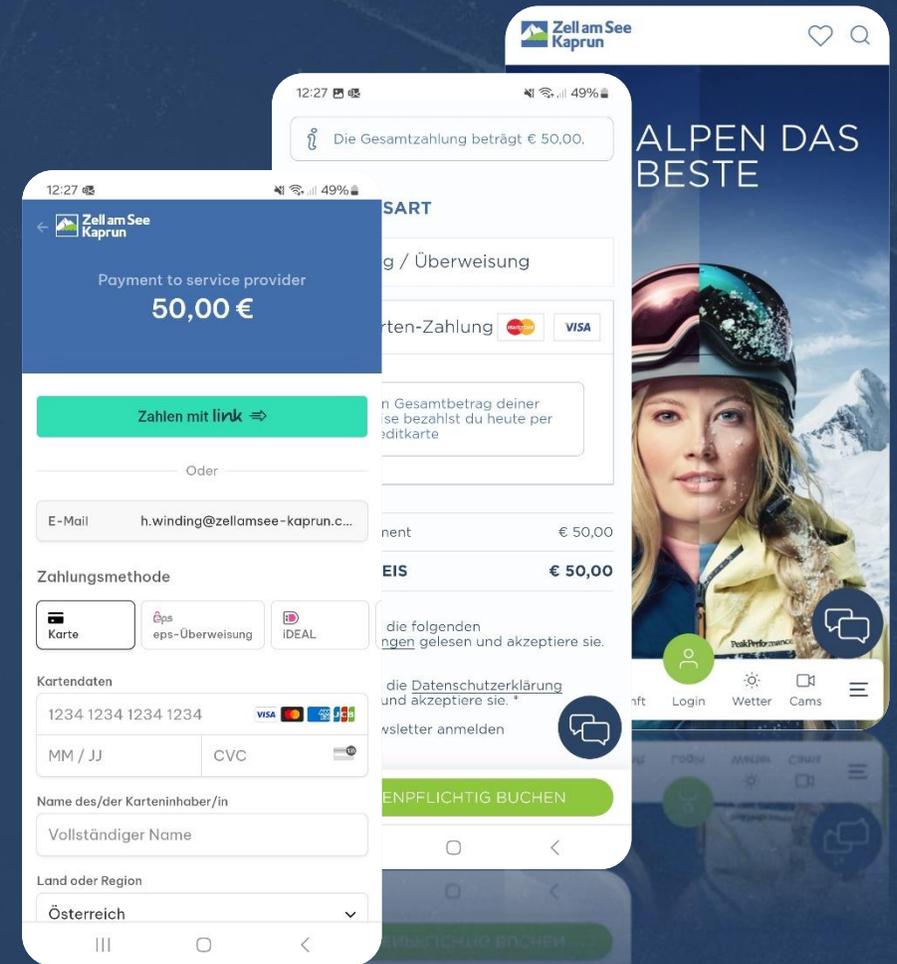


Buchung über Smartphone

Wenn der Gast auf unserer [Buchungsplattform](#) bucht, kommt dieser bei Abschluss direkt in die Stripe Maske.

Hier werden die Zahlungsmethoden (Kreditkarte, EPS, iDEAL usw) aufgelistet.

Falls die Zahlungsmethode [Apple Pay](#) oder [Google Pay](#) ausgewählt wurde und der Gast direkt mit dem Smartphone verbunden ist, wird dieser dorthin weitergeleitet.



Zahlungsrichtlinien

- Elektronische Anzahlung mittels Stripe – Restzahlung vor Ort
- Elektronische Gesamtzahlung mittels Stripe
- Gesamtzahlung vor Ort
- Elektronische Anzahlung mittels Stripe – elektronische Restzahlung mittels Zahlungslink

Der Zahlungslink muss **manuell** im Stripe Dashboard an den Gast übermittelt werden!



Zahlungsrichtlinien können nicht vom Vermieter angelegt werden.
Dazu wenden Sie sich bitte an den Tourismusverband.



Wie hoch sind die **Kosten?**



Kosten: Stripe-Gebühr & Feratel-Gebühr

Es fallen keine Einrichtungs-, Monats- oder versteckten Gebühren an!

