

POKYNY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET

(dále jen „Pokyny“)

1. POPIS PLATEBNÍCH KARET

Platební karty (dále jen karty) jsou vyrobeny z plastu a mohou mít různá grafická provedení (obrázková karta, transparentní karta) či nestandardní tvary při zachování bezpečnostních pravidel asociací.

Karty zpravidla nesou na přední straně označení vydavatele karty (název a logo banky) a na zadní straně všeobecné pokyny a adresu banky. Platební karty mohou být vybaveny čipem, který je vždy umístěn na přední straně karty. Implementace čipu zvyšuje bezpečnost používání platebních karet.

Zobrazení platebních karet včetně detailního popisu je uvedeno v Manuálu pro obchodníky.

Obchodní partner je podle Smlouvy oprávněn přijímat pouze níže vyznačené platební karty.

Pokud je obchodní místo vybaveno platebním terminálem je oprávněno přijímat karty:

<input type="checkbox"/> ANO	VISA
<input type="checkbox"/> ANO	VISA Electron
<input type="checkbox"/> ANO	V-Pay
<input type="checkbox"/> ANO	MasterCard
<input type="checkbox"/> ANO	Maestro
<input type="checkbox"/> ANO	MasterCard Electronic
<input type="checkbox"/> NE	Diners Club
<input type="checkbox"/> NE	JCB

Pokud je obchodní místo vybaveno imprinterem je oprávněno přijímat karty:

<input type="checkbox"/> ANO	VISA
<input type="checkbox"/> ANO	MasterCard
<input type="checkbox"/> NE	Diners Club
<input type="checkbox"/> NE	JCB

1.1 KARTA VISA

Karta VISA je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace Visa International, přijímaná k platbám prostřednictvím imprinteru a platebního terminálu. Design karty může mít orientaci horizontální nebo vertikální.

Přední strana karty:

- Ochranná známka Visa** – v barvách zlaté, bílé a tmavě modré, umístěna v pravém dolním, pravém horním nebo levém horním rohu karty.
- Čip** – umístěn v levé polovině karty, kov v barvě zlaté nebo stříbrné.
- UV element** – „V“ se zobrazí přes ochrannou známku Visa pod UV lampou.
- Číslo karty** - vždy začíná číslem 4. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4.
- Vytištěné čtyřčíslí** - musí být shodné s prvními čtyřmi čísly čísla karty. Nachází se pod prvním čtyřčíslím čísla karty.
- Datum platnosti** - uvedeno ve formátu MM/RR, povinné je datum ukončení platnosti. Nelze přijmout karty předložené před 1. dnem měsíce uvedeného jako VALID FROM nebo po posledním dni měsíce uvedeného jako GOOD THRU nebo EXPIRES END.
- Jméno držitele karty** (může být uvedeno i jméno společnosti, již je držitel zaměstnancem) - všechna písmena musí mít stejnou velikost a tvar. Pokud není uvedeno jméno držitele, karta musí obsahovat nápis jako CLUB MEMBER, GIFT CARD apod.

Zadní strana karty:

- Magnetický proužek** – umístěn v horní nebo dolní polovině karty. Obsahuje opakující se motiv letící holubice a „slunce“ s nápisem VISA.
- Podpisový proužek** – Při pokusu o znehodnocení podpisu se objeví nápis VOID. Obsahuje UV element s opakující se VISA v tmavě modré a zlaté barvě.
- CVV2 – třímístný bezpečnostní kód** – vytištěn na podpisovém proužku nebo mimo něj. Pokud je součástí podpisového proužku, je uveden za plným nebo částečným číslem karty. Poslední čtyřčíslí nemusí být obsaženo na podpisovém proužku.

Další prvky:

Nápis AUTHORIZED SIGNATURE – umístěn nad, pod podpisovým proužkem nebo vedle něj.

Nápis VALID ONLY IN... se jménem země, kde je povoleno ji použít. Pokud je na kartě označení VALID ONLY IN THE CZECH REPUBLIC.

Logo nebo název vydavatele karty – uprostřed přední strany karty.

Kód výrobce karty – zadní strana karty.

Další možné prvky:

Nápis CUSTOMER SINCE.

Název produktu, tj. Visa Platinum atp. – v levém horním rohu.

Vytištěný podpis držitele – nenahrazuje podpis na podpisovém proužku.

Karty vydané do roku 2006 – viz Manuál pro Obchodníky

Nestandardní karty:

- Neembosované karty VISA** – určeny výhradně pro elektronické použití (údaj ELECTRONIC USE ONLY), obsahují všechny ochranné prvky jako VISA karta; jméno držitele není povinné.
- Visa mini karta** – karta zmenšené velikosti (40X66mm), embosovaná nebo

neembosovaná, ochranné prvky jsou zmenšeny v odpovídajícím měřítku, neobsahuje letící „V“ a tištěné čtyřčíslí, vzhledem ke své velikosti nemůže obsahovat čip

- Atypické tvary** – dárkové karty (hlava kočky, pomeranč, tabulka čokolády), pro svůj tvar jsou používány pouze na POS terminálech a pokud tvar dovolí, na mechanickém snímači (imprinteru), obsahují všechny ochranné prvky
- Karty průsvitné** – obsahují všechny ochranné prvky

1.2 KARTA VISA ELECTRON

Karta VISA Electron je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace Visa International. Je určena pouze pro přijímání prostřednictvím platebního terminálu. Design karty může mít orientaci horizontální nebo vertikální.

Přední strana karty:

- Ochranná známka Visa Electron** – v barvách zlaté, bílé a tmavě modré, umístěna v pravém dolním, pravém horním nebo levém horním rohu karty.
- UV element** – „V“ – umístěn uprostřed známky, viditelný pouze pod UV lampou.
- Čip**
- Číslo karty** – plné číslo není vždy vytištěné, povinné je poslední čtyřčíslí.
- Vytištěné čtyřčíslí** – musí být shodné s prvními čtyřmi čísly karty. Nachází se pod prvním čtyřčíslím karty.
- Údaj ELECTRONIC USE ONLY** – tento text (může být i v jiných jazycích) připomíná, že karta není určena pro mechanické zpracování (na imprinteru).
- Datum ukončení platnosti** – tištěné nebo embosované, uvedené ve formátu MM/RR. Nelze přijmout karty předložené po posledním dni měsíce uvedeného jako GOOD THRU nebo EXPIRES END.
- Jméno držitele** – není povinný údaj, může jej nahradit jiná identifikace, např. CLUB MEMBER; všechna písmena musí mít stejnou velikost a tvar.

Zadní strana:

- Podpisový proužek** – obsahuje UV element s opakující se VISA nebo design vydavatele karty.
- CCV2** – třímístný bezpečnostní kód – vytištěn mimo podpisový proužek. Pokud je součástí podpisového proužku, je uveden za plným nebo částečným číslem karty.
- Magnetický proužek** – může obsahovat Visa motiv letící holubice, je umístěn v horní nebo dolní polovině karty.

Další prvky:

Nápis AUTHORIZED SIGNATURE – umístěn nad, pod nebo vedle podpisového proužku.

Nápis VALID ONLY IN... se jménem země, kde je povoleno ji použít. Pokud je na kartě uveden tento nápis, lze na území České republiky přijímat pouze karty, které nesou označení VALID ONLY IN THE CZECH REPUBLIC.

