

Manuál pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet

ZDE ZAPLATÍTE
BEZKONTAKTNĚ



Manuál pro obchodníky přijímající platby prostřednictvím platebních karet karetních asociací Mastercard, Visa, Diners Club, JCB, American Express a UnionPay.

Tento manuál je určen pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele z oblasti obchodu a služeb, se kterými Československá obchodní banka, a. s., uzavřela smlouvu o akceptaci platebních karet.

Nabývá účinnosti dnem 1.12. 2021.



www.platbakartou.csob.cz

1 OBSAH

1	OBSAH	2
2	KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE	4
3	STANDARDSY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET	6
3.1	STANDARD PCI DSS	6
3.2	REGISTRACE POSKYTOVATELŮ SLUŽEB AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET	6
3.3	BEZPEČNOST – ZAKÁZANÉ ČINNOSTI	6
3.4	PRAVIDLA BEZPEČNÉ AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET U PLATEB BEZ PŘÍTOMNOSTI PLATEBNÍ KARTY	7
3.5	DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ	8
3.6	PODOBY PLATEBNÍCH KARET	10
3.6.1	Tokenizované platební karty	10
3.6.2	Plastové platební karty Visa	11
3.6.3	Plastové platební karty Mastercard	14
3.6.4	Plastové platební karty Diners Club International	17
3.6.5	Plastové platební karty JCB	19
3.6.6	Plastové platební karty UnionPay	21
3.6.7	Plastové platební karty American Express (AMEX)	23
4	AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA PLATEBNÍM TERMINÁLU	24
4.1	PRODEJ	24
4.2	NÁVRAT/STORNO (VRÁCENÍ PENĚZ NA ÚČET ZÁKAZNÍKA)	25
4.3	SLUŽBA CASHBACK	25
4.4	PŘEDAUTORIZACE KARETNÍ PLATBY	26
4.5	HLASOVÁ AUTORIZACE	27
4.6	ZADRŽENÍ A ZNEHODNOCENÍ PLATEBNÍ KARTY	28
4.7	AKCEPTACE STRAVENKOVÝCH KARET	28
4.8	VYDÁVÁNÍ VĚRNOSTNÍCH ČI DÁRKOVÝCH KARET	28
4.9	DOBIJENÍ KREDITU MOBILNÍCH OPERÁTORŮ	29
4.10	UZÁVĚRKA PLATEBNÍHO TERMINÁLU	29
4.11	PŘIJÍMÁNÍ PLATEB PROSTŘEDNICTVÍM APLIKACE SOFTPOS	29
5	AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE	30
5.1	ZÁKLADNÍ ÚDAJE O PLATEBNÍ BRÁNĚ ČSOB	30
5.2	DESIGN PLATEBNÍ BRÁNY ČSOB A JEJÍ ZOBRAZENÍ V TABLETU A MOBILNÍM TELEFONU	30
5.3	BEZPEČNOSTNÍ STANDARD 3D SECURE	31
5.4	IFRAME	31
5.5	ZÁKON O PLATEBNÍM STYKU (PSD2)	32
5.6	PLATBA NA KLIK A PLATBA ULOŽENOU KARTOU	32
5.7	ONLINE PLATBA – PLATEBNÍ TLAČÍTKO	32
5.8	PLATBA NA MÍRU	33
5.9	MALLPAY PLATBA	33
6	POS MERCHANT – APLIKACE PRO SPRÁVU PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ A PLATEBNÍCH BRAN ČSOB	34
7	DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET	35
7.1	MULTICURRENCY – AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V CIZÍCH MĚNÁCH	35
7.2	ELEKTRONICKÁ ARCHIVACE ÚČTENEK	35
7.3	PŘENOS IDENTIFIKAČNÍHO SYMBOU PLATBY	35
7.4	MULTIAPLIKACE (VIRTUALIZACE) – POUKAZOVÁNÍ ÚHRAD NA VÍCE BANKOVNÍCH ÚČTŮ	35
7.5	DCC – DYNAMICKÁ SMĚNA MĚN	36
7.6	EET – ELEKTRONICKÁ EVIDENCE TRŽEB	36
8	OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ	38
8.1	MAIL ORDER (M. O.) / TELEPHONE ORDER (T. O.)	38
8.2	NO SHOW (N. S.)	38
8.3	SPROUITNĚ OD ZÁKAZNÍKA	38

8.4	KOMBINOVANÉ PLATBY	38
9	SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÁCH	39
9.1	SMĚNÁRNÝ CASINA	39
9.2	HOTELY, UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ	40
9.3	PŮJČOVNY	42
10	REKLAMACE TRANSAKCI PLATEBNÍCH KARET	44
10.1	OBECNÉ INFORMACE OHLEDNĚ REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKCI	44
10.2	DOKUMENTACE POTŘEBNÁ K ZAMÍTNUTÍ REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKCI	44
10.3	TYPY REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKCI (CHARGEBACK)	45
10.4	PREVENCE REKLAMACÍ KARETNÍCH TRANSAKCI	46
10.5	REKLAMACE KARETNÍCH TRANSAKCI – OSTATNÍ INFORMACE	47
11	ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKCI PLATEBNÍCH KARET	48
11.1	ZÚČTOVÁNÍ KARETNÍCH TRANSAKCI	48
11.2	ELEKTRONICKÉ VÝPISY PRO OBCHODNÍKY	48
12	ČASTÉ DOTAZY (FAQ'S)	50

2 KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE

AKCEPTACE KARET ČSOB

ČSOB, a.s., Akceptace karet
 Výmolova 353/3, 150 00 Praha 5
 e-mail: akceptacekaret@csob.cz

HELPEDESK PLATEBNÍCH KARET ČSOB

(dále jen HELPEDESK PK ČSOB)
 tel.: 495 800 116

Ověření transakcí (hlasová služba), žádosti o nové terminály, změna bankovního spojení, reklamace transakcí, duplicity, výpisy o transakcích atd.

volba 1 Informace o transakcích a obchodní podpoře

volba 2 Linka technické podpory

volba 3 Linka hlasové autorizace

volba 4 Linka podpory platební brány

volba 5 Linka podpory EET

volba 8 Zopakování volby

NONSTOP HOTLINE SERVISNÍCH ORGANIZACÍ

technické problémy s platebními terminály.

Merchant Payment Acquiring Services s.r.o. (MPAS)

Ingenico

Diebold – Nixdorf

GPE

Unitcode Systems

KONTAKTY NA POSKYTOVATELE STRAVENKOVÝCH KARET

Sodexo – Gastro Pass a Flexi Pass	+420 233 113 435	info.cz@sodexo.com
Benefit Management – Katy Benefit +	+420 225 377 700	damnetit@benefit-plus.cz
UP Česká republika s.r.o. (Le Cheque Djeuner)	+420 241 043 111	info@upcz.cz
Edamred – Benefits Card	+420 234 662 180	informace-cz@edamred.com
Lidi stravování – Násle Stravenka	+420 729 972 888	info@nassastravenka.cz
CesPlatby – Gusto karta	+420 222 701 256	info@gustokarta.cz
Banco – GastroCard	+420 601 308 105	provazovatel@gastrocard.cz

tel.: 246 029 999
tel.: 277 000 277
tel.: 233 034 133
tel.: 267 197 444
tel.: 602 144 415

- Prodej zbraní kategorie A dle zákona č. 119/2002 Sb. o střelných zbraních a střelivě.
- Prodej pornografie, nabídka erotických webových kamer a děl, která podléhá sexuálnímu pud a zároveň přetračují ve společnosti obecně uznávanou hranici slušnosti.
- Prodej narkotik, produktů obsahujících THC a prodej rostlin marihuany (případně jejich částí, např. plodů).
- Prodej látek, zhlédnutí, sdílení, komentářů na sociálních sítích.

POZNÁMKA: Posouzení a finální rozhodnutí o přijatelnosti obchodníka je vždy v kompetenci banky.

3.4 Pravidla bezpečné akceptace platebních karet u plateb bez přítomnosti platební karty

Vzhledem k riziku finanční ztráty, kterou může obchodník utrpět při nedodržení bezpečnostních pravidel pro zpracování karetních transakcí, si vás dovoluujeme upozornit na nejčastěji používané scénáře podvodů s platebními kartami a připomenout postupy, které je nutné dodržet, abyste se nestali obětí těchto podvodů.

PRÁVIDLA BEZPEČNÉ AKCEPTACE

1. **Transakci bez přítomnosti platební karty (CNP – Card Not Present) lze provést pouze u:**
 - předautorizace – viz podkapitola 4.4.
 - dokončení předautorizace, a to pouze u půjčoven za předpokladu, že byla provedena předautorizace karetní platby s přítomností platební karty.
 - Advance Deposit (nevrátná záloha) – viz podkapitola 9.2.
 - No Show (N. S.) – viz podkapitola 8.2.
 - Priority / Express Check-Out Service v případě, že byla provedena předautorizace karetní platby s přítomností platební karty.
2. **Mail Order (M. O.) / Telephone Order (T. O.) transakci – viz podkapitola 8.1**
 - lze provést pouze na základě písemné či telefonické objednávky zboží či služeb a souhlasu držitele karty (formulář / Zmocnění obchodníka).
 - nerozdělujte na menší částky,
 - nikdy nerozdělujte mezi více karet – mějte se na pozor, pokud vám klient nabízí další ústa platebních karet z důvodu jejich neúčinnosti nebo nedostatečného krytí.
3. **Veškerou korespondenci a další doklady k platbě kartou vždy uchovávejte pro případ reklamace.**
4. **Při zrušení rezervace provádějte refundaci (NávratSistemo ve prospěch účtu držitele platební karty) vždy a pouze na platební kartu, kterou jste použili k provedení původní transakce. Nikdy nevracete peníze jiným způsobem a nepřistupujte na možnosti vrácení peněz prostřednictvím:**
 - hotovosti,
 - společností zprostředkovávajících převod peněz, refundaci na jinou kartu, než kterou bylo placeno,
 - převodem peněz na bankovní účet aid.
5. **Nikdy nevyužívejte kartu klienta k uhrazení jiných služeb, než je platba za vášmi standardně poskytované služby (ubytování, půjčení dané věci) či služby s tím přímo souvisejícími (parkování, mini bar, No Show apod.). Pokud klient bude chtít kartou uhradit platby za zboží nebo služby, které standardně nenabízíte (nakup elektroniky, alkoholu, letecké, luxusních předmětů nebo zaplacení tiskárny, průvodce, kúryra apod.), proveďte platby odmlitěte. Nikdy neprovádějte platbu typu Dokončení předautorizace, pokud jste předtím na stejnou kartu neprovedli předautorizaci karetní platby. Dokončení předautorizace proveďte vždy a bez zbytečného odkladu. Alespoň jedna z těchto transakcí musí proběhnout za přítomnosti platební karty, přičemž transakce musí být ověřena Plněm nebo štyzenka podepsaná držitelem karty.**
6. **Dějte vždy na to, aby klient, který si objednává ubytování v hotelu, provedl platbu na platebním terminálu za přítomnosti karty. Zkontrolujete si tak, že jméno na platební kartě souhlasí se jménem klienta (a jeho občanským průkazem / pasem použitým při rezervaci) a klient je oprávněným držitelem karty.**

PŘÍKLADY PODVODŮ

První kontakt s klientem

- Klient zadá objednávku na dlouhodobý pobyt pro větší skupinu lidí (rodinná dovolená, firemní akce, svatba apod.) za lákavé vysokou cenu. V tomto stadiu je komunikace s klientem velmi pružná a zcela bezproblémová. Aby podříhl svou důvěryhodnost, zadá v průběhu komunikace i kopii pasu, který bývá ve většině případů padělaný. Požaduje, aby platba byla provedena předem v plné výši (např. z důvodu nulovosti předložené faktury svému zaměstnavateli). V případě, že je jeho platbu karta odmítla, okamžitě vám poskytnete další ústa karet a ty jsou odmlitány.
- Zahraniční cestovní agentura, kterou neznačí a standardně s ní nespoupraučuje, pošle objednávku na rezervaci pobytu větší vzdálenosti, nákup elektroniky apod. Požadují provedení platby předem v plné výši a zaslání provize za zprostředkování obchodu. Varovný signál – neznámý obchodní partner, nestandardní služby.
- Do hotelu či půjčovny dorazí klient, často se vydává za cizince nebo majitele karty vydané v zahraničí, chce zaplatit pobyt kartou, kterou si sebou nemá, ale má její kopii nebo pouze číslo karty, datum platnosti a CVV/CVC2 uložené v telefonu. Přesvědčí pracovníka, aby provedl transakci bez přítomnosti platební karty, aniž by předtím byla provedena Předautorizace platby za přítomnosti platební karty. Varovný signál – klient vás nabádá k provedení nestandardního typu platby.

Průběh podvodu

V okamžiku, kdy máte peníze za rezervaci připsány na účet, přičiní klient s dramatickým příběhem člověka v nouzi nebo s požadavkem na vyplacení provize a odmítá za službu:

- „V mňe rodně se objevila velmi těžká nemoc / úmrtí. Navíc mi dnes ukradli peněženku, ve které jsem měl všechny karty, proto není možné, abyste mi na ně vrátili peníze. Za vaší vstřícnost nabízím storno poplatek ve výši XX %, pokud mi zbytek peněz pošlete zpět jiným způsobem (převodem na účet apod.).“
 - „Cestuji a okradli mě! Kupte mi prosím, na mou kartu telefonnotelbook a zaslěte mi jej na mou současnou adresu.“
 - „Okradli mě / Nemám možnost si sám koupit letenky! Kupte mi je prosím s použitím mou poskytnutých údajů o kartě.“
 - „Jsem cestovní agentura, pošlete nám za ubytování našich klientů provizu a platbu za tiskárnu za účelem XXX EUR.“
- V některých případech dorazí host tzv. z ulice, většinou působí jako seriózní cizinec. Po ubytování přičiní s následujícími příběhy:

Vznik škody

Pokud dojde k podvodným transakcím, dříve či později oprávněný držitel platební karty zjistí, že došlo ke zneužití jeho platební karty, a podá reklamaci u své banky. Na základě této reklamace banka zřídí o vrácení peněz na reklamované platby. Veškeré platby bez přítomnosti karty, které držitel karty označí za podvodné, jsou povinni refundovat, a to v plné výši. Pokud tedy provedete na žádost domnělého držitele karty jakékoli pravody peněz, nákupy aid., nebude možné požadovat uhrazení těchto nákladů po pravém držiteli platební karty!