Für jede erfolgte Zahlung fallen eine **Stripe Bearbeitungsgebühr** & eine **Feratel Plattformgebühr** an:

Stripe Bearbeitungsgebühr	Feratel Plattformgebühr
unterschiedlich je nach verwendeter Zahlungsmethode	0,2 % vom Brutto-Zahlungsbetrag zzgl. € 0,10 je Zahlung

Stand März 2024



Kosten pro Zahlungsmethode Stripe

Zahlungsmethode	Kosten
Kredit- & Debitkarten (wie Visa, Mastercard, Maestro, American Express, Diners Club...) sowie für Apple Pay & Google Pay	1,5 % + 0,25 € für Standardkarten aus dem EWR* bzw. 1,9 % + 0,25 € für Premiumkarten aus dem EWR*
Internationale Kartenzahlungen	2,5 % + 0,25 € für Karten aus UK** + 2 % sofern eine Währungsumrechnung erforderlich ist 3,25 % + 0,25 € für ausländische Karten + 2 % sofern eine Währungsumrechnung erforderlich ist
SEPA, Giropay, iDEAL	0,35 € SEPA-Lastschriftverfahren

*Europäischer Wirtschaftsraum

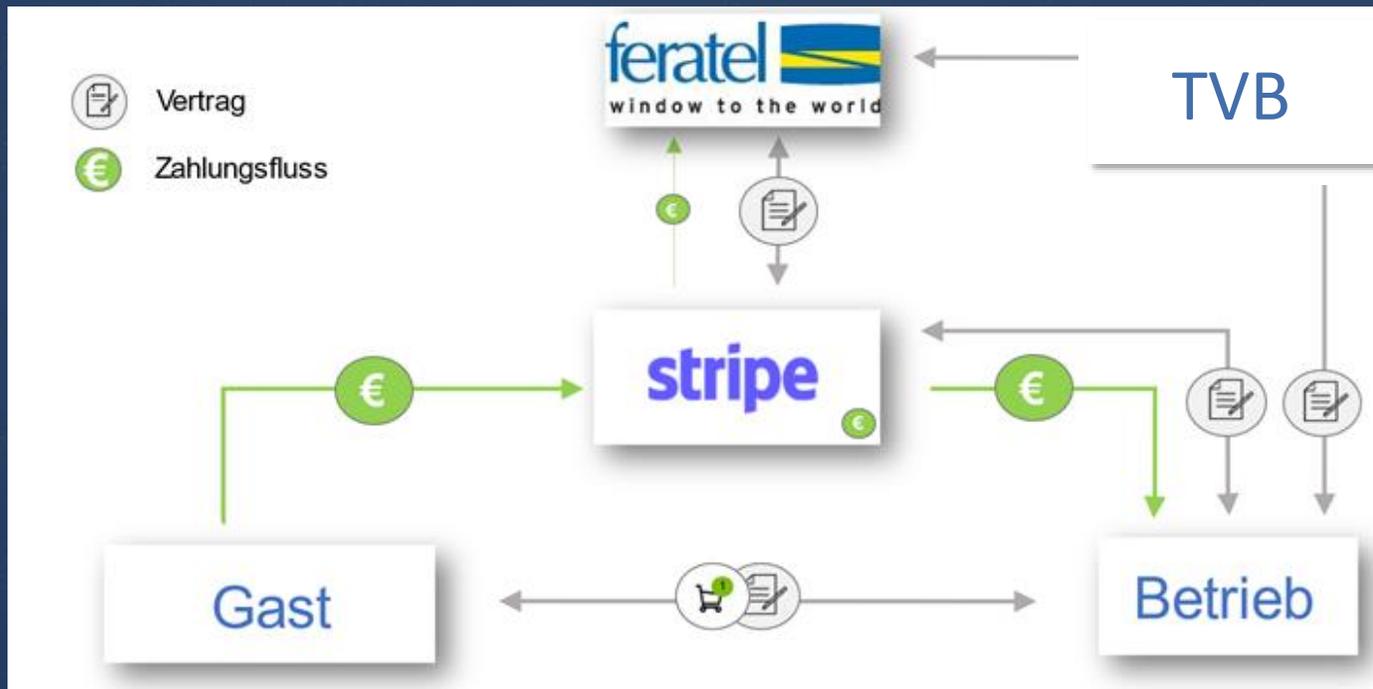
**United Kingdom

Stand März 2024



Zahlungsfluss

→ Verträge mit nur einem Anbieter - Abwicklung der Zahlung über Stripe



Kosten: Beispielrechnung

- Ein Aufenthalt wird um € 1.000,- gebucht.
- Der Betrieb möchte eine **Anzahlung** von € 200,- über Stripe.
- Der Gast wählt aus den **verfügbaren Zahlungsmethoden** und bezahlt € 200,- im Warenkorb, beispielsweise mit seiner europäischen Kreditkarte.
- Stripe **Bearbeitungsgebühr** sowie Feratel **Plattformgebühr** werden seitens Stripe bei **der Auszahlung abgezogen**.
- Sie bekommen den vom Gast bezahlten Betrag abzüglich dieser Gebühren auf Ihr Konto überwiesen.