Kód výrobce karty – zadní strana karty.

Další možné prvky:

Fotografie držitele – nutná kontrola fotografie s předkladatelem karty.

Karty vydané do roku 2006 – viz Manuál pro Obchodníky

Nestandardní karty:

- VISA Electron mini karta** – obdoba karty VISA mini, popis odpovídá kartě VISA Electron, na přední straně není vyžadováno tištěné předčíslí

1.3 KARTA VISA V-PAY

V-Pay je platební kartou vydávanou některým z členů asociace Visa Europe, Visa V-Pay je karta elektronická, určená pro přijímání pouze prostřednictvím platebního terminálu. Design karty V-Pay může být horizontální nebo vertikální.

Přední strana: - povinné bezpečnostní prvky

- Ochranná známka V-Pay** – v barvách zlaté, bílé a tmavě modré, umístěna v levém nebo pravém horním rohu nebo v pravém dolním rohu karty.
- Čip**
- UV element** – „V“ – viditelný pod UV lampou, umístěn uprostřed známky V-Pay

Zadní strana: povinné bezpečnostní prvky

- Magnetický proužek**

Další možné prvky:

Čtyřčíslí karty – pouze na přední straně karty, tištěné

Jméno vydavateléské banky

Jméno držitele

Fotografie držitele

Symbol Contactless

Datum platnosti karty

Číslo karty – celé nebo částečné

Podpisový proužek – typ Visa Standard nebo vlastní design vydavatele karty – pouze na zadní straně karty

Plus symbol – pouze na zadní straně karty

1.4 KARTA MASTERCARD

Karta MasterCard je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace MasterCard International.

Platná karta MasterCard je embosovaná (reliéfní) a má následující identifikační znaky:

Přední strana karty:

- Identifikační oblast** se skládá z linie ohraničující identifikační oblast, Hologramu a ochranné známky MasterCard umístěné na protínajících se kruzích v barvě červené a oranžové, nápis MasterCard je bílý. Pozice známky a hologramu – Známkou nad Hologramem v případě, že oblast je v horní pravé polovině karty, v opačném případě je

Hologram umístěn nad Známkou. **2. Jméno vydavatele**

3. Čip - umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty)

4. Číslo karty - Vždy začíná číslem 5 (řada 51-55). Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4. Poslední čtyřčíslí zasahuje do hologramu.

5. Vytisknuté čtyřčíslí - musí být shodné s prvními čtyřmi čísly čísla karty. Nachází se pod prvními čtyřčíslí čísla karty.

6. Datum platnosti - uvedeno ve formátu MM/RR (VALID DATES, VALID THRU, VALID THRU END OF)

7. Jméno držitele karty, může být zároveň uvedeno i jméno společnosti, již je držitel karty zaměstnancem.

8. Stylizovaný znak "MC" je vždy uveden vpravo od data platnosti. Karty vydané od června 2006 tento znak neobsahují.

9. Karta může obsahovat nápis "VALID ONLY IN..." se jménem země, ve které je povoleno ji použít. Pokud je na kartě uveden tento nápis, lze na území České republiky přijímat pouze karty, které nesou označení VALID ONLY IN CZECH REPUBLIC.

10. Ultrafialové iniciály M C (viditelné pouze pod UV lampou) – umístěné uprostřed karty

Možné identifikační prvky:

- **Fotografie držitele** – pokud je na kartě čip, foto umístěno na pravé straně karty
- **Digitální podpis držitele** – u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku
- Na kartách vydaných od roku 2006 může být Hologram součástí holografického magnetického proužku nebo umístěný na zadní straně karty – viz Manuál pro Obchodníky

Zadní strana karty:

11. Podpisový proužek - obsahuje třibarevný (červená, žlutá, modrá) podtisk MasterCard tištěný diagonálně. Pod nebo nad proužkem je vytištěn nápis "Authorized Signature" a "Not Valid Unless Signed".

12. Vytisknuté poslední čtyřčíslí čísla karty – musí být shodné s posledním čtyřčíslím na přední straně. Je umístěno na podpisovém proužku a doplněno třímístným kódem - CVC2.

13. CVC2 – třímístný bezpečnostní kód – na kartách vydaných od června 2006 je kód CVC2 umístěn vedle podpisového proužku v bílém poli.

14. Magnetický proužek – může být i holografický se znázorněním opakujícího se hologramu MasterCard.

15. Identifikace výrobce a datum výroby karty

Nestandardní karty:

- **Karta MasterCard a Diners Club** – přední strana karty – logo Diners Club International, 16-ti místné číslo karty začíná 5, logo MasterCard, zadní strana karty – podpisový proužek Mastercard (modrá, červená, žlutá)
- **Karta MasterCard Side Card** – alternativní formát karty; použitelná pouze v POS (nikoliv samoobslužných), embosovaná nebo neembosovaná, zmenšený formát, popis přední i zadní strany odpovídá standardní kartě; neobsahuje čip; musí být vybavena ochranným krytem
- **Neembosovaná karta MasterCard** – obsahuje identifikační prvky totožné s kartou embosovanou. Karta nesmí být zlatá, obsahuje povinný údaj ELECTRONIC USE ONLY, který umožňuje příjem karty pro platby výhradně prostřednictvím platebního terminálu.

1.5 MASTERCARD ELECTRONIC

Karta MasterCard Electronic je karta vydaná držiteli některým z členů asociace MasterCard International. Karta je určena pouze pro přijímání prostřednictvím platebního terminálu.

Platná karta MasterCard Electronic není embosovaná (reliéfní) a má následující identifikační znaky:

Přední strana karty:

1. Identifikační oblast se skládá z **Hologramu, 100% Electronic, Ochranné známky MasterCard Electronic** umístěné na protínajících se kruzích v barvě červené a oranžové, nápis MasterCard je bílý, nápis Electronic je tmavě modrý. Pozadí a Linie ohraničující Identifikační oblast (bílá). Pozice značky a hologramu – Znamka nad Hologramem v případě, že oblast je v horní pravé polovině karty, v opačném případě je Hologram umístěn nad Známkou. **Hologram** MasterCard Global - stříbrný, složený ze dvou překrývajících se zemských polokoulí.

Podklad tvoří opakující se název „MasterCard“. Při natočení karty se červená a žlutá barva změni na modrou a zelenou. Na Pozadí údaj **100% Electronic**.

Na kartách vydaných od června 2006 může být hologram součástí holografického magnetického proužku nebo umístěný na zadní straně karty.

2. Čip – umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty)

3. Pole vydavatele – levá horní část karty (nepovinný údaj)

4. Nápis „VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED“ je vždy v angličtině a umístěn nad číslem karty. Karta může být přijata pouze v obchodních místech, která mohou kartu MC Electronic přijímat (platební terminály)

5. Číslo karty - 16-ti místné rozdělené ve skupinách po čtyřech číslicích. Je však možné, aby některá ze skupin číslic byla vynechána. Číslo karty vždy začíná číslicí „5“, je vytištěné (není embosované) a nikdy nezasahuje do hologramu.

6. První čtyři čísla karty se musí shodovat s předtištěným čtyřčíslím umístěným pod prvními číslicemi čísla karty

7. Platnost karty – v případě, že jsou uvedena obě data, nápis VALID DATES je umístěn nad daty (formát MM/RR – MM/RR), v případě, že je uvedeno pouze datum ukončení platnosti karty, je nápis VALID THRU před datem (formát MM/RR). Nelze přijmout kartu předloženou po posledním dni měsíce uvedeného na kartě.