V případě, že jste provedli transakci bez přítomnosti platební karty bez předchozí předautorizace za přítomnosti platební karty, příjpadně provedete Dokončení předautorizace v částce vyšší, než byla výše předautorizace, může banka klienta zahájí reklamaci řízení, které prohrájete v důsledku nedodržení postupu při provádění karetních transakcí, a reklamovanou částku budete muset banka vrátit.

Mějte vždy na paměti, že za nesprávné provedenou refundaci, příjpadně za zpracování podvodné objednávky, nesete v reklamacním řízení finanční odpovědnost.

V případě jakýchkoli pochybností o důvěryhodnosti klienta nebo jeho nestandardních požadavcích se obraťte na HELPEŠK PK ČSOB (viz Kapitola 2).

3.5 Definice používaných pojmů

Acquirer

Zpracovatel karetní transakce na straně obchodníka. V případě obchodníků využívajících platební řešení od ČSOB je acquirer právě ČSOB.

Autorizace

Proces, během kterého je ověřeno u vydavatele karty krytí platby kartou.

Autorizační centrum (AC)

Místo, které provede u vydavatele autorizační platby, tj. ověření krytí platby kartou.

Autorizační kód

Sekvence číslic nebo písmen, která je terminálem vytištěna na svrženku sloužící jako potvrzení o autorizaci.

Autorizační limit

Maximální finanční částka, na kterou je obchodník oprávněn vydat procední doklad bez provedení autorizace v autorizačním centru.

Asociační karta

Platební karta vydaná karetními asociacemi (VISA, Mastercard, JCB, Diners Club, American Express).

Banka – ČSOB

Zpracováá obchodníkoví transakce provedené platebními kartami Visa, Visa Electron, V.PAY, Mastercard Electronic, Maestro, Diners Club, Discover, JCB.

BIN (Bank Identification Number)

Jednotlivá počáteční šesti čísle na kartě, která identifikuje typ karty (debetní, kreditní, předplacená, dárková, ...) a současně instituci, která kartu poskyla. V roce 2022 se bude u nové vydání karet přecházet na osmifrášný BIN.

Cash Advance

Výplata hotovosti po předložení karty Visa, resp. Visa Electron, Mastercard, Maestro, Diners Club, Discover.

CashBack

Výběr hotovosti prostřednictvím platebních karet Visa, Mastercard a Maestro u pokladen obchodních míst vybavených platebním terminálem. Transakci lze provést pouze kontaktně, pomocí čipu.

Closed-loop platební karty (fiat, dárkové, benefiční, stravkové karty)

Uzavřený systém věrnostních a předplacených karet (Closed-loop system).

SoftPOS
Platební aplikace umožňující akceptaci karet Mastercard a Visa elektronickou formou na chytrém telefonu s OS Android (verze 8 a vyšší).

Strženka
Doklad o platbě platební kartou prostřednictvím platebního terminálu podepsaný držitelem karty nebo ověřený PINem a potvrzující převzetí zboží nebo využití služeb.

Transakce
Platba za zboží, služby nebo výplata holovostí prostřednictvím platební karty.

Vizuální kontrola
Kontrola karty na přítomnost a správnost všech ochranných prvků (viz podkapitola 3.6.2., podkapitola 3.6.3., podkapitola 3.6.4., podkapitola 3.6.5., podkapitola 3.6.6., podkapitola 3.6.7.). Jejím účelem je zabránit zneužití platební karty.

Vydavatel karty
Banka nebo jiná finanční instituce, která je oprávněna poskytovat platební karty. Vydavatel je současně oprávněn karty blokovat.

3.6 Podoby platebních karet

3.6.1 Tokenizované platební karty

V dnešní době je již standardem, že jednou z podob platební karty je karta tokenizovaná, která je uložena na přenosném zařízení (mobilní telefon, hodinky nebo jiné doplňky). Tokenizovanou platební kartou lze platit pouze bezkontaktně na platebních terminálech podporujících tuto technologii. Pro její vytvoření je potřeba platební karta ve fyzické nebo digitální podobě, která se procesem tokenizace dle EMV standardů nahraje do podporované platební aplikace na kompatibilním zařízení. Zařízení následně k placení využívá vytvořenou tokenizovanou kartu, takže pro platební terminál udaje původní karty nejsou k dispozici. Celý proces probíhá ve spolupráci s vydavatelskou bankou, která zajišťuje ověření držitele při tokenizaci platební karty v aplikaci, takže již není nutné provádět kontrolu náležitosti platební karty, tak jak je tomu v případě platebních karet ve fyzické podobě. Provedení platby probíhá přiložením zařízení s tokenizovanou kartou k terminálu, a pokud je vyžadováno potvrzení platby, tak probíhá přímo v aplikaci a nedochází k nutnosti zadat PIN/podpis na platebním terminálu. Mezi aplikace s tokenizací platební karty se řadí např. Apple Pay, Google Pay nebo Garmin Pay.

Contactless
Akceptace bezkontaktních karet, načtení karty přiložením karty k bezkontaktní čtečce platebního terminálu.

CVC2 / CVW2 – Card Verification Code / Value
Trojmístný číselný kontrolní kód, tj. poslední tři číslice vytištěné na podpisovém panelu na zadní straně karty.

Držitel karty
Fyzická osoba, které byla majitelem karty poskytnuta platební karta k používání.

Printer
Mechanické zařízení určené k otisku embosované platební karty a identifikačního štítku společnosti na prodejní doklad při provádění transakce platební kartou.

Klient
Osoba, která může, ale nemusí být totožná s držitelem platební karty. Zpravidla je to jméno, které má obchodník k dispozici a která je v jeho záznamech (dokumentaci).

Kontrola totožnosti
Obchodník může v případě nejistoty (bez ohledu na částku transakce) požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti, aby mohl zkontrolovat, zda jméno uvedené na platební kartě souhlasí se jménem na průkazu totožnosti. V případě, že držitel karty odmítne průkaz totožnosti předložit, je na zvažení obchodníka, zda bude transakci realizovat. Ve směnárnách a casinech **vyžaduje obchodník průkaz totožnosti vždy při každé transakci.**

Majitel karty
Banka nebo jiná finanční instituce, která kartu poskytl držitel k používání.

Multicurrency
Možnost akceptace platebních karet Visa a Mastercard v cizích měnách (EUR, USD, GBP, PLN, HUF, NDK, SEK, RON).

NFC (Near Field Communication)
Bezdrátová technologie pro přenos dat na krátkou vzdálenost umožňující bezkontaktní platby pouhým přiložením telefonu k platebnímu terminálu.

Obchodní místo
Místo, kde je možno platit za zboží nebo služby platební kartou.

Obchodník
Právnícká osoba nebo fyzická osoba – podnikatel, která uzavřela s ČSOB smlouvu o akceptaci platebních karet.

Obsluha terminálu
Fyzická osoba, která je pověřena k přijímání plateb nebo výplatě hotovosti prostřednictvím platebních karet na obchodním místě nebo ve směnárně a k obsluze platebního terminálu.

PINpad
Externí zařízení pro zadávání PINu, které je součástí platebního terminálu.

Platební karta (PK)
Mezinárodní platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech karetních asociací, sloužící zejména k bezhotovostní úhradě zboží/slужeb a výběrů, příp. i ukladu hotovosti. Vybrané typy karet umožňují i bezkontaktní platby. Platební karta nemusí mít fyzickou podobu (např. plastový nosič, platební nálepka), ale může být i digitalizována prostřednictvím aplikací poskytovatelných třetími stranami (např. Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay) a následně používána k bezkontaktnímu placení s využitím technologie NFC, platbám na internetu a výběrům hotovosti u vybraných bankomatů.

Platební karta je majetkem vydavatele, je vydána k používání držiteli karty a je nepřenosná.

Platební terminál (POS, terminál)
Zařízení, umožňující akceptaci karet elektronickou formou, tj. načtením dat z magnetického proužku, čipu karty nebo bezkontaktní karty.

Platnost karty
Doba, v průběhu které může držitel kartu využívat k platbám a výběrům hotovosti. Je udána buď obdobím platnosti karty, nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě (včetně). Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti.

Průkaz totožnosti
Občanský průkaz, pas nebo ID karta v případě země Evropské unie.

Přědautorizace
Blokové finanční prostředky na účtu držitele platební karty. Tuto službu mohou využívat např. hotely nebo autopůjčovny za účelem rezervace nebo v případě, kdy není předem známa konečná výše transakce.

Směnárna
Místo, které poskytuje výplatu hotovosti prostřednictvím platební karty.

3.6.2 Plastové platební karty Visa

PLATEBNÍ KARTA Visa



PLATEBNÍ KARTA Visa ELECTRON



PLATEBNÍ KARTA V PAY



1. **CHIP** – EMV/CHIP pro načtení karty v platebním terminálu.
 - Visa (nepovinný prvek) – na přední straně karty se může nacházet čip.
 - Visa Electron (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být siluován čip.
 - V PAY (povinný prvek) – na přední straně karty musí čip být.
2. **Číslo karty:**
 - Visa (povinný prvek) – embosované nebo vytištěné číslo, které má až 16 míst. Čísle účtu mají až 16 míst, začínají číslem 4 a jsou rozdělena do čtyř skupin po čtyřech číslech. Na poškozených (neembosovaných) kartách může být uvedena jen část čísla účtu.
 - Visa Electron (povinný prvek) – vytištěné číslo účtu držitele karty, které je buď celé 16místné, nebo jsou uvedeny alespoň jeho poslední čtyři číslice.
 - V PAY (povinný prvek) – na přední či zadní straně karty je vytištěno číslo účtu držitele karty.

3. **BIN** (nepovinný prvek) – jedinečná počáteční série šestí čísel na kartě, která identifikuje typ karty (debetní, kreditní, předplacená, dárková, ...) a současně instituci, která kartu poskytl. V roce 2022 se bude u nové vydávané karet přecházet na 8 místní biny.
4. **Jméno držitele karty nebo identifikátor**
 - Visa (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být jméno držitele karty nebo jiné označení, např. „člen klubu“, „dárková karta“ apod.
 - Visa Electron (nepovinný prvek) – na přední straně karty může být jméno držitele karty nebo jiné označení, např. „člen klubu“, „dárková karta“ apod.
 - V PAY (nepovinný prvek) – na přední či zadní straně karty může být vytištěno jméno držitele karty.

5. Doba platnosti karty

- Visa (povinný prvek) – na kartě musí být uvedeno datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.
- Visa Electron (povinný prvek) – na kartě musí být uvedeno datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.

6. **Ochranný UV symbol (povinný prvek)** – velké písmeno „V“ v místě loga Visa / Visa Electron / V PAY. Je viditelný pouze pod UV lampou.

7. **Logo Visa / Visa Electron / V PAY (povinný prvek)** – logo může být na různých místech a může mít různou vertikální orientaci.

8. **Lokální platnost karty (nepovinný prvek)** – je označena anglickým nápisem „Valid only in...“, popř. také v úředním jazyce země vydavatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je na kartě uvedena. Karta bez vyznačení lokální platnosti je použitelná ve všech zemích světa.

9. **Logo bezkontaktní karty (Contactless indikátor)** – je povinným prvkem, jasmžže karta umožňuje bezkontaktní platby a jedná se o označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby.

10. **Název a logo vydavatele (nepovinný prvek)** – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.

11. **Podpisový panel (nepovinný prvek):**
 - Visa – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Pokud karta obsahuje podpisový panel není podepsána, je takováto karta neplatná! Vzor podpisu na podpisovém proužku může být různý, ale vždy se na něm bude opakovat název Visa Electron nanesený ultrafialovým inkoustem, který je viditelný pod UV lampou. Délka podpisového proužku se liší podle typu karty. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis VOID.
 - V PAY – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Pokud karta obsahuje podpisový panel není podepsána, je takováto karta neplatná! Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis VOID.

12. **Hologram (nepovinný prvek)** – hranatý hologram s houbiči, která se pohybuje, když kartu nakloníte. Tento hologram může být umístěn na zadní straně karty nebo na přední straně.
13. **Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty (nepovinný prvek)** – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.
14. **Trojlistý číselný kód CVV2 (nepovinný prvek)** – tento číselný bezpečnostní prvek je předtištěn na podpisovém proužku nebo v bílém poli vpravo vedle něj.

15. **Magnetický proužek (nepovinný prvek)** – místo hologramu může být na zadní straně karty holografický magnetický proužek s letičmi houbičemi Visa. Magnetický proužek nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.

PLATEBNÍ KARTA Visa

Na celém světě jsou více než dvě miliardy karet Visa. Všechny karty Visa jsou opatřeny:

- logem Visa,
- holografickým prvkem,
- ultrafialovým prvkem.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na svizence (po korektivním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepsáváním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na svizence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadávejte kartu [viz podkapitola 4.5](#)).

PLATEBNÍ KARTA Visa Electron

Karty Visa Electron se vydávají v různých částech světa, většinou jako debetní karty. Tyto karty jsou ploché na dotek, protože nejsou embosované. Všechny karty Visa Electron jsou opatřeny:

- logem Visa Electron,
- holografickým prvkem,

3.6.3 Plastové platební karty Mastercard

PLATEBNÍ KARTA Mastercard



PLATEBNÍ KARTA MASTERCARD ELECTRONIC



PLATEBNÍ KARTA MAESTRO



- ultrafialovým prvkem.
- Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:
 - chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na strvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
 - uplynula doba platnosti na ni uvedená,
 - je předkládána jinou osobou, než která je na ni uvedena a na zadní straně podepsána,
 - je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
 - je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
 - číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na strvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadřízíte kartu (viz podkapitola 4.6).