Position	Betrag
gewünschter Zahlungsbetrag	€ 200,-
Stripe Gebühr europäische Kreditkarte 1,5 % + € 0,25	-3,25
Feratel Gebühr 0,2 % + € 0,10	-0,50
Auszahlungsbetrag von Stripe an Ihren Betrieb	€ 196,25

Provisionsfreie Buchungen über den TVB!

Abgesehen von den Gebühren von Stripe und Feratel fallen für Sie – wie gehabt – bei einer Buchung über booking.zellamsee-kaprun.com **keine Provisionen an!**

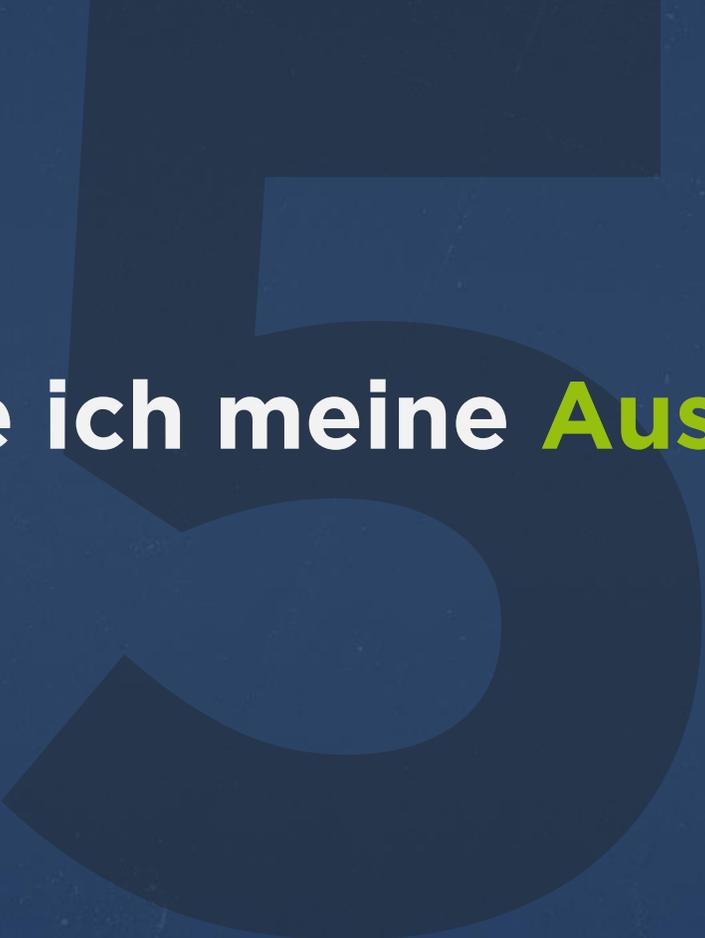
• **Diese Provisionen übernehmen die Tourismusverbände Zell am See und Kaprun.**

Buchung über zellamsee-kaprun.com	Betrag
Gesamtbetrag Buchung	€ 960
Stripe Gebühr europäische Kreditkarte 1,5 % + € 0,25	-14,65
Feratel Gebühr 0,2 % + € 0,10	-2,02
Provision an den TVB	- 0,00
Auszahlungsbetrag von Stripe an Ihren Betrieb	€ 943,33

Buchung über booking.com	Betrag
Gesamtbetrag Buchung	€ 960
Gebühr für Zahlung Kreditkarte	-11,52
Provision an Booking (bei 12 %)	-112,25
Auszahlungsbetrag von Booking.com an Ihren Betrieb	€ 826,23