8. Vytisknutý stylizovaný znak „MC“ - vždy uveden vpravo od data platnosti. Karty vydané od června 2006 tento znak neobsahují.

9. Jméno držitele karty

10. Ultrafialové iniciály M C (viditelné pouze pod UV lampou) – umístěné uprostřed karty

Zadní strana karty:

11. Podpisový proužek obsahuje třibarevný podtisk slovem MasterCard tištěný diagonálně (červená, žlutá, modrá). Byl-li učiněn pokus vymazat podpis držitele karty, objeví se na proužku nápis „VOID“. Takovou kartu není možné přijmout. U horního okraje podpisového proužku je vytištěno (zpeřnou kurzívou) poslední čtyřčíslí čísla karty. **12. Údaj AUTHORIZED SIGNATURE** - je umístěn nad, pod nebo vedle podpisového proužku

13. Magnetický proužek – může být i holografický se znázorněním opakujícího se hologramu MasterCard.

14. Údaj VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED – text je v angličtině nebo v jazyce vydavatele karty

Možné identifikační prvky:

- **Fotografie držitele** – pokud je na kartě čip, foto umístěno na pravé straně karty

- **Digitální podpis držitele** – u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku
- Na kartách vydaných od roku 2006 je třímístný bezpečnostní kód CVC2 je umístěn vpravo vedle podpisového proužku v bílém poli – viz Manuál pro Obchodníky

1.6 KARTA MAESTRO

Karta Maestro je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace MasterCard International. Karta může být i embosovaná (s reliéfními znaky), nicméně je určena výhradně pro přijímání prostřednictvím platebního terminálu.

Platná karta Maestro má následující identifikační znaky:

Přední strana karty:

1. Ochranná známka Maestro – protínající se kruhy v barvě modré a červené, nápis Maestro je bílý s černým stínem. Znamka je umístěna v pravé části karty. V rámci EU je známka povinná na přední straně karty.

2. Čip - umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty)

3. Jméno držitele – nepovinný údaj

4. Číslo karty - 12-19 číslic. V případě, že je číslo karty uvedeno (nepovinný údaj), musí začínat 50, 56, 57, 58, 6. V kombinaci se známkou MasterCard číslo karty začíná 51-55.

5. Datum ukončení platnosti karty - formát MM/RR, max.20 let, nepovinný údaj

6. Jméno vydavatele

Zadní strana karty:

7. Magnetický proužek

8. Podpisový proužek – bílý nebo diagonálně tištěný údaj MasterCard (žlutá, modrá, červená) pouze v případě, že na kartě je i logo MasterCard, nebo nápis Maestro tištěný diagonálně v červené, modré a šedé barvě s hologramem Maestro. Možné je i opakující se logo vydavatelské banky.

9. Identifikace výrobce a datum výroby karty

Možné identifikační prvky:

- **Fotografie držitele** – možnost umístění na přední i zadní straně karty, nesmí zasahovat do identifikačních znaků
- **Digitální podpis držitele** – na přední straně karty u fotografie držitele, nenahrazuje podpis na podpisovém proužku
- **Maestro UV znak** – umístěn vlevo dole
- Údaj **VOID** při pokusu o narušení podpisu na podpisovém proužku
- **Hologram** – přední strana karty, umístěn spolu se známkou Maestro v identifikační oblasti
- **Termotisk** posledního čtyřčíslí čísla karty v pravém horním rohu podpisového proužku. Bezpečnostní kód CVC2 je umístěn vpravo vedle podpisového proužku v bílém poli.

Nestandardní karty:

- **Maestro a AMEX**
- **Předplacená karta Maestro, vydaná ve spol. HOME CREDIT s e-Bankou** - stříbrná, obsahuje pouze číslo karty a datum ukončení platnosti karty, ochrannou známku Maestro
- **US vydané debetní MasterCard** - neobsahují známku Maestro, pouze známku MasterCard, nicméně ověření držitele je PINem (platí pro ně stejné pravidla jako pro karty Maestro, nutná kontrola čísla karty).

1.7 KARTA DINERS CLUB

Karta Diners Club je karta vydaná držiteli karty některým z členů asociace Diners Club International. Údaje na kartě Diners Club jsou vždy embosované (reliéfní) a přijímá se k platbě prostřednictvím imprinteru a platebního terminálu.

Platná karta Diners Club má následující identifikační znaky:

Přední strana karty:

1. Ochranná známka Diners Club International – je umístěna v levém horním rohu a vytištěna v barvě modré. Slova „Diners Club International“ jsou vytištěna barvou černou.

2. „MEMBER SINCE“, „VALID“, a „THRU“ – vytištěný text se musí vyskytovat nad odpovídajícími embosovanými údaji a musí být umístěn tak, aby data pro údaje „MEMBER SINCE“ (Členství od), „VALID“ (Platnost od) a „THRU“ (Platnost do) mohou být embosovány v souladu s požadavky na embosování bez splnutí s textem.

3. Podtisk karty – je stříbrný.

4. Čip - umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty)

5. Mapa a vlnící se linie – jsou tištěny barvou šedou na stříbrném podkladu.

6. Tištěný bezpečnostní kód – je umístěn v pravém dolním rohu.

7. Embosované číslo karty – obsahuje 14 znaků a začíná číslicemi 30, 36 nebo 38 (u karet vydaných v USA a Kanadě)

–Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 14 číslic ve skupinách 4-6-4.

8. Potisk citlivý na ultrafialové světlo přední strana všech karet musí obsahovat bezpečnostní ultrafialový znak. Tento neviditelný znak je zvětšená ochranná známka Diner Club International, vytištěná z bezpečnostních důvodů uprostřed karty

Zadní strana karty:

9. Podpisový proužek s podtiskem značkou DC. Byl-li učiněn pokus vymazat podpis, objeví se nápis VOID. Umístění podpisového proužku závisí na sířce použitého magnetického proužku.

10. Tištěné číslo karty na podpisovém účtu se musí shodovat s embosovaným číslem karty na přední straně.

11. Akceptační známka sítě Discover – pro mezinárodní platné karty je použití akceptační známky sítě Discover povinné.

12. Holografický magnetický proužek – nesoucí ochrannou známku a název Diner Club International.

13. Znamka Pulse – musí být umístěna vpravo od akceptační známky sítě Discover. Tato známka je vytištěna v barvě černé nebo bílé v závislosti na barvě podkladu zadní strany.

14. Text „Valid Worldwide“ (Celosvětová platnost) – je umístěn v pravém horním rohu. Musí být v angličtině a může být doplněn v místním jazyce.

15. CVV2 tištěné s vrytím – tyto údaje jsou tištěny v pravém dolním rohu podpisového proužku. Může být zvolena jedna z následujících možností: a) tisk celého čísla karty následované kódem CVV2, b) tisk posledních čtyř číslic čísla karty následované kódem CVV2, c) tisk pouze kódu CVV2.

16. Text „Authorised Signature – Not Transferable“ (Vlastnoručný podpis – Nepřenosný) – je umístěn pod podpisovým proužkem.