PLATEBNÍ KARTA V PAY

Karta V PAY je debetní karta s čipem a číslem PIN určená výhradně pro Evropu. Všechny karty V PAY jsou opatřeny:

- logem V PAY,
- čipem.

Transakce čipovými kartami V PAY je nutno provádět pouze prostřednictvím čipové čtečky terminálu a následným zadáním PINu držitelem karty. V PAY karty lze akceptovat prostřednictvím magnetického proužku.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ni uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ni uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na strvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadřízíte kartu (viz podkapitola 4.6).

Platební karta Visa, Visa Electron, V PAY nesmí být označena nápisy SPECIMEN, VOID, VZOR ani být jakkoliv nastřížena či jinak znehodnocena.

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristík chybí, či máte jakékoli pochybnost o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPEDESK PK ČSOB (viz kapitola 2).

1. CHIP (nepovinný prvek) – EMV CHIP pro načtení karty v platebním terminálu (nemusí být na všech kartách).
2. Číslo karty:
 - Mastercard (povinný prvek) – plasticky vyražené nebo vytištěné až 16místné číslo. Začíná vždy číslicí 5 a je vždy rozděleno do čtyř skupin po čtyřech číslech. Poslední skupina čísel zasahuje do hologramu.
 - Mastercard Electronic (povinný prvek) – 16místné číslo, obvykle ve skupinách po čtyřech číslicích (lze však, aby některá ze skupin číslic byla vynechána = nebyla vytištěna). Začíná číslicí 5, je vytištěné a nikdy nezasahuje do hologramu. Musí být vytištěné (tj. nesmí být embosované).
 - Maestro (povinný prvek) – 12místné až 16místné číslo, které může být embosované či vytištěné. Pokud je embosované, musí se nacházet na přední straně karty. V případě, že je číslo karty vytištěné, musí se nacházet na přední nebo zadní straně karty nebo na obou stranách současně.
3. BIN (nepovinný prvek) – jedinečná počáteční série šesti čísel na kartě, která identifikuje typ karty (debetní, kreditní, předplacená, dárková...) a současně instituci, která kartu poskytl. V roce 2022 se bude u nové vydaných karet přecházet na 8místné biny.

4. **Jméno držitele karty**
 - **Mastercard (govorný prvek)** – jméno a příjmení držitele karty musí být přítomné na přední nebo zadní straně nebo na obou stranách karty současně. Nepatří pro prepaid (předplacené) platební karty.
 - **Mastercard Electronic (govorný prvek)** – jméno a příjmení držitele karty může být v některých případech nahrazeno určitými slovy či frázemi.
 - **Maestro (nepovinný prvek)** –
5. **Doba platnosti karty**
 - **Mastercard (govorný prvek)** – je udána buď obdobím platnosti karty, nebo datem ukončení platnosti. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě. **Karta nesmí být přijata mimo dobu své platnosti!**
 - **Maestro (nepovinný prvek)**.
6. **Logo**
 - **Maestrocard (govorný prvek)** – tvořené dvěma propojenými kruhy v barvě červené a žluté.
 - **Mastercard Electronic (govorný prvek)** – tvořené ze dvou překryvajících se kruhů červené a žluté barvy, na kterých je název Mastercard Electronic. Název Mastercard je bílý s modrým stínováním, název Electronic je modrý a shoduje se s motou barvou podkladu, na kterém je značka umístěna. Text 100 % Electronic je modrý a shoduje se s motou barvou podkladu, na kterém je značka umístěna. Text 100 % Electronic je modrý a shoduje se s motou barvou podkladu, na kterém je značka umístěna. Text 100 % Electronic je modrý a shoduje se s motou barvou podkladu, na kterém je značka umístěna.
 - **Maestro (govorný prvek)** – tvořené dvěma propojenými kruhy v barvě modré a červené.
7. **Ochranný UV symbol (nepovinný prvek)** – velká písmena M a C na přední straně karty viditelná pouze pod ultrafialovým světlem.
8. **Hologram**
 - **Mastercard (govorný prvek)** – hologram se zemskými polokoullemi. Hologram může být umístěn i na zadní straně karty nebo v magnetickém proužku.
 - **Maestro (nepovinný prvek)**
9. **Text v anglickém jazyce (govorný prvek) – VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED zůstává.**
 - **Text v anglickém jazyce (govorný prvek) – VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED zůstává.** že tato karta může být přijata pouze na obchodních místech, která mohou kartu Mastercard Electronic přijímat (pouze v platebních termínech, ne imprintech). Tento text může také obsahovat omezení použití karty pouze na konkrétní stát.
10. **Ložární platnost karty – je označena anglickým nápisem „Valid only in...“ popř. také v úředním jazyce země vydávatele, který kartu vydal. Karta je pak platná jen v zemi, která je na kartě uvedena. Karta bez vyznačení ložární platnosti je použitelná ve všech zemích světa.**
11. **Logo paypass (Contactless indikátor)** – pouze na starších typech karet, označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby. Pokud karta umožňuje bezkontaktní platby, musí být označena contactless indikátorem.
12. **Název a logo vydávatele**
 - **Mastercard (govorný prvek)** – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
 - **Maestro (govorný prvek)** – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
13. **Podpisový panel**
 - **Mastercard (nepovinný prvek)** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. Pokud karta obsahuje podpisový panel není podepsána, je takováto karta nepřípustná. Za podpisovým panelem je umístěn trojmístný kontrolní kód CVC. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis VOID.
14. **Trojmistný kód CVC 2**
 - **Mastercard (govorný prvek)** – posunutý mimo podpisový panel.
 - **Maestro (nepovinný prvek)**
15. **Všeobecné obchodní podmínky – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydávatele.**
16. **Magnetický proužek**
 - **Mastercard (govorný prvek)** – musí být na kartě přítomen, nesmí být v žádném případě porušen či poškozen, může obsahovat hologram.
 - **Maestro (govorný prvek)** – musí být na kartě přítomen, nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.

PLATEBNÍ KARTA Mastercard

Přední strana může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky, čip.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na svíazce (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na svíazce se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadzte kartu (viz podkapitola 4.5).

PLATEBNÍ KARTA Mastercard Electronic

Přední strana může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky, čip.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na svíazce (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na svíazce se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadzte kartu (viz podkapitola 4.5).

PLATEBNÍ KARTA Maestro

Přední strana může obsahovat i jiné údaje, např. jméno firmy, fotografii držitele, speciální znaky, čip a:

Zadní strana karty může obsahovat i jiné údaje, např. logo společnosti.

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na svíazce se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadzte kartu (viz podkapitola 4.5).

Platební karta Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro nesmí být označena nápisy SPECIMEN, VOID, VZOR ani být jakkoliv nasetřžena či jinak znehodnocena.

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPLINESK PK CSOB (viz kapitola 2).

3.6.4 Plastové platební karty Diners Club International

Existuje mnoho různých druhů karet Diners Club (DC). Všechny však nesou stejné prvky a bezpečnostní znaky. Karty jsou vždy embosované (reliefní). Platební karty Diners Club a Discover nové umožňují podporu čipových a bezkontaktních plateb. Limit pro bezkontaktní transakce bez zadání PINu je u těchto karet 1 200 Kč. Původní platební karty umožňující platbu pouze magnetickým proužkem s autorizací pomocí podpisu zůstávají v platnosti do doby jejich expirace.

PLATEBNÍ KARTA Diners Club International



PLATEBNÍ KARTA Discover



7. **Podpisový panel** – zkontrolujte podpis na podpisovém panelu. Byl-li učiněn pokus vymazat podpis, objeví se nápis VOID. Na podpisovém panelu je vytištěno poslední čtyřciferní karty. Musí být shodné s číslem karty na přední straně a je doplněno 3místným číselným kódem (CVV).
8. **Akceptační známka sítě Discover** – pro mezinárodně platné karty je akceptační známka sítě Discover na zadní straně karty povinná.
9. **Známka Pulse** – známka 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.
10. **Ochranný UV symbol** – na přední straně karty uprosřed je bezpečnostní znak viditelný pouze pod ultravioletovým světlem.

Nepodepsaná karta je neplatná!

Máte-li pochybnosti o kartě, která je vám předkládána, proveďte hlasovou autorizaci. Řiďte se instrukcemi operátora. Požádá-li vás operátor o zadání karty, zadržte ji (viz podkapitola 4.6), ovšem pouze můžete-li tak učinit bezpečně a pokojně.

1. Číslo karty:

1. **Diners Club International** – je embosované (reliefní). Začíná dvojciferním 30 nebo 36 nebo 38. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 14 číslic ve skupinách 4-6-4.
2. **Discover** – je embosované (reliefní). Začíná dvojciferním 60 nebo 64 nebo 65. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 16 číslic ve skupinách 4-4-4-4.
2. **Jméno držitele karty** – embosované jméno a příjmení držitele karty, které je v případě služební karty doplněno dalším řádkem se jménem firmy.
3. **Údaj MEMBER SINCE:**
 - Diners Club International – musí být umístěn vždy před či za datem platnosti ve tvaru: dvojciferní roku, písmena DC a dvoumístný písmenný kód státu.
 - Discover – je umístěno pod číslem karty.
4. **Doba platnosti karty** – nelze přijmout karty předložené před 1. dnem uvedeným jako VALID FROM nebo po posledním dni měsíce uvedeného jako VALID THRU (může být i v jiných jazycích).
5. **Logo:**
 - DC – v barvě modrobílé, vždy na přední straně v levém horním rohu, doplněno černým textem Diners Club International.
 - DISCOVER – vždy na přední straně v pravém dolním rohu nebo nahoře v podobě loga Discover.
6. **Magnetický proužek:**
 - Diners Club International – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen. Součástí magnetického proužku může být i hologram společnosti Diners Club.
 - Discover – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen. Součástí magnetického proužku může být i hologram společnosti Discover, který může být umístěn i na přední straně karty.

3.6.5 Plastové platební karty JCB

NOVÝ DESIGN

Horizontální podoba karty – embosovaná



Vertikální podoba karty – embosovaná



Vertikální podoba karty – elektronická



STARÝ DESIGN



1. IC CHIP – pro nactení karty na platebním terminálu.
2. Číslo karty – plasticky vyraženo v 16místné číslo.
3. BIN – první tři číslice, pět nebo šest číslic z čísla karty.
4. Jméno držitele karty – embosované jméno a příjmení držitele karty, které musí být uvedené ve spodní části karty. Může obsahovat titul (Mr., Ms., Dr. apod.).
5. Doba platnosti karty – MM/YY s apostrofoem za lomítkem.
6. Logo JCB – u aktuálního designu je JCB logo vytištěno v levém horním nebo pravém horním či dolním rohu.
7. Hologram – uprosředěná strana karty může být namísto JCB CARD rovněž uvedeno jméno nebo logo dceřiné společnosti nebo kooperativního partnera JCB.
8. Magnetický proužek – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.
9. Podpisový panel – musí obsahovat podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodpsaná karta je neplatná!** Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis VOID. Dále je na podpisovém panelu vytištěno vlevo skloněným písmem číslo karty nebo jeho poslední čtyřčíslí. Musí se shodovat s číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) na přední straně. Za číslem karty (resp. jeho posledním čtyřčíslím) je umístěn 3místný kontrolní kód CVV, jde o proužek s rovným (nový design), resp. vlnkovým podtiskem (starý design), který je tvořen opakujícími se nápisy JCB v barvě světle modré a zelené.
10. Všeobecné pokyny a adresa vydavatele karty – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

Zadní strana karty může obsahovat i jiné údaje, např. logo společnosti.

- Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:
- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na svíazence (po korekčním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
 - uplynula doba platnosti na ní uvedená,
 - je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
 - je poškozený panel poškozený (gumováním, přepsiváním apod.),
 - Je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
 - nesusolíší číslo vytištěné na podpisovém panelu s číslem karty,
 - chybí CVV – 3místné číslo na podpisovém panelu za posledním čtyřčíslím čísla karty,
 - chybí ochranný znak JCB – zadáte kartu (viz podkapitola 4.6),
 - číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na svíazence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadáte kartu (viz podkapitola 4.6).

Platební karta nesmí být označena nápisy SPECIMEN, VOID, VZOR ani být jakkoliv nastřížena či jinak znehodnocena.

Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neproděně s HELPLINE PK CSOB (viz kapitola 2).