→ **Differenz Buchung € 117,10**

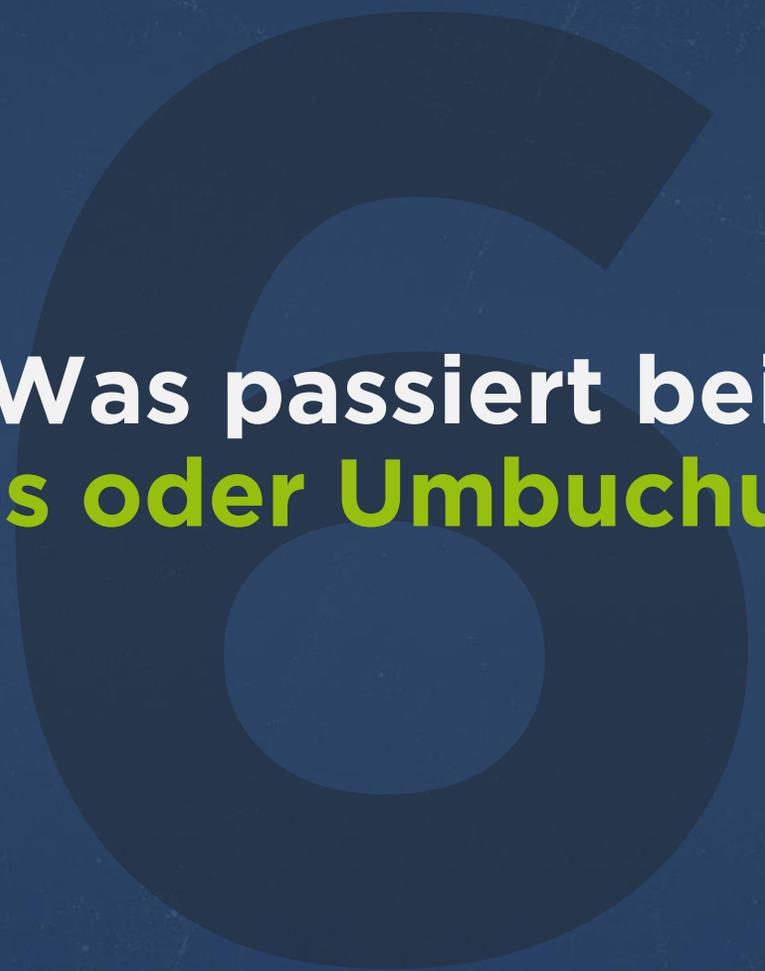




Wie erhalte ich meine **Auszahlungen?**

Auszahlungen

- ✓ Auszahlungen erfolgen standardgemäß täglich mit einer Bearbeitungszeit von in der Regel 7 Tagen auf das angegebene Bankkonto
- ✓ Sie können dies jedoch im Stripe Dashboard in folgende Optionen ändern: **wöchentlich automatisch oder monatlich automatisch**.
- ✓ Wenn Sie einen **wöchentlichen oder monatlichen Plan** auswählen, können Sie den Wochentag oder Monat angeben, an dem die Auszahlungen auf Ihrem Bankkonto eingehen sollen.
- ✓ Die Stripe Gebühr sowie die Feratel Plattformgebühr werden **gemeinsam** bei Auszahlung in Abzug gebracht.



**Was passiert bei
Stornos oder Umbuchungen?**

Rückzahlungen bei Stornos

Bei **Umbuchungen und Stornierungen von Buchungen**, die mit Stripe voll oder teilweise bezahlt wurden, muss durch den Betrieb eine **manuelle Rückzahlung oder Nachforderung** über sein Stripe Dashboard ausgelöst werden.

- ✓ **vollständige oder teilweise Rückerstattungen** aus Ihrem Stripe Dashboard
- ✓ Es fallen hierbei **keine zusätzlichen Gebühren** für die Rückerstattung an (die Gebühren für die ursprüngliche Zahlung werden jedoch nicht erstattet)

Rückzahlungen bei Stornos



Das Deskline Buchungssystem löst keine automatischen Rückzahlungen aus.



Jede Stornierung einer Feratel-Buchung ist – wie gehabt - dem TVB mitzuteilen, da diese manuell aus dem System entfernt werden muss.

E-Mail: welcome@zellamsee-kaprun.com

Schritt 1: Rückerstattung starten

Die Rückerstattung wird im Reiter bei der gewünschten Zahlung unter „Rückerstattung“ ausgelöst:

The screenshot shows a payment interface with a sidebar on the left containing menu items: Home, Zahlungen (highlighted), Salden, Kunden, Billing, and Mehr +. The main content area is titled 'Zahlung' and displays a payment of 100,00 EUR, marked as 'Erfolgreich' (successful) with a green checkmark. A yellow button labeled 'Rückerstattung' with a left-pointing arrow is visible. Below the payment amount, there are four columns of information: 'Letzte Aktualisierung' (01.03, 13:23), 'Kunde' (TEST Anzahlung und Restzahlung STIPETEST Anzahlung und Restzahlung STIPE), 'Zahlungsmethode' (VISA **** 8018), and 'Risikobewertung' (Normales).

Schritt 2: Zahlung zurückerstatten

Nach der Aktivierung scheint das Feld „Zahlung zurückerstatten“ auf.