17. Volitelný Text

Možné identifikační prvky:

- **Karty vydané do roku 2006** mohou být i neembosované (bez reliéfního znaku), bez Hologramu a nemusí na zadní straně obsahovat třímístný bezpečnostní kód – viz Manuál pro Obchodníky

Nestandardní karty:

- **Karta Diners Club vydávaná společně s MasterCard** – na přední straně karty -logo Diners Club International, 14-timístné číslo karty začíná 36, zadní část karty logo MasterCard, viz. Manuál pro obchodníky

1.8 KARTA JCB

Karta JCB je karta vydaná držitelé karty některým z členů asociace Japan Credit Bureau International. Údaje na kartě jsou vždy embosované (reliefní).

Platná karta JCB má následující identifikační znaky:

1. Nápis JCB INTERNATIONAL (nebo pouze INTERNATIONAL)

Přední strana karty:

1. **Nápis "JCB INTERNATIONAL" (nebo pouze INTERNATIONAL)** je umístěn nad hologramem v pravém horním rohu.
2. **Logo JCB** – dříve vydané karty – je součástí Hologramu, u nových karet umístěno pod Hologramem v pravém dolním rohu karty. Podklad písmen je modro červeně zelený, nápis JCB bílý. Nápis JCB CARDS černý.
3. **Hologram** je umístěn v pravé části karty. Skládá se ze značky JCB a loga JCB. Značka JCB je umístěna nahoře na pozadí se sluncem, měsícem, pod ní je logo JCB ze zeměkoule. Nový Hologram je tvořen vycházejícím sluncem, duhou a mikrotiskem JCB. Logo JCB je umístěno pod Hologramem.
4. **Čip** - umístěn v levé horní části karty, tvar není předepsán (záleží na výrobci karty)
5. **Číslo karty**, délka čísla karty je 16 znaků ve skupinách 4-4-4-4 číslice. Číslo karty začíná vždy dvojciferným 35
6. **První čtyřciferní čísla karty**, které se musí shodovat s prvním čtyřciferním embosovaného čísla karty, je předtištěno nad číslem karty.
7. **Údaj MEMBER SINCE**
8. **Datum ukončení platnosti karty** - údaj GOOD THRU - povinný údaj ve formátu MM/RR
9. **Embosovaný text** "JCB" je vždy za údajem o platnosti karty (GOOD THRU), u Gold (zlatých) karet následuje „G“. Nově je za datem expirace karty pouze embosované "J".
10. **Jméno držitele karty**, popř. také společnosti, již je držitel zaměstnancem.
11. **UV Značka JCB** – u nově vydávaných karet se pod UV lampou zobrazí v levé spodní části karty
12. **Číslo výrobku** ve tvaru čtyřciferní umístěného v levém dolním rohu pod jménem držitele karty.

Zadní strana karty:

12. **Magnetický proužek**
 13. **Údaj AUTHORIZED SIGNATURE** - je umístěn nad, pod nebo vedle podpisového proužku
 14. **Podpisový proužek** – dříve vydané karty – opakující se značka JCB tištěná diagonálně v modré barvě, nově vydané karty obsahují značku JCB tištěnou diagonálně v modré a zelené barvě. Na podpisovém proužku je vytištěno 7 číslic: poslední čtyřciferní karty následovány mezerou a třímístný kód CAV2. Při pokusu o narušení podpisu držitele se objeví opakující se nápis VOID tištěný horizontálně.
 15. **Známka Cirrus**
 16. **Jméno vydavatele, jeho adresa a telefonní číslo**
 17. **Kód výrobce v pravém dolním rohu**
- Karty JCB jsou vydávány se starými a novými identifikačními znaky. Nicméně, s účinností 1.1.2007 budou karty JCB vydávány pouze s novými identifikačními znaky.

2. POSTUP PŘIJÍMÁNÍ KARTY

2.1 Všeobecné pokyny

1. Držitel karty předloží na obchodním místě kartu. Platbu kartou může provádět pouze její oprávněný držitel.
2. Obchodní partner/pracovník obchodního místa kartu převezme a zachází s ní během celé transakce tak, aby mu případně nemohla být předkladatelem karty odejmuta. Obchodní partner kartu navrátí držitelé karty až po dokončení transakce, případně po obdržení příslušného pokynu u vydání od AS. Obchodní partner je povinen zkontrolovat bezpečnostní prvky karty, i v případech, kdy zasunutí čipové karty do čtecího zařízení provádí držitel karty sám.
3. Obchodní partner je povinen využívané zařízení (imprinter, platební terminál, elektronická pokladna) umístit tak, aby držitel karty mohl mít po celou dobu uskutečňování transakce kartu pod svým vizuálním dohledem.
4. Obchodní partner je povinen provést následující operace:
 - Kontrola karty (kap. 2.1.1.)
 - Ověření totožnosti - přesahuje-li částka transakce limit pro ověření totožnosti (kap. 2.1.2.)
 - Autorizace - přesahuje-li částka transakce autorizační limit (kap. 2.1.3.)
 - Kontrola podpisu – je-li vyžadována (tzn. je-li na prodejním dokladu řádek určený pro podpis držitele karty) (kap. 2.1.5.)
5. Obchodní partner provede transakci
 - a) Prostřednictvím platebního terminálu (kap. 2.3.)
 - b) Pomocí imprinteru (kap. 2.2.)
6. Pracovník obchodního místa/Obchodní partner zaznamená na prodejní doklad svůj čitelný podpis, je-li na prodejním dokladu řádek určený pro podpis obchodního partnera.
7. Obchodní partner vrátí držitelé kartu (pokud nebyl vydán pokyn k jejímu zadržení), případně průkaz totožnosti a příslušný díl prodejního dokladu a vydá mu požadované zboží.

2.1.1 Kontrola karty

Obchodní partner zkontroluje:

1. Zda karta odpovídá popisu (viz kap.1.) těchto Pokynů a Manuálu pro obchodníky.
2. Zda karta není mechanicky poškozená (nalomená, nastřížena, nebo opotřebovaná, příp. znečištěná tak, že je znemožněna kontrola karty podle kap. 1. těchto Pokynů.
3. Zda karta není viditelně upravována (zejména není-li upravována platnost karty a číslo karty na přední straně karty, nebo zda na podpisovém proužku na zadní straně karty není upravován podpis, případně zda chybí podtisk). Pokud je karta pozměněna nebo poškozená, nebo nenese prvky, odpovídající jejímu popisu podle kap.1. těchto Pokynů, je Obchodní partner povinen neprodleně informovat AS a řídit se jeho pokyny.
4. **Platnost karty** - karta může být používána od začátku měsíce vyznačeného na kartě jako "VALID FROM" (tento údaj není povinný) do posledního dne v měsíci, vyznačeném na kartě jako "GOOD THRU" nebo "EXPIRES END" (tento údaj je povinný)
5. **Shodu prvních čtyř číslic** čísla karty s čtyřciferním, vytištěným na přední straně karty, pokud je číslo karty na kartě uvedeno.
6. Na podpisovém proužku číslo karty (poslední čtyřciferní) s číslem karty na přední straně.
7. Zda na kartě není označeno omezení použití na zemi vydavatele mimo text "Valid only in the Czech Republic".

8. Zda je karta na podpisovém proužku podepsána držitelem karty.
9. **Jméno držitele karty** - Obchodní partner zkontroluje, zda není zřejmý rozpor mezi předkladatelem karty a kartou samotnou (např. zda označení Mr., Ms... souhlasí s pohlavím předkladatele karty, kontrola shody fotografie s podobou držitele karty, pokud je fotografie umístěna na kartě).