3.6.6 Plastové platební karty UnionPay

PLATEBNÍ KARTA UnionPay



1. CHIP (nepovinný prvek) – CHIP pro načtení karty v platebním terminálu.
2. Číslo karty (povinný prvek):
 - kreditní karty – 16místné číslo karty,
 - debetní karty založené na ověření podpisem – 16místné číslo karty,
 - prepaíd karty založené na ověření podpisem – 16místné číslo karty,
 - debetní karty založené na ověření PINem – 17- až 19místné číslo karty.
3. BIN (nepovinný prvek) – první čtyři číslice čísla karty mohou být vytištěny pod číslem karty.
4. Jméno držitele karty:
 - (povinný prvek) pro následující karty:
 - kreditní karty,
 - debetní karty založené na ověření podpisem,
 - prepaíd karty založené na ověření podpisem.
 - (nepovinný prvek) pro následující karty:
 - debetní karty založené na ověření PINem,
 - prepaíd karty založené na ověření PINem.
5. Doba platnosti karty:
 - (povinný prvek) pro následující karty vydané od 1. 7. 2016 mimo území Hongkongu a Macaa:
 - kreditní karty,
 - debetní karty založené na ověření podpisem,
 - prepaíd karty založené na ověření podpisem,
 - debetní karty založené na ověření PINem,
 - prepaíd karty založené na ověření PINem.
 - (nepovinný prvek) pro následující karty vydané před 1. 7. 2016 nebo vydané na území Hongkongu a Macaa:
 - debetní karty založené na ověření PINem,
 - prepaíd karty založené na ověření PINem.
6. Logo UnionPay (povinný prvek)
7. Název a logo vydavatele (nepovinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
8. Podpisový panel:
 - (nepovinný prvek) – v případech, kdy má vydávatel karty udělenou výjimku od UnionPay, nemusí se na některých debetních kartách založených na ověření PINem a prepaíd kartách založených na ověření PINem podpisový panel nacházet.
 - (povinný prvek) – ostatní případy.
9. Hologram s Chrámem nebeským:
 - (povinný prvek) pro následující karty na přední straně karty:
 - kreditní karty,
 - debetní karty založené na ověření podpisem.
 - Tento hologram může být umístěn i na zadní straně těchto karet.
 - (nepovinný prvek) pro následující karty:
 - debetní karty založené na ověření PINem,
 - prepaíd karty založené na ověření PINem,
 - prepaíd karty založené na ověření podpisem.
10. 3místný číselný kód CVN 2 (povinný prvek)
11. Magnetický proužek (povinný prvek)

Platební karta je pro provedení transakce neplatná a obchodník ji nesmí přijmout k úhradě, pokud:

- podpis na kartě se neshoduje s podpisem na svrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,

- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- chybí CVN – 3místné číslo na podpisovém panelu,
- číslo zobrazené na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na svrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadáte kartu (viz [podkapitola 4.6](#)).

Platební karta nesmí být označena nápisy SPECIMEN, VOID, VZOR ani být jakkoliv nastrážena či jinak znehodnocena.

Ještěže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPEDESK PK CSOB (viz [kapitola 2](#)).

3.6.7 Plastové platební karty American Express (AMEX)

Na převážně většině karet je natištěn nápis AMERICAN EXPRESS a zobrazen centurion (hlava římského bojovníka). Pod světlým UV lampy se uprostřed na kartě objeví nápis AMEX.



1. Číslo karty – plasticky vyraženo 15místné číslo. Začíná dvojciferným 37 a je rozděleno ve skupinách 4-6-5. Při platbě kartou na platebním terminálu zkontroluje, zda souhlasí číslo zobrazené na displeji terminálu s číslem karty, předložené klientem.
2. Platnost karty – je časový údaj určující platnost karty (1. den v měsíci / rok – poslední den v měsíci / rok včetně).
3. Údaj Jméno držitele karty – (u firemních karet i název společnosti).
4. Údaj MEMBER SINCE – určuje, ve kterém roce se klient stal donorem držitelem karty.
5. Amislný bezpečnostní kód karty, tzv. hach code – je umístěn vpravo nebo vlevo nahoře nad číslem karty.
6. Magnetický proužek – nesmí být v žádném případě porušen či poškozen.
7. Podpisový panel – určený pro podpis držitele karty. Může být bílý s číslem karty nebo s hustě natištěnými vlnkami. Proužek nesmí být škrápnut, gumovaný, přelepovaný nebo jinak upravovaný.
8. Logo American Express – na zadní nebo přední straně karty musí být zřetelně logo American Express, tzv. blue box.
9. Vytříděné číslo karty – umístěné v podpisovém proužku nebo pod ním musí být shodné s číslem karty na její přední straně.

Nepodepsaná karta je neplatná!

Máte-li pochybnosti o kartě, která je vám předkládána, proveďte hlasovou autorizaci. Říďte se instrukcemi operátora.

Požádá-li vás operátor o zadání karty, zadáte jí (viz podkapitola 4.6), ovšem pouze můžete-li tak učinit bezpečně a pokojně.

4 AKCEPTACE PATEBNÍCH KARET NA PATEBNÍM TERMINÁLU

Užitéčné odkazy se nacházejí na webových stránkách ČSOB v sekci dokumenty ke stažení (Terminály a e-shop | ČSOB (csob.cz)).

Prostřednictvím platebního terminálu lze akceptovat platební karty Mastercard, Maestro, Mastercard Electronic, Visa, Visa Electron, V PAY, Diners Club, Discover, JCB, American Express a UnionPay včetně dalších metod bezkontaktního placení (např. Apple Pay, Google Pay atd.).



4.1 Prodej

Transakce Prodej je základní operací, jež slouží jako podklad pro zúčtování částky transakce na vub účtu zákazníka (držitele platební karty) a ve prospěch účtu obchodníka.

OBSLUHA TERMINÁLU JE POVINNA

- ověřit, zda se jedná o výše zmíněné karty, pokud se banka a obchodník nedohodnou jinak, jiný typ karty odmítne,
- provést vizuální kontrolu ochranných prvku,
- ověřit, není-li karta poškozena, znehodnocena nebo nasřezána, pokud je, odmítne kartu a vrátí jí zákazníkovi,
- požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti v případě pochybností o tom, že kartu nepředkládá její právoplatný držitel. V případě, že platební kartu nepředkládá právoplatný držitel, je na uvážení obchodníka, zda bude transakci realizovat – nejlépe je však kartu odmítnout (výjimku mají platební karty Mastercard typu Business karty, na kterých nemusí být uvedeno jméno držitele karty anebo se nemusí shodovat jméno držitele karty s předkládaným platební karty).

DALŠÍ POSTUP (SPOLEČNÝ POSTUP PRO AKCEPTACI ČIPOVÝCH I MAGNETICKÝCH KARET)

- Obsluha zahájí prodej na platebním terminálu (viz manuál k platebnímu terminálu poskytnutý servisní organizací) a zadá částku transakce.
- Obsluha / držitel karty vloží platební kartu do čipové čtečky terminálu, nebo v případě, že karta není opatřena čipem, protáhne kartu čtečkou pro magnetické karty (viz manuál k platebnímu terminálu). Je-li karta bezkontaktní, přiloží ji k bezkontaktní čtečce (to samé platí pro ostatní metody bezkontaktního placení).
- V některých případech může platební terminál po zadání částky zobrazit výzvu ke kontrole totožnosti (viz podkapitola 3.5. Kontrola totožnosti), kterou obsluha musí pokrvidl. Jinak je transakce zrušena. Informace o provedené kontrole zaznameneá obsluha na svazence vytištěnou z terminálu.

OBSLUHA TERMINÁLU NÁSLEDNĚ POSTUPUJE DLE INSTRUKCÍ PATEBNÍHO TERMINÁLU

Platba čipem



Platba magnetickým proužkem



Bezkontaktní platba

a) Čipová karta požadující PIN

- Na PIN Padu či platebním terminálu se zobrazí částka transakce, držitel karty je vyzván k potvrzení zadáním PINu (nebo se nejdříve zobrazí částka, kterou držitel karty potvrdí, a pak zadá PIN).
- V případě kladné autorizace výškové platební terminál první svazenku určenou pro obchodníka a následně terminál výškové druhou svazenku, která je určena pro držitele platební karty. Na obou svazenkách musí být mimo jiné zobrazen text: PIN OK nebo PIN ZADÁN. Dále postupuje obsluha dle pokynů platebního terminálu.

b) Čipová karta požadující podpis

- V případě kladné autorizace platební terminál výškové první svazenku s řádkem určeným pro podpis držitele karty. Platební terminál se dotáže, zda podpis souhlasí.
- **POZNÁMKA:** V případě nutnosti kontroly podpisu u čipových karet lze platební kartu z čipové čtečky vyjádnot v průběhu transakce. Následně už není nutné platební kartu vkládat zpět do čipové čtečky.
- V případě, že podpis souhlasí, obsluha potvrdí transakci na platebním terminálu, následně se výškové druhá svazenka určena pro držitele platební karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka i pro držitele karty je vytištěna svazenka o zrušení transakce.

c) Magnetická karta

- V případě kladné autorizace platební terminál výškové první svazenku pro obchodníka s řádkem určeným pro podpis držitele karty (v ojedinělých případech výzve terminál držitele platební karty i k zadání PINu).
- Terminál se dotáže, zda podpis souhlasí.

- V případě, že podpis souhlasí, obsluha polovírá transakci na platebním terminálu a ten následně vytiskne druhou svrženku určenou pro držitele karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka i pro držitele karty je vytištěna svrženka o zrušení transakce.

d) Bezkontaktní karta

- Na platebním terminálu či PIN Padu se zobrazí částka transakce.
- Držitel platební karty přiloží kartu k bezkontaktní čtečce terminálu a dále postupuje dle zobrazených informací.
- Akceptace bezkontaktních plateb je realizována pohybem přiložení karty nebo jiného zařízení podporujícího NFC technologii (např. mobilní telefon) k bezkontaktní čtečce platebního terminálu a do určité výše částky transakce je provedena i bez zadání PINu.

POZNÁMKA: Z důvodu zavedení silného ověření držitele (zákon č. 370/2017 Sb. o platebním styku – PSD2) může dojít při některých platebách k vyžádání dodatečného ověření držitele nad rámec standardního postupu.

- **Základní informace**
 - Platební terminál musí být vybaven čtečkou pro akceptaci bezkontaktních plateb
 - Služba je poskytována držitelům bezkontaktních platebních karet **Visa**, **Mastercard** a **Maestro** nebo držitelům mobilních telefonů s funkcí NFC.
 - Při nákupu do 500 Kč držitel karty zpravidla nezadává PIN.
 - Při nákupu nad 500 Kč držitel karty vždy zadává PIN.
- **Důležité informace**
 - Obchodník je povinen řídit se pokyny na platebním terminálu. V některých případech může být držitel platební karty vyzván k zadání PINu i přesto, že se jedná o transakci do 500 Kč, v tomto případě je vyzván k provedení transakce vložením platební karty do čipové čtečky platebního terminálu. Činnost je určena bezpečnostními pravidly stanovenými bankou, která bezkontaktní kartu vydala.
 - Obchodník je povinen označit obchodní místo poskytlující akceptaci bezkontaktních plateb asociacími logy. Samolepky budou obchodníkovi poskytnuty ze strany banky.



PLATEBNÍ TERMINÁL PROPOJENÝ S POKLADNÍM SYSTÉMEM

Postup pro obsluhu/zákazníka (držitele platební karty):

- Po ukončení nákupu zákazník informuje obsluhu pokladny o platbě kartou.
- Zobrazí se částka na terminálu / PIN Padu.
- Obsluha/zákazník dále postupuje dle zobrazených pokynů (na pokladně, terminálu / PIN Padu).

ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Zobrazená hláška	Postup
CHYBA SPOJENÍ	V případě zobrazení hlášky CHYBA SPOJENÍ kontaktujte příslušnou servisní organizaci, která je uvedena na platebním terminálu nebo v servisních podmínkách.
ZAMÍTNUTO	V případě zobrazení hlášky ZAMÍTNUTO je možné pokusit se transakci opakovat nebo doporučíme použít jinou platební kartu.
PŘEKROČEN LIMIT	Držitel karty má vyšerpaný limit karty stanovený bankou, která vydala platební kartu. Doporučíme použít jinou platební kartu.
NEKRYTÁ ČÁSTKA	Držitel karty nemá dostatečně finanční prostředky na účtu. Doporučíme použít jinou platební kartu.
CHYBNÁ DATA	V případě zobrazení hlášky CHYBNÁ DATA byly zadány chybné údaje do platebního terminálu (autorizační kód, SEQ kód nebo špatné číslo karty apb.).
VOLEJTE AC / VOLEJTE HLASOVOU AUTORIZACI	Tato hláška se zpravidla zobrazuje při zakončení předautorizace a je způsobena zadáním chybných údajů do terminálu. Pokud se na terminálu zobrazí VOLEJTE AC nebo VOLEJTE HLASOVOU AUTORIZACI, volejte HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2) a zvolte volbu 3.

4.2 Návrat/Storno (Vrácení peněz na účet zákazníka)

Jedná se o transakci na platebním terminálu, která je opakem transakce Prodej (viz podkapitola 4.1). Transakce Návrat/Storno je synonymem pro vrácení částky transakce zpět na účet zákazníka (držitele platební karty). Tuto transakci je možné provést jak v částečně, tak plně výši transakce Prodej. Více o funkci Návrat/Storno viz podkapitola 10.5.

4.3 Služba CashBack

Funkce CashBack umožňuje držitelé platební karty výběr hotovosti v Kč u pokladen obchodních míst vybavených platebním terminálem. CashBack je možné provést pouze společně s transakcí Prodej (viz podkapitola 4.1), nelze funkci využít samostatně.

CashBack je lokální služba určená pro držitele platebních karet, jejichž vydavatelská banka působí na českém trhu a je na luto službu plně certifikovaná.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Služba je poskytována držitelům platebních karet Visa, Visa Electron, Mastercard, Mastercard Electronic a Maestro. Podmínkou vydání hotovosti je úhrada nákupu platební kartou v minimální výši 1 Kč. Výběr hotovosti je umožněn do maximální výše 3 000 Kč.

- Účtenka z platebního terminálu obsahuje rozdělení částky na prodej a CashBack.
- Uzávěrka z platebního terminálu obsahuje zvlášť součet za prodej a součet za CashBack.
- Vypis z karetních transakcí obsahuje navíc částky a součty za transakce typu CashBack.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Z částky CashBacku obchodník neplatí bance žádnou provizi.
- Ve výjimečných případech je obchodník oprávněn držitel karty neposkytnout službu CashBack, zejména pokud nebude v pokladně, ke které platební terminál náleží, k dispozici dostatečná hotovost.
- Transakci lze provést pouze kontaktně, pomocí čipu.
- CashBack nelze poskytovat na obchodních místech nabízejících službu Multicurrency (tj. akceptaci v cizích měnách).

4.4 Předautorizace karetní platby

Předautorizace je proces, v rámci něhož dochází u obchodníka k ověření platnosti platební karty a dostatečnosti finančního krytí na účtu držitele platební karty pro předpokládanou platební transakci.

