

Tipps für die bargeldlose Zahlung von Einzelschleusungsentgelten und den Erwerb von Jahreskarten über das telefongestützte Bezahlsystem

Grundsätzliches

Stand 23.03.2021

Für Ihre Schleusung müssen Sie zwei Anrufe tätigen: 1. Zum Bezahlen der Einzelschleusung bzw. Jahreskarte über eine zentrale Rufnummer und 2. Zur Bestellung der Schleusung beim Bedienpersonal der jeweiligen Schleuse. Der zweite Anruf kann entfallen, wenn Sie an der Schleuse bereits bemerkt wurden (Signal 1x Rot = Schleuse in Vorbereitung).

Bezahlen Sie Ihre Einzelschleusung bitte möglichst unmittelbar bevor Sie sie bestellen. Falls Sie eine vorab bestellen, bezahlen sie diese bitte trotzdem unmittelbar vor der tatsächlichen Schleusung. Nur so kann Ihre Bezahlung eindeutig zugeordnet werden. Bitte bezahlen Sie keine Schleusungen auf Vorrat.

Die HPA kann auf die Erhebung von Entgelten verzichten. In einem solchen Fall kann das Bezahlsystem abgeschaltet werden. Dies wird durch eine Ansage eindeutig erklärt. Beachten Sie bitte, dass Entgelte immer zu entrichten sind, wenn das Bezahlsystem in Betrieb ist und dass unsere Bediener jederzeit Kenntnis über den Betriebszustand des Systems haben.

Stellen Sie sicher, dass Sie die korrekte Schleuse, den korrekten Fahrzeugtyp (z.B. Sportboot ≤ 2,21 kW (3 PS)/ Motorboot/ Gewerbefahrzeug) und die korrekte Anzahl bzw. Tragfähigkeit auswählen. Für zuschlagpflichtige Nutzung der Tatenberger Schleuse außerhalb der Öffnungszeiten kontaktieren Sie bitte zuerst die Schleuse.

Ablauf von Bezahlungen

1. Bezahlen Sie Ihre Schleusung unter +49 40 4223 7979. Der Anruf kostet so viel wie ein Anruf in das Hamburger Festnetz. Haben Sie einen Mobilfunkvertrag, bei dem Anrufe ins Festnetz nicht gesondert berechnet werden (Flatrate/ All-inclusive/...), entstehen Ihnen keine Kosten.
Sie werden durch Ihren Bezahlvorgang geführt. Bitte stellen Sie sicher, dass das korrekte Entgelt angesagt wird, bevor sie Ihre Bezahlungen eingeben! Wenn sie per Lastschrift bezahlen, machen sie eine kurze Pause zwischen der Ansage Ihres Vornamens und Ihres Nachnamens. Bitte sagen Sie eine eindeutige Kennung oder wenn nötig Beschreibung Ihres Fahrzeugs an.
2. Nach erfolgreicher Bezahlung per Mobiltelefon erhalten Sie eine Bestätigungs-SMS. Bezahlen Sie nicht mit einem Mobiltelefon, oder haben Sie in Ihrem Telefon die Rufnummernübertragung ausgeschaltet, kann leider keine SMS versandt werden. Absenderin der SMS (soweit von Ihrem Mobilfunkanbieter und Telefon unterstützt) ist die HPA. In der SMS finden Sie Ihre Transaktionsdaten: Belegnummer (ID) / Betrag (EUR) / Kurzname der Schleuse (EAS, HHS, TBS)



Außerdem mitgeschickt wird ein Kurzlink (t1p.de/ve77) zur Seite der HPA mit den aktuellen allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzhinweisen, Antworten auf häufig gestellte Fragen und diese Anleitung.

3. Bitte weisen Sie im Anschluss bei Ihrer Bestellung auf die geleistete Bezahlung hin!

Keine Sorge, falls Sie zwar die Bestätigung für Ihre erfolgreiche Bezahlung im Telefonsystem gehört haben, aber keine SMS erhalten. In einzelnen Fällen kann die Übertragung bei Mobilfunkanbietern einige Zeit dauern. Im Bezahlsystem sind Ihre Daten aber hinterlegt und Ihre aufgesprochene Fahrzeugbeschreibung wurde in eine Textnachricht umgewandelt. Unser Schleusenpersonal bekommt diese Textnachricht angezeigt.