2.1.2 Ověření totožnosti (POP)

V případě, že výše transakce převyšuje částku stanovenou Obchodnímu partnerovi jako limit pro ověření totožnosti (POP) nebo dostane-li Obchodní partner pokyn k provedení ověření totožnosti od AS, je Obchodní partner povinen ověřit totožnost předkladatele karty podle následujících pokynů:

- Obchodní partner porovná podobu předkladatele karty s fotografií na předloženém průkazu totožnosti a zaznamenaná číslo, zemi původu a druh průkazu totožnosti na prodejní doklad.
- Jméno a příjmení uvedené v průkazu totožnosti se musí shodovat se jménem (příp. iniciálami) a příjmením vyraženým na kartě. V případě, že nejsou totožná, kontaktuje obchodní partner AS a postupuje podle jeho pokynů.

Obchodní partner má právo požádat předkladatele karty o předložení průkazu totožnosti kdykoli, zejména v případě, kdy má obchodní partner pochybnosti o předkladateli karty. Od 1. 5. 2004 mohou občané všech členských států Evropské unie vstupovat a pobývat na území České republiky bez zvláštních omezení, a to pouze na základě cestovního dokladu (tj. cestovního, diplomatického, služebního nebo úředního pasu) nebo průkazu totožnosti.

Mezi průkazy totožnosti nelze zahrnout řidičský průkaz, zdravotní kartu, zbrojní průkaz atd.

Pro občany nečlenských zemí Evropské unie platí stávající podmínky tj. předložení cestovního dokladu – pasu.

V případě, že předkladatel karty odmítne předložit průkaz totožnosti Obchodní partner kartovou transakci nedokončí.

2.1.3 Hlasová autorizace

V případě, že výše mechanické transakce převyšuje autorizační limit, nebo v případě podezření z možného zneužití karty, anebo splňuje-li transakce jinou podmínku pro provedení hlasové autorizace, provede obchodní partner hlasovou autorizaci karty podle následujících pokynů:

- Hlasová autorizace se provádí telefonicky v AS.
- Při provádění hlasové autorizace nahlásí obchodní partner operátorovi AS:
 - identifikační číslo obchodního místa přidělené bankou (nachází se na identifikačním štítku na imprinteru)
 - název, popřípadě adresu obchodního místa
 - typ transakce (prodej, písemná/telefonická objednávka, zrušení autorizace...)
 - číslo karty
 - datum ukončení platnosti karty (číselně ve tvaru měsíc, rok)
 - ověření CVV 2/ CVC 2/ CAV 2
 - částku transakce
 - měnu transakce
 - popř. další údaje, které si AS vyžádá.

- Operátor AS oznámí obchodnímu partnerovi výsledek autorizace, a to buď:

1. POVOLENO / SCHVÁLENO

Obchodní partner obdrží autorizační kód (čtyř až šestimístná sekvence číslic nebo číslic a písmen) vydaného souhlasného oprávnění s provedením transakce a zapisí autorizační kód na prodejní doklad. Při hlasové autorizaci je nutné pro kontrolu opakovat sdělený kód a odsouhlasit jeho správnost s operátorem AS.

Udělení autorizačního kódu od AS jako souhlasného oprávnění s uskutečněním transakce nezprostředkuje obchodního partnera povinnosti dodržet ostatní ustanovení těchto Pokynů a Smlouvy, zejména kap. 2.1.1. Kontrola karty a kap. 2.1.2. Ověření totožnosti těchto Pokynů.

Pokud je k transakci vydáno od AS souhlasné oprávnění, je obchodní partner povinen:

- vystavit účtenku na celou částku transakce,
- uvést autorizační kód v příslušném místě na účtence, případně zadat jej do terminálu.

V případě, že transakce z jakýchkoli důvodů není uskutečněna, přestože již bylo od AS vydáno souhlasné oprávnění s autorizačním kódem, je obchodní partner povinen:

- viditelně před předkladatelem karty zničit všechny části vystaveného prodejního dokladu,
- neprodleně požádat AS o zrušení již přiděleného autorizačního kódu.

2. ZAMÍTNUTO

Transakci nelze uskutečnit, nebo kartu nelze přijmout. Obchodní partner nesmí takovou transakci dokončit. Kartu vrátí držitelé karty a pro vysvětlení mu může sdělit, aby kontaktoval banku (nebo její pobočku), která kartu vydala a s tou řešil vzniklou situaci.

3. ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU

Obchodní partner je povinen kartu zadržet podle pokynů v kap. 2.1.6.

4. NUTNO KONTAKTOVAT VYDÁVÁJÍCÍ BANKU

K provedení autorizace může AS požadovat od držitele karty podrobnější osobní údaje, například:

- Jméno držitele karty
- Datum narození
- Adresu
- Číslo průkazu totožnosti
- Rodné jméno matky
- Počet a jména sourozenců
- Ověření CVV 2/ CVC 2/ CAV 2

5. TUTO KARTU NENÍ MOMENTÁLNĚ MOŽNO AUTORIZOVAT

Obchodní partner zdvořile vysvětlí držitelé karty, že kartu nelze momentálně autorizovat a je nutno provést platbu jiným způsobem.

- Při provádění transakcí prostřednictvím platebního terminálu, získá terminál při běžné transakci autorizační kód automaticky.

2.1.4 Podezření z neoprávněnosti transakce/autorizace kódem 10

- V případě, že:
 - vznikne podezření, že karta je předkládána neoprávněným držitelem,
 - jsou o kartě jakékoli pochybnosti (např. nestandardní tvar karty, podpis na prodejním dokladu neodpovídá podpisu na zadní straně karty),
 - předkladatel karty se chová neobvykle,
 - jsou jiné podezřelé okolnosti transakce,
 uvědomí Obchodní partner AS i přesto, že transakce byla hlasováním autorizací, příp. platebním terminálem pozitivně autorizována (může se například jednat o kartu odcizenou bezprostředně před pokusem o provedení transakce).
- Pokud na podezřelé chování chce Obchodní partner AS upozornit, avšak přítomnost předkladatele karty to neumožňuje, při telefonickém kontaktu AS obchodní partner uvede, že autorizuje „**Kódem 10**“. Operátor AS bude klást otázky, na které bude Obchodní partner moci odpovídat jen ANO/NE a nezbudí tím podezření u předkladatele karty. Na základě okamžitě provedené analýzy vydá operátor pokyn k dalšímu postupu. Tímto pokynem je Obchodní partner povinen se řídit.
- „**Kód 10**“ může být použit pro ověření transakce bez ohledu na výši částky, která má být příslušnou transakcí uhrazena.