Předautorizace může být poskytnuta pouze po dohodě s ČSOB. Předautorizaci lze provádět pouze prostřednictvím platebního terminálu (POS) pro všechny typy platebních karet. Obchodník je povinen předautorizaci dokončit do 30 dnů od data zahájení předautorizace výjima karet Maestro, Mastercard Electronic, Visa Electron a V PAY, kde je lhůta zkrácena na 7 dní. Nicméně doporučujeme předautorizaci dokončit před vypršením lhůty a vytvořit předautorizaci novou.

Částka předautorizace musí vždy odpovídat předem dohodnuté ceně objednaných služeb. Držitel platební karty musí být o předautorizaci informován předem a musí s ní souhlasit (písemně potvrzen objednávkou obchodníkem). Obchodník musí být schopen informování klienta doložit písemně.

POZNÁMKA: U čerpacích stanic využívajících samoobslužné platební terminály (tzv. „iankomaty“) lze předautorizaci provádět pro všechny typy platebních karet.

ZAHÁJENÍ PŘEDAUTORIZACE

Předautorizace za přítomnosti karty

1. Obchodník poté, co držitel karty písemně odsouhlasí provedení předautorizace a podmínky za nichž bude předautorizace provedena, zvolí na platebním terminálu funkci Předautorizace a zadá předpokládanou částku.
2. Obchodník dle typu karty vloží kartu do čipové čtečky (u bezkontaktních platebních karet přiloží kartu k čipové čtečce) nebo proložíme kartu pomocí magnetického průvážku.
3. Držitel karty zadá PIN.
4. Dále obchodník postupuje dle pokynů terminálu.
5. Platební terminál provede předautorizaci.
 - kladně – platební terminál vytiskne první svrženku pro obchodníka, na které je zobrazen text PIN OK, v některých případech může být vyžadován podpis od držitele platební karty,
 - záporně – platební terminál napíše důvod zamítnutí.
6. Platební terminál vytiskne druhou svrženku, která je určena pro držitele karty.

Předautorizace bez přítomnosti karty

Před zahájením předautorizace je obchodník povinen:

- zajistit písemný souhlas držitele platební karty s provedením předautorizace a podmínkami, za nichž bude provedena (podmínky předautorizace by měl obchodník prokázatelně držitel platební karty, případně i bance),
- zajistit potvrzení o seznámení držitele karty s předautorizovanou částkou (předpokládaná výše ceny služby),
- zjistiť číslo platební karty a její platnost/expiraci.

1. Obchodník zvolí na platebním terminálu funkci Předautorizace a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnost karty, předpokládanou částku).
2. Platební terminál provede předautorizaci:
 - kladně – platební terminál vytiskne první svrženku, která musí být podepsaná držitelem karty při jeho přijetí,
 - záporně – platební terminál napíše důvod zamítnutí.
3. Platební terminál vytiskne druhou svrženku, která je určena pro držitele karty.

DOKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

V případě, že byla předautorizace provedena za přítomnosti platební karty:

1. Obsluha terminálu zvolí na platebním terminálu funkci Dokončení předautorizace a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnost karty, částku).
2. Počte zadá konečnou částku (viz poznámka níže).
3. Platební terminál provede dokončení předautorizace a vyříske dvě svrženky:
 - první svrženka je pro obchodníka,
 - druhá svrženka je určena pro držitele platební karty.

V případě, že byla předautorizace provedena bez přítomnosti platební karty:

1. Obsluha terminálu zvolí na platebním terminálu funkci Dokončení předautorizace a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnost karty, částku).
2. Počte zadá konečnou částku (viz poznámka níže) a vloží kartu do čipové tiskárny nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
3. Platební terminál provede dokončení předautorizace a vyříske dvě svrženky:
 - první svrženka je pro obchodníka, držitel karty ji podepíše,
 - druhá svrženka je určena pro držitele platební karty.

POZORNĚNÍ: Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou stoma (zn. že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznesl proti transakci reklamaci).

POZNÁMKA: Dokončení provede obsluha terminálu na předautorizovanou nebo na menší částku. V případě, že skutečná částka bude vyšší než předautorizovaná, rozdíl doúčtuje pomocí transakce Prodej, při které by měla být karta přilomna.

UPozORNĚNÍ: Následně prodejní transakce je možné provést pouze se souhlasem držitele platební karty.

ZRUŠENÍ PŘEDAUTORIZACE

Lze provést následujícími způsoby:

- Faxem (viz kapitola 2, Formulář zrušení předautorizace).
- E-mailem (viz kapitola 2, Formulář zrušení předautorizace).
- Na platebním terminálu – obsluha na terminálu zvolí funkci např. Zrušení předautorizace, zadá potřebné údaje, které požaduje terminál (např. číslo platební karty, SEQ ID Autorizační kód), terminál vyříske dvě svrženky a po provedení uživatelsky se požadavek ohledně zrušení předautorizace odešle ke zpracování do banky. V bance je požadavek na zrušení vždy zpracován následující pracovní den po provedení uzavírce.

POZNÁMKA: Banka nezpovídá za neprovedené zrušení předautorizace karty, kterou má provést vydavatelská (issuer) banka.

UPozORNĚNÍ: V případě použití elektronické platební karty je k ukončení předautorizace nutné načtení magnetického proužku nebo čipu platební karty terminálem. V tomto případě nelze zakončit předautorizaci pomocí manuálního zadání čísla karty do terminálu.

4.5 Hlasová autorizace

Hlasová autorizace slouží k autorizaci platebních karet v případě výpadku konektiviny platebního terminálu.

KDY ŽÁDAT O AUTORIZACI

Obchodník žádá telefonicky HELPEDESK PK ČSOB (viz kapitola 2) o autorizaci platby u transakci typu Prodej/Sale, kdy se na displeji platebního terminálu zobrazí Hlasová autorizace (resp. Volajte hlasovou autorizaci) nebo Volajte banku (resp. Volajte AC).

Autorizační kód je nutno zadat do platebního terminálu (viz manuál k platebnímu terminálu).

Udělení autorizace nezabýváje obsluhu terminálu (viz manuál k platebnímu terminálu):

- pravosti karty,
- shody podpisu držitele platební karty s podpisovým vzorem na kartě, případně ověření totožnosti.

POSTUP PŘI AUTORIZACI KARET

Volajte na HELPEDESK PK ČSOB (viz kapitola 2).

Př žádosti o autorizaci nabídní obsluha terminálu potřebné údaje:

- číslo karty,
- platnost karty,
- číslo obchodního místa přidělené ČSOB,
- typ transakce (platbellovosť (cash advance)),
- číselný kód (CVC, CVV),
- celkovou částku k autorizaci.

Na závěr bude obsluha terminálu informována operátorem o stavu autorizace a bude jí sdělen autorizační kód, který zadá do platebního terminálu.

Je-li výsledkem autorizace ZAMÍTNUTO, obsluha terminálu:

- transakci neprovede,
- oznámí držiteli, že transakci není možno momentálně uskutečnit,
- vrátí kartu držiteli.

Je-li výsledkem autorizace ZAMÍTNUTO, ZADRŽTE KARTU, obsluha terminálu:

- transakci neprovede,
- kartu držiteli nevrátí,
- kartu zadří a před ztráty držitele znehodnotí (viz viz podkapitola 4.6),
- vydá držiteli (pokud o to požádá) Potvrzení o zadřžení karty (viz kapitola 2),
- vyplní formulář Hlášení o zadřžení karty (viz kapitola 2) a doručí ho spolu se zadřženou kartou do ČSOB v co nejkratším termínu.

4.6 Zadřžení a znehodnocení platební karty

Platební karta je vlastnictvím společnosti, která ji vydala, tj. vydavatele karty. Zákazník je pouze jejím držitelem.

ZADRŽENÍ PLATEBNÍ KARTY

Platební kartu je obchodník poříven zadřžet v případě, že obchodník obdržel z HELPEDESK PK ČSOB (viz kapitola 2) pokyn ZADRŽTE KARTU buď telefonicky, anebo se tato hláška zobrazila na platebním terminálu.

Př zadřžení karty obchodník použije všechny příměřené a nenásilně prostředky k tomu, aby karta zůstala v jeho držení. Zadřženou kartu před ztráty držitele znehodnotí (viz níže), na požádání vydá zákazníkovi Potvrzení o zadřžení karty (viz kapitola 2).

Následně obchodník může kartu zlikvidovat nebo odevzdat bance k likvidaci. Vždy však vyplní Hlášení o zadřžení karty (viz kapitola 2) a v něm uvede jméno, adresu a číslo obchodníka, datum zadřžení a znehodnocení karty, důvod zadřžení (např. na základě pokynu platebního terminálu nebo HELPEDESK PK ČSOB, případně nálezu), jméno držitele uvedené na platební kartě a číslo platební karty (prvních 6 a posledních 4 čísla karty). Tento dokument následně zašle e-mailem útvaru Karty – Správa on-line služeb (SlužbyKarty@csob.cz) s předmětem Zadřžená karta, pokud kartu zlikvidoval dle popisu níže. Případně ho zašle spolu se znehodnocenou kartou doporučeným dopisem do výšce na adresu: ČSOB, Karty – Správa on-line služeb, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 nebo osobně doručí spolu se znehodnocenou kartou do kterékoli pobočky ČSOB.

LIKVIDACE PLATEBNÍ KARTY

Magnetická karta

Kartu fyzicky zlikvidujeme kompletním přestřžením přes magnetický proužek. Kartou je takéž možné skartovat, pokud během skartace dojde ke kompletnímu porušení magnetického proužku.

Čipová karta

Kartu fyzicky zlikvidujeme kompletním přestřžením přes čip a magnetický proužek. Kartou je takéž možné skartovat, pokud během skartace dojde ke kompletnímu porušení čipu a magnetického proužku.

ZNEHODNOCENÍ PLATEBNÍ KARTY

Magnetická karta

Kartu znehodnotíme podélným nastřžením, nikoliv však přes magnetický proužek, embosovaný nebo indentovaný zrnk. Nejlépe tedy podélným nastřžením podpisového panelu.

Čipová karta

Kartu znehodnotíme perforací (vydřtáváním) magnetického proužku a současně ustřžením rohu karty, který se nachází profilem proti čipu.

4.7 Akceptace stravenkových karet

ČSOB nabízí akceptaci stravenkových a benefitních karet Edenred, Sodexo, Benefit Plus, GastroCard a Naše stravenka. Pro akceptaci stravenkových karet je nutné uzavřít smlouvu s vydavatelem.

Jaké jsou výhody?

- Modelní a snadný způsob řešení firemního stravování.
- Úspora času a nákladů – již nebudete muset stravenky pravidelně skladovat, rozdělovat a distibnovat svým zaměstnancům.
- Jednoduchost – elektronické karty pouze jednorázové objednáte, rozdáte a následně už je jen elektronicky dobijíte.
- Bezpečnost – elektronické peníze na kartě nelze ztratit ani ukrást jako v případě papírových stravenek.

4.8 Vydávání věcnostních či dárkových karet

ČSOB dále nabízí možnost vydávat věcnostní, zaměstnanecké či dárkové karty. Na základě potřeb strategie obchodníka jsme schopni nabídnout řešení na míru, které povede ke zvýšení loajality stávajících zákazníků a také získání nových.

4.9 Dobíjení kreditu mobilních operátorů O₂, T-Mobile, Vodafone

Služba umožňuje dobíjení kreditu mobilních operátorů (O2, T-Mobile, Vodafone) na platebních terminálech. Uvedená služba obchodníkovi přináší nový zdroj výnosů, neboť obchodník získává provizi z každé úspěšné dobíté částky. Pro její aktivaci je nutné uzavřít smlouvu s poskytovatelem ICP Czech, s.r.o.

4.10 Uzávěrka platebního terminálu

Obchodník je povinen denně provádět a kontrolovat uzávěrku platebního terminálu.

Obchodník postupuje dle manuálu k platebnímu terminálu poskytnutého servisní organizací, která provedla instalaci platebního terminálu.

Uzávěrka se provádí z důvodu korekčního zučtování transakcí (porovnání transakcí v terminálu se záznamy na autorizačním centru) a odeslání offline transakcí. Na uzávěrce se objeví počet a objem provedených transakcí (od poslední uzávěrky) přijatých terminálem.

ZOBRAZENÍ HLÁŠEK NA UZÁVĚRCE

Zobrazená hláška	Postup
NESOUHLASÍ SOUČTY	V případě, že transakce odeslané platebním terminálem v rámci denní uzávěrky nesouhlasí s transakcemi záznamanými na autorizačním serveru, objeví se na uzávěrce text NESOUHLASÍ SOUČTY. Obchodník je povinen neprodleně kontaktovat HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2), kde bude informován o dalším postupu.

Denní uzávěrka Denní uzávěrka – nesouhlasí součty

INFORMACE K UZÁVĚRCE		
Číslo	Popis	Číslo
0001	0.00	0.00
0002	0.00	0.00
0003	0.00	0.00
0004	0.00	0.00
0005	0.00	0.00
0006	0.00	0.00
0007	0.00	0.00
0008	0.00	0.00
0009	0.00	0.00
0010	0.00	0.00
0011	0.00	0.00
0012	0.00	0.00
0013	0.00	0.00
0014	0.00	0.00
0015	0.00	0.00
0016	0.00	0.00
0017	0.00	0.00
0018	0.00	0.00
0019	0.00	0.00
0020	0.00	0.00
0021	0.00	0.00
0022	0.00	0.00
0023	0.00	0.00
0024	0.00	0.00
0025	0.00	0.00
0026	0.00	0.00
0027	0.00	0.00
0028	0.00	0.00
0029	0.00	0.00
0030	0.00	0.00
0031	0.00	0.00
0032	0.00	0.00
0033	0.00	0.00
0034	0.00	0.00
0035	0.00	0.00
0036	0.00	0.00
0037	0.00	0.00
0038	0.00	0.00
0039	0.00	0.00
0040	0.00	0.00
0041	0.00	0.00
0042	0.00	0.00
0043	0.00	0.00
0044	0.00	0.00
0045	0.00	0.00
0046	0.00	0.00
0047	0.00	0.00
0048	0.00	0.00
0049	0.00	0.00
0050	0.00	0.00

POZNÁMKA: Vzhled svrženky se může lišit podle typu platebního terminálu.