- ✓ Betrag eingeben
- ✓ „Sonstiges“ auswählen
- ✓ Notiz hinzufügen zB Storno zu Buchung 162899
- ✓ Rückerstattung abschließen

Zahlung zurückerstatten

ⓘ Es dauert 5–10 Tage, bis Rückerstattungen auf der Abrechnung des/der Kund/in erscheinen. Die Gebühren von Stripe für die ursprüngliche Zahlung werden nicht zurückerstattet, es werden jedoch auf keine zusätzlichen Gebühren für die Rückerstattung erhoben. [Mehr erfahren.](#)

Rückerstattung EUR

Grund

Wenn keiner der angegebenen Gründe ausgewählt wurde, ist eine Anmerkung erforderlich.



Der Betrag wird in den nächsten 5-10 Werktagen an den Gast rückerstattet.

Schritt 3: Rückerstattung prüfen

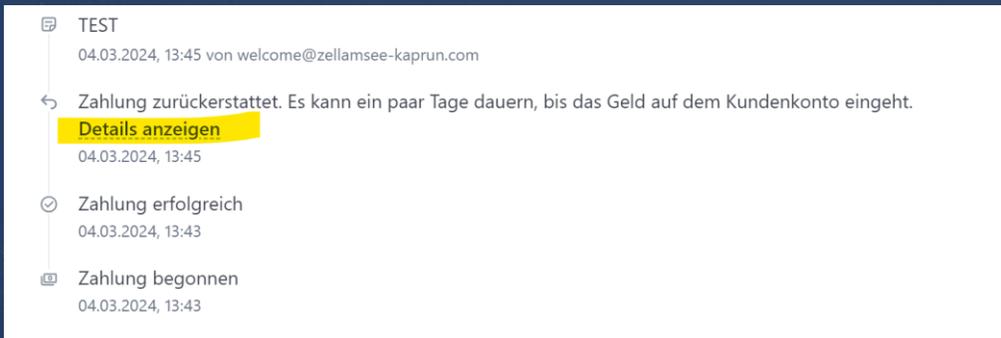
Nach Abschluss der Rückerstattung ist es wichtig, diese unter den Zahlungen zu prüfen:

Chronik

- TEST
04.03.2024, 13:45 von welcome@zellamsee-kaprun.com
- ← Zahlung zurückerstattet. Es kann ein paar Tage dauern, bis das Geld auf dem Kundenkonto eingeht.
[Details anzeigen](#)
04.03.2024, 13:45
- ✓ Zahlung erfolgreich
04.03.2024, 13:43
- 📄 Zahlung begonnen
04.03.2024, 13:43

Rückerstattungsdetails

Unter „Details anzeigen“ sieht man alle Rückerstattungsdetails.

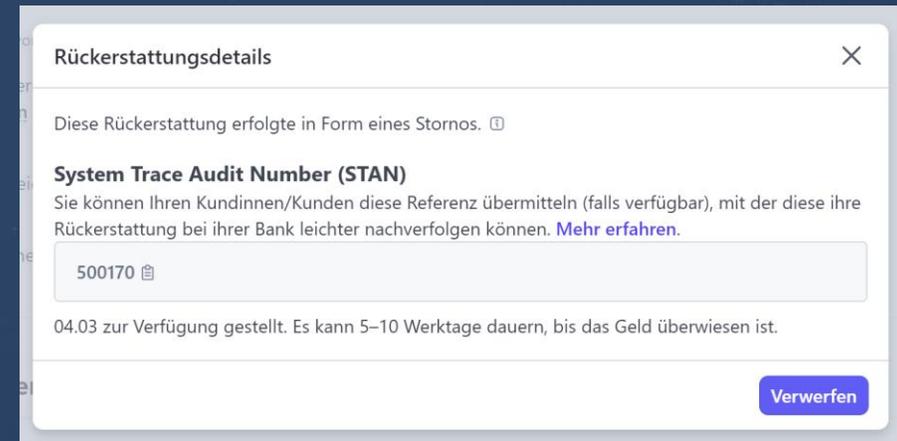


TEST
04.03.2024, 13:45 von welcome@zellamsee-kaprun.com

Zahlung zurückerstattet. Es kann ein paar Tage dauern, bis das Geld auf dem Kundenkonto eingeht.
Details anzeigen
04.03.2024, 13:45

Zahlung erfolgreich
04.03.2024, 13:43

Zahlung begonnen
04.03.2024, 13:43



Rückerstattungsdetails

Diese Rückerstattung erfolgte in Form eines Stornos.

System Trace Audit Number (STAN)
Sie können Ihren Kundinnen/Kunden diese Referenz übermitteln (falls verfügbar), mit der diese ihre Rückerstattung bei ihrer Bank leichter nachverfolgen können. [Mehr erfahren.](#)

500170

04.03 zur Verfügung gestellt. Es kann 5–10 Werktage dauern, bis das Geld überwiesen ist.