2.1.5 Kontrola podpisu

- Obchodní partner předloží prodejní doklad držitele karty k podpisu v případě, že je podpis terminálem vyžadován (na prodejním dokladu je řádek určený pro podpis držitele karty).
- Držitel karty podepíše doklad za přítomnosti Obchodního partnera/ pracovníka obchodního místa. Při podpisu nesmí mít možnost vidět svůj podpis na kartě jako vzor. Obchodní partner předá kartu držiteli karty až po dokončení transakce.
- Obchodní partner zkontroluje shodu podpisu na kartě a na prodejním dokladu. V případě, že je podpis čitelný, zkontroluje Obchodní partner shodu jména vytištěného nebo embosovaného na přední straně karty se jménem podepsaným. Jestliže podpis nesouhlasí, Obchodní partner prodejní doklad zničí a požádá předkladatele karty o zopakování podpisu na nově vystavený prodejní doklad. V případě, že podpis opakovaně nesouhlasí, má Obchodní partner právo takovou transakci odmítnout. Pokud má obchodní partner pochybnosti o předkladateli karty, provede ověření jeho totožnosti a autorizuje transakci kódem 10.
- Podpisový proužek na kartě nesmí nést známky přepisování, škrtnání, gumování nebo jakéhokoliv upravování podpisu držitele karty. Při pokusu o gumování se na podpisovém proužku může objevit nápis "VOID".
- Pokud podpis na kartě zcela chybí, podepíše se držitel karty na kartu v přítomnosti Obchodního partnera a Obchodní partner je povinen ověřit totožnost předkladatele karty podle kap. 2.1.2., zapíše druh a číslo průkazu totožnosti na prodejní doklad a autorizuje každou takovou transakci bez ohledu na výši částky transakce.

2.1.6 Zadržení karty

- Obchodní partner je povinen zadržet kartu
 - a) na požadavek AS,
 - b) pokud se objeví příkaz k zadržení karty na displeji terminálu (jedná se o příkaz "Zadržet kartu" nebo "Referral A").
- Pokud při kontaktu AS je vydán pokyn k zadržení karty, postupuje Obchodní partner podle pokynů AS, vysvětlí situaci předkladateli karty a kartu zadrží, může-li tak učinit bezpečným a nenásilným způsobem.
- Není-li možné ze strany Obchodního partnera nenásilným způsobem kartu zadržet, je Obchodní partner povinen neprodleně o tomto telefonicky uvědomit AS a uvést detailní informace a okolnosti případu, jako např. číslo karty, platnost karty, jméno držitele karty.
- Po zadržení karty je Obchodní partner povinen:
 - neprodleně telefonicky informovat o výsledku zadržení karty AS.
 - oznámit předkladateli karty, aby kontaktoval banku, která kartu vydala, resp. pobočku, která vede účet k této kartě.
 - vyplnit Protokol o zadržení karty - dále jen „Protokol“ (není-li k dispozici, informuje o tom Banku). Tento Protokol podepíše Obchodní partner a předkladatel karty, přičemž předkladatel karty obdrží jednu kopii tohoto protokolu. Protokol o zadržení karty Obchodní partner vyplní i v případě že se mu kartu zadržet nepodaří, nebo v případě, že předkladatel karty opustil obchodní místo, nebo Protokol odmít podepsat.
 - znehodnotit zadrženou kartu (Při znehodnocování karty je třeba kartu do poloviny podélně přestříhnout a dbát, aby při tom nebyl porušen magnetický proužek, podpisový proužek, čip, Hologram, nebo číslo karty).
 - uložit znehodnocenou kartu s Protokolem na zabezpečeném místě (např. trezor).
 - zajistit, aby nejpozději následující pracovní den byla karta s Protokolem odeslána formou cenného psaní nebo osobně doručena na adresu Kartového centra České spořitelny.
- Zadržaná karta je majetkem vydavatele karty. Obchodní partner je povinen zadrženu kartu neprodleně předat Bance k dalšímu řízení.
- Zadrželi-li obchodní partner kartu podle ustanovení této kapitoly, může mu být Bankou za zadržení přiznána odměna.

2.2 Provedení transakce pomocí imprinteru

V případě, že obchodní místo není vybaveno platebním terminálem, nebo že uskutečnění transakce prostřednictvím terminálu není možné, uskuteční Obchodní partner mechanickou transakci pomocí mechanického snímače (imprinteru). Pomocí imprinteru nesmí Obchodní partner přijímat elektronické (neembosované karty – karta MasterCard Electronic, Maestro, VISA Electron a V-Pay).

Obchodní partner při provádění transakce postupuje tímto způsobem:

1. Mechanickým sejmutím údajů z karty držitele a identifikačního štítku Obchodního

partnera vyhotoví na imprinteru prodejní doklad a zkontroluje, zda jsou všechny údaje čitelné - nejsou-li, vzniklý doklad okamžitě zničí (např. roztrhne všechny tři jeho díly) a provede opětovně sejmout na nový prodejní doklad.

2. Poškodí-li Obchodní partner při snímání karty v imprinteru kartu nenávrtně (např. zlomí ji nebo zdeformuje), je povinen neprodleně kontaktovat Autorizační servis, kde mu budou sděleny další pokyny.
3. Vyplní do prodejního dokladu:
 - datum, kdy je platba prováděna, ve tvaru DD/MM/RR
 - celkovou částku platby a měnu
 - popis poskytnutého zboží/služby
4. V případě, že částka transakce převyšuje stanovený autorizační limit, provede obchodní partner autorizaci (kap. 2.1.3.) a získaný autorizační kód vyplní do příslušného místa na prodejním dokladu
5. Podepíše prodejní doklad.
6. Požádá předkladatele karty o podpis na prodejní doklad (kap. 2.1.5.)
7. Porovná podpis předkladatele karty na prodejním dokladu s podpisem na kartě (kap. 2.1.5)
8. Oddělí od prodejního dokladu příslušnou kopii náležející držiteli karty (je označena nápisem "Kopie pro držitele karty/Cardholder's copy") a předá ji držiteli karty spolu s kartou.

Prodejní doklad musí splňovat následující podmínky :

- musí být úplný a čitelný (zejména číslo karty, datum platnosti, podpis držitele karty, částka, datum, identifikace obchodního místa, atd.)
- musí být podepsán držitelem karty v přítomnosti Obchodního partnera shodně s podpisem na kartě,
- musí být podepsán pracovníkem obchodního místa/ Obchodním partnerem, který danou transakci prováděl
- příslušný díl prodejního dokladu určený pro Banku musí obsahovat shodné údaje s údaji na příslušném dílu prodejního dokladu určeném držiteli karty, a to zejména částku, datum, popis poskytnutého zboží nebo služby a autorizační kód, byl-li vyžádán a číslo a druh dokladu totožnosti, byl-li vyžádán.

SUMÁRNÍ DOKLAD

Pro předání prodejních dokladů ke zúčtování vyhotoví Obchodní partner sumární doklad, do kterého sumarizuje příslušné díly prodejních dokladů určené pro Banku tak, aby splnil podmínku doručení prodejních dokladů ke zpracování nejpozději do pěti pracovních dnů od data transakce. Pomocí imprinteru přenesou na sumární doklad údaje z identifikačního štítku. Na sumární doklad doplní:

- datum vystavení sumárního dokladu
- počet připojených prodejních dokladů
- celkovou sumu a měnu
- podpis

- Obchodní partner je povinen sumární doklad vystavit i v případě, že předkládá ke zúčtování pouze jeden prodejní doklad.
- Příslušný díl sumárního dokladu určený pro Banku (označen bank copy/ kopie pro Banku) spolu s připojenými prodejními doklady předá:
 - a) osobně na kteroukoliv pobočku Banky, která potvrdí převzetí platebních dokladů,
 - b) doporučenou zásilkou odešle nebo osobně doručí na adresu Kartového centra České spořitelny.
- Obchodní partner odpovídá za to, že na prodejních a sumárních dokladech bude vždy řádně uvedeno identifikační číslo příslušného obchodního místa přiřazené jednotlivým obchodním místům.
- Banka neodpovídá za škody, které mohou vzniknout neuvedením identifikačního čísla nebo uvedením čísla nesprávného.