4.11 Přijímání plateb prostřednictvím aplikace SoftPOS

ČSOB nabízí v rámci platebních terminálů také řešení v podobě Android platební aplikace, kterou je možné stáhnout do mobilního zařízení obchodníka bez nutnosti poskytnutí platebního terminálu.

Funkce:

- Bezkontaktní platby (NFC)
- Prodej a Reverse poslední transakce
- Seznam transakcí v aplikaci
- Kontakt na oddělení podpory
- Elektronická účtenka a její sdílení:
 - SMS
 - E-mail
 - QR kód
 - Bluetooth tiskárna

DŮLEŽITÉ INFORMACE:

- Aplikace podporuje platby pouze kartami Visa a Mastercard.
- Mobilní zařízení musí disponovat operačním systémem Android (verze 8 a vyšší), internetovým připojením a čtečkou NFC.

Z důvodu zabezpečení je nutné k aplikaci ČSOB SoftPOS stáhnout doplňkovou aplikaci ČSOB SoftPOS klíč, která zajišťuje bezpečné přijímání plateb, kontrolu mobilního zařízení, NFC čtečky a zapnuté funkce Poloha. Aplikace ČSOB SoftPOS klíč běží na pozadí systému, je nutné ji pouze aktivovat v prvním kroku po instalaci.

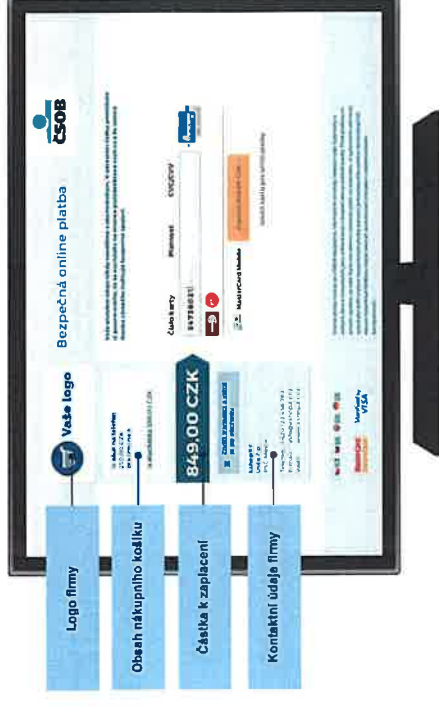
5 AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE

Platební brána ČSOB umožňuje obchodníkům přijímat platební karty Mastercard, Maestro, Mastercard Electronic, Visa, Visa Electron, V PAY, Diners Club a Discover v prostředí jejich internetového obchodu. Její náma se o moderní řešení pro akceptaci karet online a v mobilních telefonech.



Platební brána ČSOB podporuje službu Multicurrency (možnost přímé akceptace karetých transakcí v cizích měnách), viz podkapitola 7.1.

5.1 Základní údaje o platební bráně ČSOB



Jaké jsou výhody?

- Jednodušší a pohodlnější proces platby pro zákazníky.
- Snižení počtu nedokonených objednávek a nevýzvednutých zásilek.
- Možnost úpravy designu platební brány dle požadavků obchodníka – umístění Vlastního loga, podbarvení ve firemních barvách.
- Platba uložnou kartou – zákazník nemusí ručně zadávat číslo karty a platnost, zadává pouze CVC a 3D Secure autentizaci.
- Platba Na klik (opakovaná platba) – zákazník dává svolení k provádění následných transakcí bez zadávání CVC kodu a bez 3D Secure autentizace.
- Online platba – platba převodem z účtu ČSOB a Poštovní spořitelny.
- Platba na míru – „push platba“ prostřednictvím jedinečné URL adresy dané transakce, bez nutnosti vlastnictví e-shopu.
- Mallpay – odložená platba až o 14 dní.
- Apple Pay – platba mobilní peněženkou.
- Podpora služby Multicurrency (možnost přímé akceptace karetých transakcí v cizích měnách).
- Automatické i manuální zasílání transakcí ke zpracování (tzv. automaticky/manuální příznak).
- Platbu je možné ponechat ve stavu „platba pozvrazena“ maximálně po dobu 7 dní, kdy je platba ze strany banky garantována a na kartě platce jsou prostředky blokovány. POZOR! Po uplynutí této doby již není možné transakci zařadit do zučtování! (Platba je odvolána, prostředky na kartě platce jsou systémem automaticky odblokovány a banka platbu již negarantuje). Více viz www.github.com/csob, Živčovní cyklus transakce.
- Po provedení autorizace karetých transakce posílá banka obchodníkovi avízo, resp. potvrzení, poté je možno považovat nákup za zaplacený.

Implementace platební brány je pro obchodníka velmi jednoduchá a rychlá.

Technickou dokumentaci lze nalézt na www.github.com/csob.

5.2 Design platební brány ČSOB a její zobrazení v tabletu a mobilním telefonu

Platební brána ČSOB nabízí obchodníkovi možnost:

- umístit logo své společnosti,
- podbarvit levý panel ve firemních barvách.



ČSOB podporuje zobrazení platební brány v mobilních telefonech. Službu je možné zpřístupnit přes každý mobilní telefon, který podporuje HTTPS.



5.3 Bezpečnostní standard 3D Secure



ČSOB E-commerce podporuje nejvyšší standard zabezpečení 3D Secure. Obchodník nemá přístup k informacím o platební kartě klienta, veškeré údaje o platběch jsou předávány pouze zabezpečenou cestou, a pokud 3D Secure standard podporuje i vydávatelská banka karty, dochází k ověření držitele karty (autentifikaci) během internetové transakce (autorizace). Cílem řešení je poskytnout obchodníkovi i zákazníkovi stejnou míru bezpečnosti jako při platbě v kamenném obchodě. Systém zabezpečení platbě 3D Secure podporují obě nejvyšší karetní asociace Visa (Visa Secure, dříve také Verified by Visa), Mastercard (Mastercard ID Check, dříve také Mastercard SecureCode) a Diners Club International (ProtectBuy).

5.4 iFrame

iFrame umožňuje platbu bez viditelného přesměrování z e-shopu. Platba se odehrává v okně otevřeném „nad e-shopem“, jehož obsah je servírován ze systému platební brány ČSOB. Stránka e-shopu je tak trvale viditelná pod oknem platební brány. V rámci platby na platební bráně v iFrame jsou z hlediska bezpečnosti a PCI DSS reguli zachovány veškeré vlastnosti plně platební brány, zvyšuje se však důvěra zákazníků při vyplňování údajů.



5.5 Zákon o platebním styku (PSD2)

Zákon o platebním styku č. 370/2017 Sb. Implementuje Směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 (též známá jako PSD2) do českého prostředí a s tím i zavedení požadavků na silné ověření uživatele (SCA). Silným ověřením uživatelé se rozuzní ověřením, které je založeno na použití alespoň dvou z těchto prvků:

- znalost (to, co ví pouze uživatel) – např. heslo či PIN,
- držení (to, co dělá pouze uživatel) – např. zaslání ověřovací SMS,
- inherence (to, čím uživatel je) – biometrické prvky jako např. otisk prstu.

Toto ověření bude vyžadováno pro transakce provedené platebními kartami vydanými v EU dle posouzení vydávatelské banky.

5.6 Platba Na Klik a platba uloženou kartou

PLATBA NA KLÍK (OPAKOVANÁ PLATBA)

Opakování platbě je plně řízeno e-shopem a při platbě Na klik zákazník neopouští e-shop. Zákazník dává svolení k provádění následných transakcí bez zadávání CVC kódu a bez 3D Secure autentizace.

- Pohodlná a rychlá platba pro stále zákazníky.
- Zákazník dává při první transakci svolení s prováděním následných transakcí a provádí platbu standardním způsobem (přesměrování na bránu, zadání čísla karty, platnost, CVC, 3D Secure proces).
- Při každé následující transakci již zákazník používá k platbě kartu z předchozího nákupu (komunikace s platební bránou se provede na pozadí a přímo v e-shopu se zákazník dozví, zda bylo zapláceno, či ne).
- Služba není aktivní automaticky, v případě zájmu obchodníka o tuto službu je nutné informovat banku.

PLATBA ULOŽENOU KARTOU

Uložení karty se odehrává na platební bráně. Zákazník zadává při každé platbě CVC kód a 3D Secure heslo. Tento způsob platby však umožní zákazníkovi provést platbu rychleji, při platbách uloženou kartou není potřeba vyplňovat číslo karty.

- Funkcionalita určená pro pohodlnou platbu při následných nákupech zákazníka v e-shopu nebo v aplikaci.
- Automatizované provedení platby bez přesměrování držitele karty na platební bránu a bez zadávání platebních údajů (protební údaje jsou převzaty z dříve provedené autorizované platby).
- Zákazník musí být v e-shopu registrován, aby byl e-shop schopen předat při opakované transakci potřebné údaje.
- Ukládaní karty na platební bráně je aktivní pro všechny obchodníky.

5.7 Online platba – Platební tlačítko

Online platba je platba převodem z účtu (ČSOB a Poštovní spořitelny). Tato platba je iniciována zákazníkem kliknutím na Platební tlačítko, které přesměruje zákazníka z e-shopu / platební brány do ČSOB Internetového bankovníku nebo Internetového bankovníku Poštovní spořitelny na předvyplněný platební příkaz. Zákazník se do elektronického bankovníku přihlásí (pomocí uživatelského jména a hesla, dle pravidel konkrétního systému s potvrzením SMS kódem, nebo aplikací ČSOB Smart klíč). Po přihlášení se zákazníkovi přímo otevře předvyplněný platební příkaz, ve kterém lze změnit jen nejdůležitější údaje (např. poznámku). Zákazník následně platební příkaz autorizuje SMS kódem, dipovou kartou nebo aplikací ČSOB Smart klíč.



Vzhledem k tomu, že platební příkaz zákazníka doprovází okamžitá blokáce peněžních prostředků na jeho účtu, lze z pohledu obchodníka chápat Online platbu jako tzv. „garantovanou platbu“. Obchodník má tak jistotu, že své peníze dostane a zboží může vyexpedovat. Oproti pouhému poskytnutí bankovních údajů k platbě obdržívá zákazníkovi (typický číslo účtu a varnabílí symbol) má Online platba ještě jednu neuspornou výhodu – inicializace platby probíhá automaticky a zákazník nemá po celou dobu možnost změnit platební údaje (nemůže se tak spísat a v platebních údajích udělat chybu). V zásadě mohou být tato platební tlačítka umístěna na platební bráně ČSOB nebo přímo na e-shopu obchodníka.

Více informací o Online platbě naleznete na www.gitlub.com/csob.

5.8 Platba na míru

Platba na míru je funkcionalita platební brány, která umožňuje obchodníkovi předpřipravit údaje pro platbu (prostřednictvím eAPI či webové aplikace POS Merchant) a s pomocí jedinečné URL adresy dané transakce, kterou obchodník zašle zákazníkovi např. e-mailem či SMS zprávou, přeměřovat zákaznicka prakticky odkudkoli na platební bránu ČSOB. Zákazník si po přeměřování na platební bránu ČSOB může vybrat jakoukoli platební metodu, kterou má obchodník povolenou (např. platba kartou, Online platba).

UPOZORNĚNÍ: Doporučujeme, aby obchodník při zasílání URL adresy zákazníkovi uplatnil minimálně zabezpečení e-mailové komunikace na úrovni SPF – Sender Policy Framework, resp. DKIM – DomainKeys Identified Mail.

5.9 Mallpay platba

Mallpay je rychlá a bezpečná metoda platby, která pomáhá koncovým zákazníkům odstraňovat obavy z online nákupů, platby předem a pomáhá nahrazovat platbu na dobírku.

Jak to funguje?

Zákazník si metodu vybírá v košíku na e-shopu mezi ostatními platebními metodami. Po schválení přechází do zákaznické zóny mallpay, kde objednávku dokončí. V případě zamítnutí je mu okamžitě nabídnuta jiná platební metoda. Mallpay ihned po expedici objednávky provádí úhradu nákupu na váš účet. Zákazník má následně čas 14 dnů od doručení nákupu na provedení úhrady přímo v zákaznické zóně mallpay.

Co získáte spoluprací s mallpay a ČSOB?

- Oslovení nové cílové skupiny zákazníků, zvýšení obrátu, frekvence a konverze.
- Rozšířujete nabízené platební metody, odlišujete se od konkurence.
- Marketingové akce mallpay vám přinesou nové zákazníky bez vašich výdajů.
- Snadná integrace mallpay přes API platební brány ČSOB.

Cena za využití služby

- Poplatek je počítán jako % z objemu mallpay plateb, je domluven s obchodníkem individuálně a zanesen do smlouvy s bankou.
- Poplatek za využití služby mallpay je obchodníkem hrazen až na základě vystavené faktury společnosti mallpay, tedy běžným příkazem k úhradě.

Více informací o akceptaci platebních karet ČSOB naleznete na www.csob.cz/platebnibrana.

Technickou dokumentaci najdete na

- www.platbakartou.csob.cz
- www.github.com/csob

6 POS Merchant – Aplikace pro správu platebních terminálů a platebních brán ČSOB

POS Merchant je webová aplikace určená pro komfortní správu platebních terminálů a platebních brán ČSOB.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

- Online přehled jednotlivých transakcí realizovaných platebními kartami (možnost exportu dat do CSV) na platebních terminálech a platebních bránách ČSOB.
- Přehled všech nainstalovaných platebních terminálů včetně jejich parametrů a všech virtuálních terminálů (www.sitranea.com)
- Správa EET (viz podkapitola 7.6).
- Elektronická archivace účtenek (viz podkapitola 7.2).
- Možnost editace položek na účtence.
- BIN Blacklist – seznam zakázaných prefixů čísel platebních karet (u platební brány ČSOB).
- V případě reklamace ze strany držitele karty je možné vrátit zúčtovanou částku, tj. provést kreditní transakci zpět na účet (karty) držitele.