Verwerfen



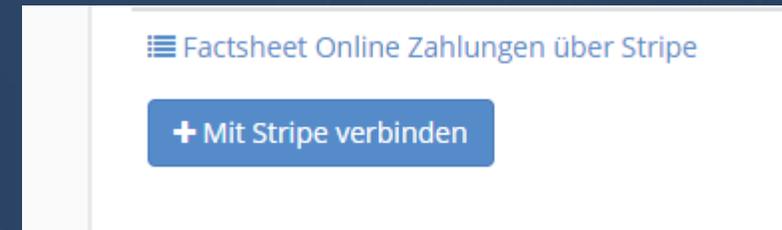
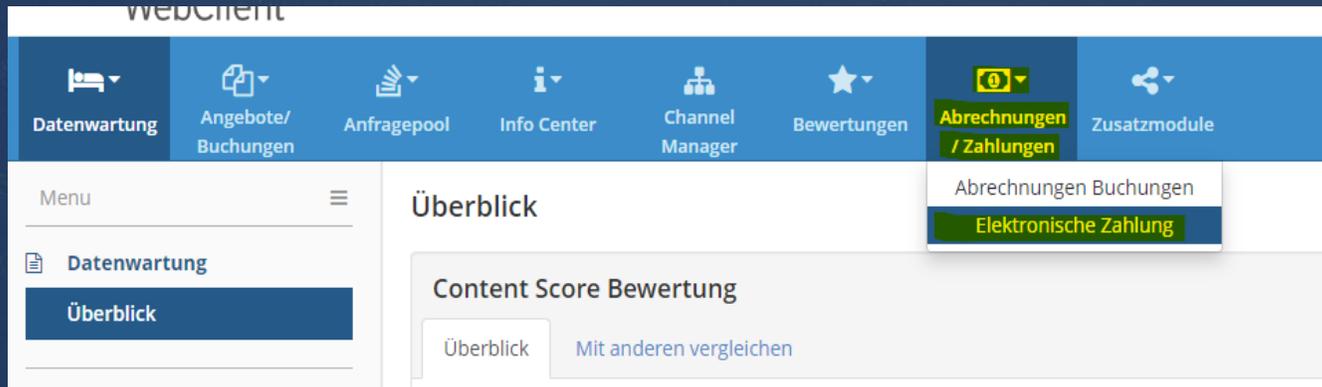
Jede Stornierung einer Feratel-Buchung ist dem TVB mitzuteilen, da diese manuell aus dem System entfernt werden muss.

Wie kann man Stripe aktivieren? **4 Schritte** zum Vertragsabschluss

Schritt 1:

Aktivierung im WebClient starten

Stripe wird im Feratel WebClient unter dem Menüpunkt „Abrechnung/Zahlungen“ aktiviert.



Hier müssen Sie die Vertragsbedingungen akzeptieren sowie Ihre Adresse bestätigen.



Der Reiter „Abrechnung/Zahlung“ ist nach dem Webinar im Feratel WebClient ersichtlich.

Schritt 2:

Stripe Registrierungsprozess

Nach Abschluss von Schritt 1 wird man zum Registrierungsprozess von Stripe weitergeleitet. Mit „Bestätigen und Registrierungsprozess starten“ wird der Prozess eingeleitet:

Bitte lesen Sie die Vertragsbedingungen, bevor Sie zustimmen [Datensicherheit](#) Zell am See-Kaprun Tourismus GmbH 

Ja, ich habe die Vertragsbedingungen gelesen und akzeptiere diese.

Bestätigen und Registrierungsprozess starten

Für das Abschließen der Registrierung im Feratel Webclient bitte **Schritt 2** vollständig durchführen.

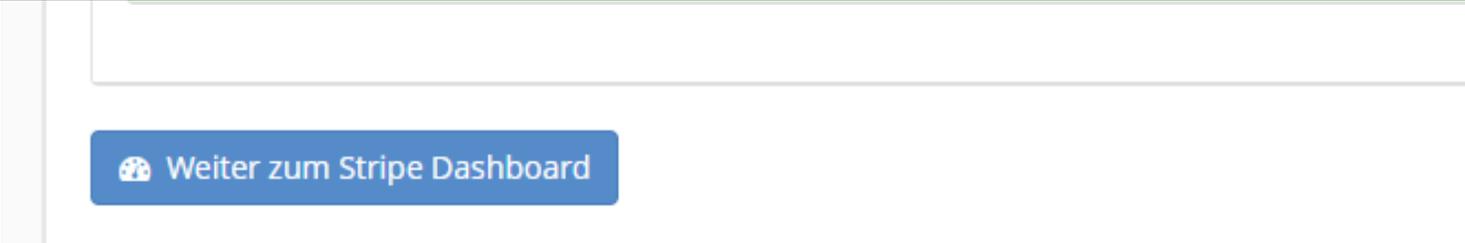
Schritt 3:

Verifizierung Ihres Kontos durch Stripe & Status prüfen

Prüfen Sie den Status Ihres Kontos über Ihren WebClient Zugang.