Ebenfalls keine Sorge, falls das Telefonat nach Ihrer Bezahlung und vor aufsprechen Ihres Fahrzeugnamens oder der Beschreibung Ihres Fahrzeugs abbricht. Wenn Ihre Zahlung erfolgt ist, lässt sich das rekonstruieren. Bitte weisen Sie in diesem Fall unbedingt bei Ihrer Bestellung auf das Problem hin.

Speichern von Bestelldaten

Für schnellere Bezahlvorgänge und die Wiederaufnahme abgebrochener Anrufe können Sie die Daten Ihrer Bezahlung speichern. Hierfür muss die Rufnummernübertragung Ihres Telefons eingeschaltet sein und Sie müssen eine vierstellige PIN festlegen. Merken Sie sich diese PIN gut und halten Sie sie geheim, wie die PIN Ihrer Bankkarte! Die Eingabe dieser PIN genehmigt in Zusammenhang mit Ihrer übertragenen Telefonnummer ihre Zahlungen.

Sie können ganze Bestellungen oder Teile davon speichern. Wenn Sie ganz am Anfang des Bezahldialogs „1“ wählen, können Sie Bestellungen speichern; mit „2“ wiederholen Sie gespeicherte Bestellungen oder Teile davon.

Bezahlung per Kreditkarte

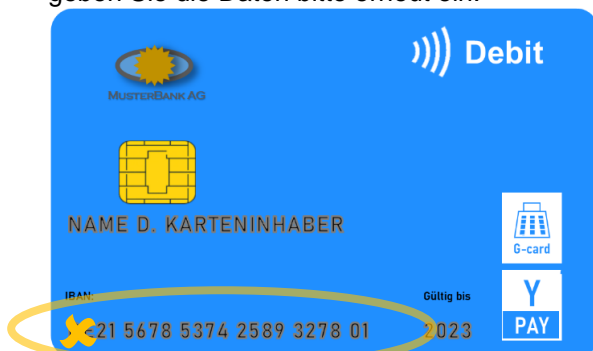
Es können deutsche und internationale Kreditkarten von Mastercard und Visa verwendet werden. Ihre Kartendaten geben Sie einfach über das Ziffernfeld Ihres Telefons ein. Halten Sie Ihre Kreditkarte bereit. Das System erkennt, falls Sie sich vertippen. In diesem Fall geben Sie die Daten bitte erneute ein.



- Sie benötigen ihre Kartennummer, das Gültigkeitsdatum (Format: MMJJ) und den CVC (Sicherheitscode, meist auf der Rückseite der Karte)
- Ihre Zahlung wird durch Eingabe des CVC genehmigt.

Bezahlung per Bankeinzug

Es können nur deutsche Bankkonten verwendet werden. Ihre SEPA-Daten geben Sie einfach über das Ziffernfeld Ihres Telefons ein. Halten Sie Ihre Bankkarte bereit. Das System erkennt, falls Sie sich vertippen. In diesem Fall geben Sie die Daten bitte erneut ein.



- Sie benötigen Ihre IBAN ohne führende Buchstaben „DE“
- Die Bezahlung wird durch Ansagen Ihres vollständigen Namens genehmigt und Ihre Stimme dient als „Unterschrift“. Bitte machen Sie unbedingt eine kurze Pause zwischen Ihrem Vor- und Nachnamen. Unser System muss zwei Namen erkennen, damit die Eingabe akzeptiert werden kann.

Probleme

Wenn Sie Probleme mit der Bezahlung haben, versuchen Sie es bitte nochmals. Wenn die Probleme weiterhin bestehen, bestellen Sie Ihre Schleusung und erklären Ihr Problem. Unser Bedienteam wird Ihnen eine Lösung anbieten.

Fragen, Anregungen, Kritik

Sie können uns kontaktieren unter BBS@hpa.hamburg.de. Um Ihr Anliegen kümmern wir uns schnellstmöglich. Bitte geben Sie an, wie wir uns am besten bei Ihnen zurückmelden können.

Antworten auf bisher eingegangene Fragen veröffentlichen wir in unregelmäßigen Abständen auf der Seite [t1p.de/ve77](https://www.hamburg-port-authority.de/Schleusenentgelte/) (Kurzlink für: <https://www.hamburg-port-authority.de/Schleusenentgelte/>).