Obchodník se do aplikace přihlašuje pomocí svého uživatelského jména a hesla na webových stránkách <https://posman.csob.cz/posmerchant/>.



7 DOPLNĚKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PĚTEBNÍCH KARET

7.1 Multicurrency – Akceptace platebních karet v cizích měnách



Multicurrency je možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách (EUR, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON) na platebním terminálu a platební bráně ČSOB. Službu lze poskytovat prostřednictvím platebního terminálu, popř. služby E-commerce.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Akceptace cizích měn je povolena pouze u následujících typů karet: Visa, Visa Electron, V PAY, Mastercard, Mastercard Electron, Maestro a UnionPay.
 - Na účtence z platebního terminálu je částka uvedena v měně transakce dle požadavku držitele platební karty.
 - Užívá se z platebního terminálu rozdíle transakce podle měny.
 - Na výpise o transakcích je zobrazena částka v měně transakce, která byla držitelé platební karty sčítána.
 - Cizoměnové transakce (EUR, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON) lze poukazovat pouze na účet vedený v dané měně transakce (tj. platbu v EUR lze směřovat pouze ve prospěch bankovního účtu vedeného v EUR, platbu v USD ve prospěch bankovního účtu v USD atd.)
 - Karetní transakce v Kč není možné zúčtovat na devizový účet.
 - Pokud je měna transakce shodná s měnou účtu, nedochází ke konverzím.
- #### DŮLEŽITÉ INFORMACE
- Obchodník musí mít účet vedený u ČSOB nebo Poštovní spořitelny.
 - Multicurrency nelze poskytovat na obchodních místech nabízejících službu CashBack.

7.2 Elektronická archivace účtenek

Elektronická archivace účtenek je služba fungující v rámci webové aplikace POS Merchant (viz kapitola 6).

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Předpokladem elektronické archivace účtenek je použití čipové karty a potvrzení transakce PINem bez nutnosti podpisu.
- Účtenka pro obchodníka je uložena automaticky v databázi na úrovni autorizačního systému ČSOB (Asos). Nabízené řešení umožňuje online dostupnost účtenky a v případě potřeby je možné ji dodatelně vyisknout. Obchodník tedy získá ve terminálu pouze účtenku pro zákazníka, tj. držitele platební karty.

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

- Omezení fyzické archivy účtenek.
- Úspory spotřebního materiálu (koičovníků) do terminálu.
- Omezení manipulace s účtenkami.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Uvedená služba splňuje podmínky standardu PCI DSS (norma pro fyzickou a informační bezpečnost v odvětví platebních karet, viz kapitola 3.1). Karty musí být dodržovány všemi obchodníky.
- V případě transakce, u které terminál vyžádá podpis držitele karty, terminál tiskne dvě účtenky (tj. jedno vyhotovení pro držitele platební karty a druhé pro obchodníka, toto musí být držitelem platební karty podepsáno). Účtenky s podepsaným držitelem karty musí být obchodníkem fyzicky archivovány.

7.3 Přenos identifikačního symbolu platby

Přenos „identifikačního symbolu“ je možnost přenosu číselného kódu (10místný numerický kód v podobě například čísla objednávky, faktury, smělový nebo jiné identifikační platby) prostřednictvím platebního terminálu. Tento číselný kód slouží k jednodušší identifikaci jednotlivých plateb na výpise o provedených karetních transakcích (elektronická PDF, TXT či XML výpis).

V případě propojení pokladního systému a platebního terminálu může být tento numerický symbol přenesen automaticky z pokladního systému. Nejedná se však o standardní nastavení, musí být definováno v předstihu a konzultováno s dodavatelem pokladního systému. Symbol je poté uveden ve výpise o karetních transakcích (v polích určených pro číslo karty).

7.4 Multiaplikace (Virtualizace) – Poukazování úhrad na více bankovních účtů

Multiaplikace (Virtualizace) je možnost poukazování úhrad za karetní transakce z jednoho platebního terminálu na více bankovních účtů (až 10). Obchodník má možnost tímto ovládit, na jaký účet mu budou přisouvány úhrady za karetní transakce, například v rozdělení podle produktu či služby (až 10), které nabízí. Příkladem mohou být úhrady kartou např. za různé typy úhrad – žalovy, doplatky apod. – a slouží následně k přehledné identifikaci na výpisech.

Tato funkcionality může být rovněž využita v případě, kdy na jednom obchodním místě působí více firem. Prostřednictvím jednoho platebního terminálu je možné zúčtovatv karetní transakce každé společnosti zvlášť.

7.5 DCC – Dynamická směna měn

Dynamická směna měn (DCC – Dynamic Currency Conversion) je služba, která umožňuje držitelům platebních karet vydaných mimo území ČR zvolit si na platebním terminálu měnu platby za zboží nebo služby obchodníka na území ČR, a to buď částkou korunou (dále jen Kč), nebo měnou účtu své platební karty (dále jen DCC měna).

Obchodník z každé úspěšné akceptované DCC transakce dostane odměnu v Kč (tzv. DCC Rebate), vypočítanou z hodnoty prodeje DCC transakce.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

- DCC služba je umožněna výhradně pro platební karty karetních asociací Visa a Mastercard. Platební terminály jsou schopny automaticky rozpoznat, zda je platební karta vhodná pro DCC službu, či nikoli. DCC poskytuje držitelům platebních karet přesnou informaci ohledně hodnoty útraty v jejich domácích měnách, při podvlečení na území ČR.
- Korunová měna zůstává za všech okolností výchozí měnou pro veškeré platební transakce na platebním terminálu. V případě, že je platební karta terminálem vyhodnocena jako vhodná pro DCC nabídku, je držitelé karty nabídnuta volba měny pro danou transakci. Tato nabídka DCC služby je pro držitele karty volitelná, nikoli povinná (tj. držitelé karty ji může, ale nemusí využít). Domácí DCC měna je držitelem karty potvrzována vždy před autorizací dané transakce. Zahrnutí měny vhodné pro DCC jsou: EUR, USD, GBP, CHF, RUB, AUD, CAD, SEK, NOK, DKK, PLN, HUF, RON, TRY, JPY, HRK.
- DCC služba je ukončena těsnou svrženkou na platebním terminálu, která rekapituluje veškeré naležitosti akceptované DCC transakce pro zákazníka a obchodníka, včetně detailů platby v Kč a v domácí měně účtu platební karty zákazníka. Částka v DCC měně (v měně účtu platební karty), která se standardně uvádí na svrženke v důsledku akceptace nabídky DCC služby zákazníkem, bude totožná s částkou prodeje, kterou zákazník následně uvidí na výpise ke svému účtu vedenému k platební kartě.

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

- DCC služba: utožní obchodníkoví vydělat prostřednictvím banky – acquirera dodatečnou provizi za každou úspěšnou DCC transakci, umentožňuje na POS terminálu nabídnout platby pro širší paletu zahraničních měn oproti jiným stromatelným službám, napomáhá obchodníkovi zvyšovat míru spokojenosti zákazníků ze zahraničí.

Jaké jsou výhody pro zákazníky?

- DCC služba přináší držitelům platebních karet (zákazníkům) následující výhody: nabídka bezprostřední konverze platby z Kč do domácí DCC měny účtu platební karty prostřednictvím POS terminálu, akceptování částky platby v domácí DCC měně účtu platební karty je konečná a již nepodléhá žádným změnám, zjednodušení procesu vyúčtování cestovních výloh obvyklých pro cestující z řad podnikatelů nebo představitelů obchodních firem ze zahraničí.

Jak to funguje?

- Obsluha terminálu zahájí na platebním terminálu transakci prodeje a zadá korunovou částku transakce.
- Obsluha držitelé karty volí platební kartu do čipové tiskárny terminálu (čipová karta), nebo v případě, že karta není opatřena čipem, protlačí kartu magnetickou tiskárkou (magnetické karta). Je-li karta bezkontaktní, přiloží ji k bezkontaktní tiskárně.
- V případě, že je platební karta identifikována jako zahraniční, a je tedy pro DCC službu vhodná, platební terminál identifikuje domácí měnu platební karty (např. EUR).
- Platební terminál zobrazí na obrazovce: částku transakce v Kč, DCC nabídkový kurz a částku transakce v DCC měně.
- Po dokončení volby měny je držitelé karty vyzván k autorizování transakce.

Předautorizace (ubytovací zařízení, půjčovny)

Služba DCC může být nabídnuta i při předautorizaci platební transakce, tzv. při proceduře check-in (ubytování nebo registrování u ubytovacího zařízení nebo v jiných provozovnách, např. v autopůjčovnách). Aktuální DCC směrný kurz a částka platby v DCC měně mají být u předautorizace prezentovány držitelé platební karty pouze jako referenční (nikoli jako konečné). Držitelé platební karty musí být informováni a seznámeni s tím, že samotná hodnota DCC směrného kurzu a částka platby v DCC měně budou určeny k okamžiku zpracování platební transakce při tzv. proceduře check-out (odbovení nebo odhlášení) držitele platební karty z ubytovacího nebo jiného zařízení obchodníka. Držitelé platební karty může zmátni své rozhodnutí ohledně původní nabídky DCC služby pouze v rámci procedury check-out. Pokud tak učiní, bude držitelé platební karty vyzván obchodníkem navštívit prostor provozovny nebo recepce, aby platební transakci dokončil dle aktuální preference.

7.6 EET – Elektronická evidence tržeb

ČSOB nabízí v rámci platebních terminálů jednoduché řešení elektronické evidence tržeb (EET) pro evidenci jak holovostních, tak v případě zájmu bezholovostních plateb. Nabízené řešení je vhodné pro obchodníky, kteří nemají žádnou pokladnu a nechcují investovat do pořízení nového pokladního systému.

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Jaké jsou výhody pro obchodníka?

- Elektronické evidence hotovostních i bezhotovostních tržeb (včetně stravenkových karet a papírových stravenek) prostřednictvím platebního terminálu, bez nutnosti pořízení pokladny.
- Možnost dovedování tržeb (v případě technického problému) prostřednictvím platebního terminálu či webové aplikace POS Merchant (více informací o aplikaci viz [kapitola 6](#)).

Webová aplikace POS Merchant umožní:

- zavedení certifikátu od finanční správy pro správnou evidenci tržeb pod obchodníkovým obchodním místem,
- online přehled a kontrolu karetních transakcí,
- online přehled, kontrolu a report elektronicky evidovaných tržeb (včetně DPH),
- elektronickou archivaci účtenek z platebního terminálu (archivace účtenek z hotovostních i bezhotovostních transakcí),
- dovedování tržby v případě technického problému.

DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Služba elektronické evidence tržeb bude obchodníkovi spuštěna prostřednictvím dálkové správy po zavedení certifikátu a podle termínu odpovídajícího zákonné povinnosti.
- Obchodník musí mít účet vedený u CSOB nebo Poštovní spořitelny.
- EET neze poskytovat na obchodních místech nabízejících službu **CashBack** a **Multicurrency**.

Více o elektronické evidenci tržeb naleznete na www.csob.cz/eeet.

8 OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ

8.1 Mail Order (M. O.) / Telephone Order (T. O.)

M. O. / T. O. je transakce provedená na základě písemné či telefonické objednávky zboží či služeb a souhlasu držitele karty (viz formulář Zmocnění obchodníka). Platba je následně provedena bez fyzického předložení karty jejím držitelem vůči poskytovateli zboží či služeb, tj. obchodníkovi.

- **TRANSAKCE TYPU M. O. / T. O. LZE PROVÁDĚT POUZE PO PŘEDCHOZÍM SVOLENÍ ZE STRANY BANKY. SLUŽBA PODLEHÁ ZVLÁŠTNÍMU SCHVÁLENÍ A JEJÍ POSKYTNUTÍ NELZE PŘEDEM GARANTOVAT. SLUŽBA M. O. / T. O. MŮŽE BÝT NA ZÁKLADĚ ROZHODNUTÍ BANKY BEZ NÁHRADY DEAKTIVOVÁNA.**
- Obchodník zajistí vyplnění formuláře Zmocnění obchodníka (viz [kapitola 2](#)).
- Držitel karty písemně potvrdí souhlas s provedením transakce svým podpisem.
- Obchodník musí akceptovat pouze písemný, podpisem opatřený souhlas o provedení transakce od držitele karty.

TRANSAKCE NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

V den přijetí objednávky provede obchodník transakci na platebním terminálu. Obchodník zvolí na platebním terminálu funkci Prodej (u některých typů platebních terminálů může být přímo nabídka M. O. / T. O.) a dále postupuje dle pokynů platebního terminálu.

FORMULÁŘ ZMOCNĚNÍ OBCHODNÍKA

Vystažením tohoto formuláře uznává držitel karty vlastnoručním podpisem svůj závazek k úhradě objednané služby či zboží a potvrzuje správnost a pravdivost údajů v něm uvedených.

Žádné druhy dokladů nesmí obsahovat opravy či škrtnání a musí být vyplněny čitelně.

ZASÍLÁNÍ ZBOŽÍ

Obchodník, který zakoupené zboží zaslál držiteli platební karty, je povinen poslat zboží takovým způsobem, který zajistí vrácení doručeníky prokazující, že zboží bylo převzato adresátem (dle dispozic držitele platební karty).

UPOZORNĚNÍ: Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn. že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznesne proti transakci reklamaci).

8.2 No Show (N. S.)

Transakce typu No Show slouží pro dodatečné doúčtování služby, např. držitel karty si objedná službu (rezervace pokoje v hotelu / objednávka zapůjčení vozidla v autopůjčovně) a nezruší ji nebo ji nezruší včas. Pokud dojde k tomuto případu, obchodník je oprávněn podle pravidel karetních asociací naúčtovat si jako odškodné pouze částku dle podmínek odsouhlasených při rezervaci (viz [podkapitola 9.2](#), [podkapitola 10.2](#)).