Sollte noch nicht der Status „Completed“ angezeigt werden, ist der Verifizierungsprozess seitens Stripe noch nicht abgeschlossen oder es sind noch weitere Aktionen erforderlich.

Rufen Sie daher Ihr Stripe Dashboard auf und prüfen Sie, ob dort weitere Schritte zur Aktivierung angezeigt werden.



 Weiter zum Stripe Dashboard

Schritt 4: Zahlungseinstellungen aktivieren lassen

Sobald der Status „**Completed**“ in Ihrem WebClient Zugang angezeigt wird, ist Ihr Konto bereit, Zahlungen zu empfangen.

▼ Stripe Konto Information

Der Aktivierungsprozess wurde für die gewählten Leistungsträger erfolgreich abgeschlossen.

Konto ID:	acct_1OIXGZB0Cv0UzrVG
Geschäftsname:	Zell am See - Kaprun Tourismus GmbH
E-Mail:	welcome@zellamsee-kaprun.com
Standard Währung:	EUR
Status:	Completed

[Aktualisieren](#)

- Wenn Sie bereits mit Datatrans Kreditkarten Anzahlung gearbeitet haben, erfolgt die Umstellung automatisch.
- Wenn nicht, kontaktieren Sie bitte den Tourismusverband, um Ihre Einstellungen zu prüfen oder anzupassen.



LIVE

Testbuchung & -stornierung



Weitere Informationen

Provisionsfreie Buchungen über den TVB!

! Abgesehen von den Gebühren von Stripe und Feratel fallen für Sie – wie gehabt – bei einer Buchung über booking.zellamsee-kaprun.com **keine Provisionen an!**

Diese Provisionen übernehmen die Tourismusverbände Zell am See und Kaprun.

Buchungswidget über Feratel

Wenn man **das kostenlose Buchungswidget von Feratel** in der Website der Unterkunft eingebaut und aktiviert hat, werden die Zahlungsmethoden übernommen.

Der Gast sieht daher alle Zahlungsarten, die aktiviert wurden.

Ihre Zahlung

Weitere Information - Testhotel Stefan 1

Bitte beachten Sie, dass bei Anreise eine Kaution in Höhe von **EUR 100,00 in bar** zu begleichen ist. Die Kaution wird bei ordnungsgemäßer Übergabe der Wohnung bei Abreise wieder rückerstattet.

Ihren Aufenthalt können Sie vor Ort mittels Bankomat- oder Kreditkarte bezahlen.

Zahlungsvarianten

<input checked="" type="radio"/> Banküberweisung	<input type="radio"/> Kreditkarte	<input type="radio"/> Bancontact	<input type="radio"/> iDeal
<input type="radio"/> Giropay	<input type="radio"/> EPS	<input type="radio"/> Przelewy24	

Anzahlung

Testhotel Stefan 1	525,00 € Fällig: 10.03.24	 Um Ihre Buchung zu garantieren, zahlen Sie bitte den angeführten Betrag, unter Angabe der Transaktionsnummer, vor dem Fälligkeitsdatum auf die Bankverbindung von Testhotel Stefan 1 ein. Details zur Bankverbindung finden Sie auf den nächsten Seiten, nach Abschluss der Buchung.
---------------------------	-------------------------------------	--

Restzahlung

Testhotel Stefan 1	1.225,00 € Fällig: 18.03.24	 Zahlen Sie den Restbetrag vor dem Fälligkeitsdatum, unter Angabe der Transaktionsnummer, auf die Bankverbindung von Testhotel Stefan 1, Details dazu finden Sie auf den nächsten Seiten.
---------------------------	---------------------------------------	--

Ich habe bereits ein Stripe-Konto

Wie kann ich es mit dem Webclient verknüpfen?

Bei der Einrichtung von Stripe wird eine E-Mail-Adresse angefordert. Falls bereits ein Konto besteht, kann diese **einfach übernommen werden**.

feratel development center Ltd.

feratel development center Ltd. arbeitet mit Stripe für eine sichere Zahlungsabwicklung.

← Zurück zu feratel development center Ltd.