2.3 Provedení transakce prostřednictvím platebního terminálu

- Obchodní partner provede transakci na platebním terminálu. Podrobný postup manipulace s terminálem je možné najít v Návodu na používání terminálu.
- Pokud provedení transakce v platebním terminálu není možné a
 - jedná se o kartu, splňující podmínky pro přijetí pomocí imprinteru, provede Obchodní partner transakci podle kap. 2.2. (Provedení transakce pomocí imprinteru).
 - jedná se o elektronickou kartu (VISA Electron, V-Pay, Maestro, MasterCard Electronic), Obchodní partner danou transakci nedokončí.
- Ruční zadání čísla karty do platebního terminálu není povoleno, pokud k tomu Obchodní partner nemá od Banky zvláštní písemné povolení. Toto ustanovení se nevztahuje na zadání posledních čtyř číslic čísla karty, které může být požadováno z bezpečnostních důvodů.

POSTUP:

1. Obchodní partner načte data z čipu nebo magnetického proužku karty ve čtecím zařízení terminálu.
2. Čipová karta zůstává v průběhu transakce zasunutá.
3. Postupně zadává údaje požadované terminálem.
4. Oznámi držitel celkovou částku, kterou bude platit. Pokud to terminál u daného typu karty vyžaduje, držitel tuto částku odsouhlasí na PINPADu tlačítkem „OK“.
5. Pokud terminál požaduje u daného typu karty zadání PIN, je držitel karty povinen tento údaj na PINPADu zadat a potvrdit tlačítkem „OK“.
6. Terminál vytiskne prodejní doklad.
7. Obchodní partner je povinen přezkontrolovat shodu údajů vytištěných na prodejním dokladu s údaji na kartě, zejména, zda číslo karty, sejmuté z čipu nebo z magnetického proužku na kartě, vytištěné na prodejním dokladu se shoduje s číslem uvedeným na kartě. V případě, že číslo nesouhlasí, kontaktuje Obchodní partner AS.
8. Zkontroluje shodu podpisu, pokud je na prodejním dokladu řádek určený pro podpis držitele karty.
9. V případě, že se na displeji terminálu objeví:
 - **pokyn „Volejte vydavatele“** nebo **RC kód**, jehož výklad odpovídá pokynu ke kontaktování AS, obchodní partner je k dokončení transakce povinen se s AS spojit telefonicky a za účelem vyžádání a získání **autorizačního kódu** pro právě prováděnou transakci postupovat podle kap. 2.1.3.
 - **„Zamítuto“**, **„Prošlá karta“**, **chybný PIN**, **málo peněz na účtu** nebo jiný **RC kód**, jehož výklad indikuje zamítnutí transakce (viz. výklad RC kódů v příručce pro terminál), je Obchodní partner povinen odmítnout dokončit transakci. O zamítnuté transakci terminál vytiskne útenku s uvedením textu, který blíže specifikuje důvod zamítnutí transakce.
 - **„Zadržet kartu“**, nebo **RC kód** jehož výklad vyzývá k zadržení karty je

- Obchodní partner povinen kartu zadržet podle kap. 2.1.6.
10. V případě chybného provedení transakce (např. chybně zadaná částka), je obchodní partner povinen okamžitě transakci na terminálu zrušit (tzv. „storno transakce“) a provést novou transakci se správnými údaji.

Pozitivní akceptace karty v terminálu nezprošťuje Obchodního partnera povinnosti dodržet ostatní ustanovení těchto Pokynů a Smlouvy, zejména kap 2.1.1. Kontrola karty a kap. 2.1.2. Ověření totožnosti.

DENNÍ UZÁVĚRKA

Pokud je Obchodní partner vybaven POS terminálem od Banky:

Terminál samostatně bez zásahu Obchodního partnera denně sumarizuje veškeré uskutečněné transakce a elektronickou cestou bez zásahu obchodního partnera, tyto údaje zasílá do Banky. O přenesených údajích vytiskne zprávu. Nedošlo-li k přenesení údajů, řídí se obchodní partner pokyny uvedenými v Návodu na použití platebního terminálu.

Pokud je Obchodní partner vybaven jiným zařízením než od Banky, např. Flexepos (Flexipad):

Pokladní systém denně sumarizuje veškeré uskutečněné transakce a elektronickou cestou bez zásahu Obchodního partnera tyto údaje zasílá do Banky. Obchodní partner denně kontroluje, zda dávky transakcí byly v pořádku odeslány a přijaty Bankou. Zjistí-li Obchodní partner, že nedošlo k úspěšnému odeslání dávků, kontaktuje neprodleně helpdesk servisní organizace a při řešení vzniklé situace je povinen se řídit jeho pokyny.

2.3.1. Postup při provádění transakce cash back

- Po zvolení obsluhu transakce cash back terminál požaduje zadání čísla karty a to buď zasunutím čipové karty do PINPAD, nebo protažením magnetické karty čtečkou.
- Terminál vyzve obsluhu, aby zadala částku bezhotovostního prodeje.
- Obsluha zadá držitelem karty požadovanou hodnotu výběru hotovosti.
- V případě čipové karty nebo magnetické karty Maestro je držitel karty požádán o odsouhlasení celkové částky transakce a zadání PIN.
- Nyní terminál zahájí autorizaci platby. Pokud je transakce autorizována úspěšně, terminál vytiskne účtenku s místem pro podpis, pokud se jedná o magnetickou kartu, a následně se objeví menu pro odsouhlasení podpisu. Po odsouhlasení obsluhou, že podpis držitele karty je shodný s podpisovým vzorem na kartě, terminál vytiskne druhou účtenku určenou pro držitele karty. Pokud se jedná o čipovou kartu, vytiskne se účtenka bez podpisového pole. Na účtence jsou uvedeny tyto částky: částka nákupu, vyplacená hotovost, celková částka transakce.
- Transakce cash back může být kromě standardních důvodů zamítnuta a nesmí být provedena v případě autorizační odpovědi:
 - „Zamítnuto/Transakce neprovedena“ - karta nepodporuje službu cash back,
 - „Příliš nízká částka prodeje“ - částka prodeje je nižší než 300,- CZK,
 - „Příliš vysoká částka výběru hotovosti“ - zadaná částka hotovosti je vyšší než stanovená maximální částka výplaty hotovosti, tj. 1.500,- CZK,
 - „PŘEKROČEN LIMIT HOTOVOSTI“ - požadovaná výplata hotovosti překračuje aktuální hotovostní limit dané karty. Transakce je tím zamítnuta jako celek. Pro úhradu zboží/služeb držitele karty je nutné použít standardní transakci prodej (případně je možné zkusit na přání držitele karty opakovat prodej s návratem hotovosti, ale s nižší částkou výběru hotovosti).