Testmodus

Loslegen mit Stripe

Wenn Sie dieses Formular im Auftrag eines Unternehmens ausfüllen, muss es vom/von der Eigentümer/in oder einer Person, die maßgeblich an der Führung dieses Unternehmens beteiligt ist, ausgefüllt werden.

E-Mail-Adresse

Weiter →

Diese Website ist durch reCAPTCHA und hCaptcha geschützt. Es gelten die Datenschutzerklärung und allgemeinen Geschäftsbedingungen von Google sowie die Datenschutzerklärung und allgemeinen Geschäftsbedingungen von hCaptcha.

Sie haben bereits ein Stripe-Konto?

Dann können Sie dieselbe E-Mailadresse verwenden.

Geplante Umstellung Datatrans auf Stripe



Achtung:

Ab 6. Mai 2024 funktioniert für Betriebe, die keinen Vertrag mit Stripe abgeschlossen haben, nur noch Zahlung vor Ort.

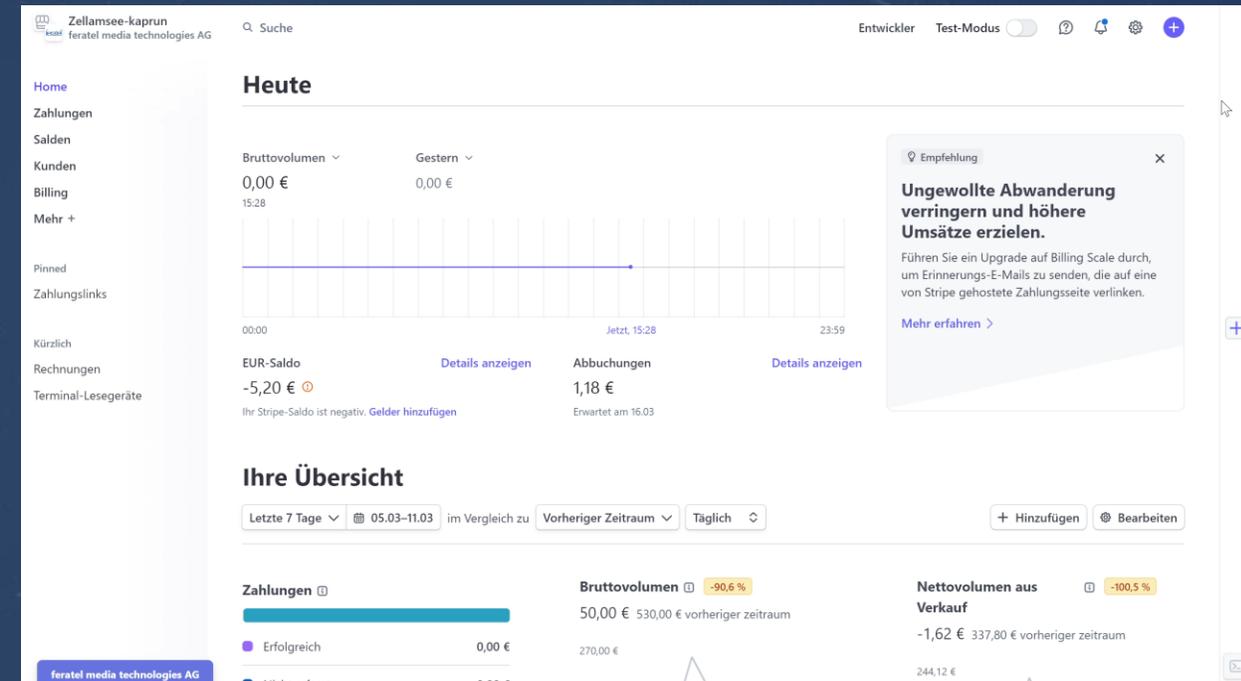
Stripe-Support

Erreichbarkeit:

- ✓ **24 Stunden - 7 Tage die Woche**
- ✓ über das Stripe Dashboard

Melden Sie sich dazu in Ihrem Stripe Dashboard (über den WebClient) an und wählen Sie eine Option aus:

- ✓ **E-Mail:** Sie erhalten innerhalb von 24 Stunden eine Antwort
- ✓ **Chat:** Nur auf Englisch verfügbar
- ✓ **Einen Anruf anfordern:** Nur auf Englisch verfügbar



Kontakt

Zell am See-Kaprun Tourismus GmbH

Tourismuscoach

Heike Winding

Mobil: 0043 676 65 42 333

E-Mail: h.winding@zellamsee-kaprun.com

Servicecenter

Telefon: 0043 6542 770

E-Mail: welcome@zellamsee-kaprun.com



**HERZLICHEN
DANK**



**Zell am See
Kaprun**