2.4 Provedení transakce prostřednictvím bezkontaktního platebního terminálu

Podmínky poskytování bezkontaktní technologie (contactless):

- Služba bezkontaktní platby je koncipována pro platební mezinárodní karty kartových společností Visa a MasterCard nebo jiná zařízení, s implementovanou bezkontaktní technologií (NFC v mobilních telefonech, hodinkách apod.),
- Transakce do 500,- CZK probíhá přiložením platební karty ke čtečce platebního terminálu bez zadání PINU, až do vyčerpání bezpečnostních limitů pro bezkontaktní platby
- Transakce nad 500,- CZK probíhá přiložením platební karty ke čtečce platebního terminálu se zadáním PINU.

POSTUP:

- Obsluha vyvolá požadavek na bezhotovostní platbu,
- Terminál aktivuje bezkontaktní čtečku a vyzve držitele k přiložení platební karty k této čtečce.
- Držitel přiloží platební kartu (nebo jiné zařízení s bezkontaktní technologií) ke čtečce.
- Terminál transakci schválí (v závislosti na výši částky a ověření držitele).

Transakce do 500 Kč:

Držitel platební karty (nebo jiného zařízení) nebude vyzván k zadání PINU. V případě, že držitel byl vyzván k zadání PINU, je to z důvodu nastavení ochrany proti zneužití platební karty jeho vydavatelskou bankou. Tisk účtenky zákazníka k transakci je na vyzvání držitele platební karty.

Transakce nad 500 Kč:

terminál si vyzádá ověření držitele zadáním PINU a provede autorizaci transakce online

- Zamítnutí transakce:** v případě, kdy jsou překročeny bezpečnostní limity karty pro bezkontaktní transakce, platební terminál bezkontaktní transakci zamítne - na displeji terminálu se objeví hláška: „Transakce zamítnuta“.

V případě, kdy se na displeji terminálu objeví hláška „Transakce zamítnuta“, obsluha provede standardní kontaktní platbu vložením platební karty do terminálu.

- Detailní postup pro bezkontaktní platby kartou je obsažen v Návodu k použití platebního terminálu.

2.5 Reklamační stížnosti týkající se zboží a služeb / REFUNDACE:

- Veškeré reklamační a stížnosti týkající se prodaného zboží nebo poskytnutých služeb vyřizuje Obchodní partner přímo s držitelem karty.
- Při vrácení zboží anebo reklamaci poskytnutých služeb obchodní partner není oprávněn vrátit hotovost, ale danou transakci zruší vystavením refundačního dokladu.
- Obchodní partner se zavazuje, že v žádném případě nevystaví refundační doklad, aniž by předtím byla provedena odpovídající původní kartová transakce platební kartou. Banka neprovede zúčtování refundované částky, jestliže refundaci nepředcházela prodej zboží nebo poskytnutí služby tímž Obchodním partnerem témuž držiteli karty.

POSTUP:

- Dohodnou-li se Obchodní partner a držitel karty na **vrácení** (částečném nebo úplném) finančních prostředků za reklamované zboží nebo službu (tzv. na **refundaci**), anebo jestliže držitel karty obchodnímu partnerovi vrátí, pak:
 - U **MECHANICKÉ TRANSAKCE** Obchodní partner vyhotoví za tímto účelem na imprinteru **refundací doklad**,
 - U **ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE** Obchodní partner provede bezhotovostní vrácení reklamované částky na terminálu prostřednictvím funkce REFUNDACE.
- Refundační doklad musí obsahovat popis zboží/služby, datum vyhotovení dokladu, finanční částku (popř. měnu transakce), důvod vrácení, podpis Obchodního partnera, příp. podpis držitele karty. Příslušný díl vyhotoveného Refundačního dokladu předá Obchodní partner držiteli karty.
- Dohodnou-li se Obchodní partner a držitel karty na **výměně** reklamovaného zboží, pak:
 - převyšuje-li** hodnota výměny původní částku:
 - U **MECHANICKÉ TRANSAKCE** vystaví Obchodní partner **prodejní doklad**, doplní jeho náležitosti, a je povinen v AS autorizovat rozdílovou částku bez ohledu na její výši,
 - U **ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE** vystaví Obchodní partner na terminálu **prodejní doklad** (ke kterému je povinen v AS získat autorizační kód na rozdílovou částku bez ohledu na její výši) a doplní jeho náležitosti.
 - nepřevyšuje-li** /tedy je-li nižší než původní částka, vystaví **refundací doklad**.
- U **MECHANICKÝCH TRANSAKCI** k refundačním dokladům Obchodní partner vždy vyhotoví samostatné sumární doklady (nelze kumulovat k jednomu sumárnímu dokladu prodejní a refundační doklady společně). Tyto sumární doklady je Obchodní partner povinen **výrazně označit** na příslušném díle určeném pro Banku (označen bank copy/kopie pro kartové centrum) a zaslat/předat ho společně s příslušným dílem refundačního dokladu do Banky.

Obchodní partner předloží Bance doklad s označením Refundační doklad/Refundace ve stejném termínu jako běžné prodejní doklady. Tímto dává Obchodní partner souhlas, aby Banka částku uvedenou na refundačním dokladu snížila o sjednaný poplatek zúčtovala na vrub účtu obchodního partnera. Částka uvedená na refundačním dokladu bude zúčtována ve prospěch účtu držitele karty.

2.6 CHYBNÁ TRANSAKCE:

- K chybným transakcím patří například:
 - chybně napsaná částka na prodejním dokladu, chybně zadaná částka do POS terminálu,
 - přesto, že se držitel karty a Obchodní partner předem dohodli na platbě kartou, hodlá držitel karty nyní provést platbu způsobem odlišným od platby kartou.
- Zjistí-li Obchodní partner, že uskutečněná (dokončená) kartová transakce, která již byla odeslána k zúčtování do Banky, je **chybná**. V takovém případě je Obchodní partner povinen projednat **telefonicky** s Bankou - **oddělení reklamaci obchodních partnerů** a provést opravu (storno) transakce dle jeho pokynů.

3. DALŠÍ USTANOVENÍ

3.1 Ohlašovací povinnost

Obchodní partner je povinen oznamovat Bance písemně v dostatečném předstihu všechny změny, které mohou mít vliv na řádné plnění této Smlouvy, zejména:

- změny bankovního spojení,
- změny adresy obchodního místa,
- změny doručovací adresy,
- změny sídla obchodního partnera,
- změny druhu či charakteru prodávaného zboží či poskytovaných služeb,
- změny v právním statutu obchodního partnera,
- jakékoli změny v obchodním rejstříku obchodního partnera,
- změny názvu obchodního partnera,
- zrušení obchodního místa,
- rozšíření obchodních míst obchodního partnera, která akceptují karty,
- změny názvu obchodního místa.

Obchodní partner je povinen Bance oznámit faxem, telefonicky, elektronickou poštou nebo písemně následující změny:

- změny faxového nebo telefonického spojení,
- změny kontaktních osob.

Shora uvedené změny nabývají vůči Bance účinnosti dnem jejich doručení Bance.

3.2 Bezpečnostní standardy Asociací (PCI DSS)

Požadavky bezpečnostních standardů stanovené Asociacemi jsou závazné jak pro obchodní partnery tak i pro všechny členské banky Asociací, včetně České spořitelny, a.s.

Informace o bezpečnostních standardech Asociací jsou k dispozici na níže uvedených internetových stránkách :

<http://www.visaeu.com/acceptinqvisa/datasecurity.html>

<http://www.mastercardonline.com>

<https://www.pcisecuritystandards.org/>

<http://www.pcistandard.cz/>