Podmínky:

- Obchodník musí informovat držitele karty o zatížení písemně, např. e-mailem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí mít právo na doúčtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb.
- Obchodník s pomocí funkce Prodej provede transakci na platebním terminálu a do místa určeného pro podpis vepíše čitelně hulkovým písmem No Show (resp. N. S.).

UPOZORNĚNÍ: Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn. že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznesne proti transakci reklamaci).

8.3 Spropitné od zákazníka

Funkci Spropitné může být vybaven platební terminál. Spropitné v tomto případě zadává držitel platební karty přímo do platebního terminálu (viz [manuál k platebnímu terminálu](#)).

8.4 Kombinované platby

Obchodník nesmí vystavit několik stvrzenek pro jednu transakci (platu). Vystavit dvě stvrzenky pro jednu transakci je možné pouze v případě kombinované platby, kdy část je placena kartou, část jiným způsobem (např. hotovostí, šekem, jinou kartou). Obchodník však nesmí rozdělit částku na několik samostatných částek v případě, že držitel karty chce zaplatit jednu kartou

9 SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH

9.1 Směnárny, casina

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI VÝPLATĚ HOTOVOSTI (CASH ADVANCE – SMĚNÁRNÝ A AKCEPTACI KARET (CASINAI) DODRŽENY

- Transakci je možné ukulečnit pouze po předložení průkazu totožnosti (viz podkapitola 3.5. Kontrola totožnosti).

PŘED USKUTEČNĚNÍM TRANSAKCE JE NUTNÉ VĚNOVAT ZVÝŠENOU POZORNOST NÁSLEDUJÍCÍM KROKŮM

Přední strana karty:

- kontrola vytištěného jména (loga) vydavatele karty,
- kontrola ochranného loga společnosti či asociací (viz podkapitola 3.6.2; podkapitola 3.6.5; podkapitola 3.6.6; podkapitola 3.6.7),
- kontrola fotoizometrního hologramu Diners Club (zemské kontinenty), JCB (výseť zeměkoule s vycházejícím sluncem), Mastercard (zemské polokoule s kontinenty) a Visa (letící hotbluce),
- kontrola jména držitele karty s údaji na průkazu totožnosti (pas, ID karta v případě EU nebo OP),
- kontrola platnosti karty (měsíc a rok platnosti karty),
- kontrola existence čísla karty,
- kontrola pod UV světlem:
 - u Visa velké písmeno „V“ v místě loga společnosti,
 - u embosovaných karet Mastercard v dolní části karty velká písmena M a C,
 - u JCB – v levém dolním nebo horním rohu malé logo JCB,
 - u DC – velké šrafované logo společnosti DC,
 - u Discover – uprostřed karty je nápis DISCOVER.

Zadní strana karty:

- kontrola nepoškozeného podpisového proužku, kontrola rastru (text, barva, skladba),
- kontrola podpisu držitele karty na podpisovém proužku,
- kontrola podpisu držitele karty na svizence (je-li podpis požadován) – podpis musí být tožný s podpisem na kartě,
- kontrola čísla na podpisovém panelu (nepoškované karty Visa, Mastercard, Diners Club, Discover, JCB) – buď celé číslo karty + 3místný číselný kód CVC/CVV, nebo poslední čtyřmístné číslo karty + CVC/CVV (3místný číselný kód).

PROVEDENÍ TRANSAKCE NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Na svizence se vytišknou:

- datum vystavení svizenky,
- částka a měna transakce,
- číslo karty a identifikace obchodníka,
- autorizační kód.

Na svizence je nutné obsluhou dopsat:

- kontrolní šestičísličí BIN – prvních šest čísel karty,
- číslo průkazu totožnosti držitele platební karty,
- název státu (jeho zkratka), kde byl průkaz totožnosti vydán,
- svizenka musí být podepsána držitelem karty (je-li podpis požadován), musí se shodovat s podpisem na podpisovém panelu na zadní straně karty.

OBCHODNÍK NESMÍ PŘIJMOUT PLATEBNÍ KARTU K ÚHRADĚ, POKUD

- chybí podpis na kartě nebo se podpis neshoduje s podpisem na svizence (v případě, že je tento vyžadován),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena,
- je podpisový panel poškozený (gumováňím, přepsováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena, platební karta nesmí být označena nápisly SPECIMEN, VOID, VZOR, pokud se zobrazuje číslo na displeji platebního terminálu nebo vytištěné na svizence neshoduje s číslem uvedeným na přední straně karty (v takovém případě zadíte kartu – viz podkapitola 4.6),
- BIN na kartě neshoduje s prvními šesti čísly čísla karty (v takovém případě zadíte kartu – viz podkapitola 5.6),
- V případě jakýchkoliv pochybností o platnosti karty se neprodáváť spoje s HELPPESK PK ČSOB (viz kapitola 2).

POZDORNĚNÍ: Na obchodním místě typu směnárna a casino není povoleno provádět transakci Navrat.

9.2 Hotely, ubytovací zařízení

SPECIFICKÉ POZADAVKY PRO HOTEL

Pokud se v případě obchodníka jedná o provozovatele hotelu, je povinen ověřit, že využívá pouze bezpečné hesla v rámci svých informačních systémů. Jak nakládat s hesly používanými v síti obchodníka, naleznete na:

https://standart.cz/ladimindubasat/Prihlasovaci_udaje_uzivatelse_Visa.pdf. Více informací včetně nakládání s hesly používanými v síti obchodníka, naleznete na portále Srdružem pro bankovní karty www.pdstanart.cz (viz podkapitola 3.1).

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Obchodník musí být schopen doložit, že obchodní podmínky byly držiteli platební karty řádně poskytnuty a byly jím odsouhlaseny v okamžiku provedení transakce. Jsou-li obchodní podmínky obchodníka v rozporu s pravidly karetních asociací, je odpovědnost za zúčtování transakcí na straně obchodníka. Pokud jsou obchodníkovy obchodní podmínky v rozporu s pravidly karetních asociací, pak v případě reklamace transakce držitelem karty nejze tuto transakci obhájit ve prospěch obchodníka.

Obchodník je povinen držitele platební karty u plateb na platební bráně anebo při objednávání zboží/služeb prostřednictvím rezervčního systému (např. autopůjčovny, hotely) seznámit se svými obchodními podmínkami včetně smlouvy podnikmek. V případě reklamace z důvodu neseznamení s obchodními podmínkami je obchodník povinen toto seznámení prokázat.

Korektní seznámení s obchodními a smlouvy podnikmekami musí dle pravidel karetních asociací splňovat tyto podmínky:

- Obchodník v průběhu objednávky držitele informuje o smlouvy podnikmekách a na finální stránce (v blízkosti tlačítka potvrzít/objednat) poskytuje kompletní podmínky s boxem na zaškrtnutí souhlasu, který není předvyplněný.
- POUZE PRO EU TRANSAKCE – obchodník v průběhu objednávky držitele informuje o smlouvy podnikmekách a na finální stránce (nad tlačítkem potvrzít/objednat) poskytuje odkaz na kompletní podmínky s boxem na zaškrtnutí souhlasu, který není předvyplněný.

Obchodník je povinen držitele platební karty v případě vytvoření rezervace mimo rezervční systém (např. telefonicky nebo e-mailem) seznámit s obchodními podmínkami včetně smlouvy podnikmek písemně a držitel platební karty musí tyto podmínky odsouhlasit před provedením platby.

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI AKCEPTACI KARET DODRŽENY:

- Při akceptaci karet v hotelu máte možnost využít službu předautorizace (viz podkapitola 4.4).
- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musí být dvojjazyčné (CJ/ÁJ).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervací či storně přes Internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami rezervace.
- Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovávat pro případné pozdější doložení banke k řešení smlouvy transakce (reklamace).

REZERVACE

Nálěžnosti rezervace

Při rezervaci musí obchodník klientovi v jazyce, který si zvolí (případně anglicky), vždy poskytnout:

- číslo rezervace,
- detaily rezervace (jméno klienta, číslo karty, adresu hotelu, data check-in/out, celkovou cenu, cenu za osobu za noc atd.),
- obchodní podmínky,
- podmínky storna.

Garantovaná rezervace

Garantovaná rezervace je rezervace bez okamžitého inkasa částky ze strany obchodníka. Obchodník jen zajistí rezervaci a držbu ubytování na dohodnutý termín. Držitel karty musí mít právo na zrušení rezervace, a to 24 hodin od doručení potvrzení rezervace držitel karty. Částku si obchodník nadržuje až za přítomnosti držitele karty.

Pokud obchodník neposkytne klientovi ubytování, které si rezervoval, musí mu bez poplatku nabídnout možnost alternativního ubytování minimálně ve stejné či vyšší kvalitě, zajistit dopravu do alternativního ubytování, zadržít alternativní ubytování a současně obchodník nemůže provést transakci typu No Show.

Rezervace pomoci služby předautorizace (viz podkapitola 4.4)

Poskytnuté držitel karty následující informace:

- cenu za pokoi a celkovou cenu za poskytnuté ubytování vč. DPH (vždy v Kč, pokud termínál neidisponuje službou Multicurrency, viz podkapitola 7.11),
 - adresu hotelu a číslo telefonu,
 - kód rezervace (upozorníte držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
 - částku zálohy, která bude účtována, přičemž tato částka nesmí překročit cenu za ubytování za 14 nocí.
- Držitel karty musí poskytnout:
- číslo karty,
 - datum ukončení platnosti karty,
 - souhlas s použitím platební karty,
 - souhlas s obchodními podmínkami,
 - souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vytvoření rezervace.

Rezervace ubytování s Advance Deposit

V případě, že hotel poskytuje rezervaci s možností Advance Deposit (nevratná záloha), musí být tato možnost uvedena v podmínkách rezervace.

Obchodník poskytne držitel kartě následující informace:

- **Multicurrency**, viz [podkapitola 7.1](#)),
 - adresu hotelu a číslo telefonu,
 - kód rezervace (obchodník by měl upozornit držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
 - písemnou formou o tom, že záloha bude stržena formou Advance Deposit.
- Držitel kartě musí poskytnout:
- souhlas s obchodními podmínkami,
 - souhlas s celkovou cenou, která bude stržena formou Advance Deposit,
 - číslo platební karty včetně platnosti a souhlas s použitím platební karty,
 - adresu držitele karty pro zaslání smlouvy, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držitel kartě se vždy zaslá kopie smlouvy, kde není zobrazeno celé číslo platební karty).

Provedení transakce na platebním terminálu

- Obsluha terminálu provede transakci na platebním terminálu pomocí funkce Prodej nebo Prodej CNP (Card Not Present, tj. transakce bez přítomnosti platební karty) a dále postupuje dle pokynů držitele karty na svrženec uvede **ADVANCE DEPOSIT**.

POZNÁMKA: Byla-li poskytnuta zvýhodněná sazba za pokoj, nejedná se automaticky o nevratnou částku. Zvýhodněná sazba za pokoj musí být účtována způsobem **ADVANCE DEPOSIT** včetně splnění příslušných podmínek pro užití **ADVANCE DEPOSIT**.

UPOZORNĚNÍ: Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn. že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel kartě vznesl proti transakci reklamaci).

Pravidla pro zrušení rezervace

Při jednání s držitelem karty má obchodník povinnost seznámit ho se svými pravidly pro zrušení rezervace, která následně musí být řádně odsouhlasena držitelem karty (viz [podkapitola 9.2](#)). **Obchodní podmínky** obchodník písemně informuje držitele, že platí tato nebo další pravidla:

Garantovaná rezervace:

- Garantované pokoje jsou rezervovány do následujícího dne po dni plánovaného příjezdu.
- Lhůta pro bezplatné zrušení garantované rezervace je 18,00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu, pokud byla rezervace vytvořena méně než 72 hodin před příjezdem hosta.
- U garantované rezervace obchodník nesmí požadovat poplatek za zrušení při dodržení lhůty na zrušení rezervace více než 72 hodin před příjezdem hosta. Při stanovení delší lhůty než 72 hodin před příjezdem se reklamace držitele karty považuje za oprávněnou.
- Pokud není garantovaná rezervace využita nebo zrušena včas, držitel kartě se naúčtuje cena za první noc vč. DPH, tzn. **No Show** ([podkapitola 8.2](#)).
- Obchodník musí poskytnout držitel kartě kód zrušené rezervace.

Zrušení rezervace v případě vlastních storno podmínek:

- Pokud obchodník uplatňuje vlastní storno podmínky, a tedy se nejedná o garantovanou rezervaci, je nutné se jimi řídit tak, jak byly odsouhlaseny držitelem karty. V případě zrušení rezervace je nutné se řídit odsouhlasenými podmínkami.
- Obchodník musí poskytnout držitel kartě kód zrušené rezervace.

Nezrušení/nevyužití rezervace a transakce typu No Show (N. S.)

Pokud držitel kartě nezruší včas rezervaci, nebo rezervaci nevyužije, může obchodník doúčtovat prostřednictvím platebního terminálu částku dle řádně odsouhlasených storno podmínek vč. DPH (v případě garantované rezervace se jedná o cenu ubytování na první noc). Obchodník s využitím funkce Prodej provede transakci na platebním terminálu a do místa pro podpis držitele karty na svrženec uvede čitelně a hůlkovým písmem **No Show**. Transakce **No Show** je platná pouze za splnění podmínek popsaných níže.

Podmínky:

- Obchodník musí mít právo na doúčtování uvedeno ve svých podmínkách pro poskytování služeb (obchodních podmínkách). Obchodník musí být schopen prokázat, že držitel kartě odsouhlasil obchodní podmínky, včetně podmínek **No Show** v okamžiku provedení transakce.
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí informovat držitele karty o provedení transakce písemně, např. e-máilem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník může provést transakci **No Show** nejdříve následující den poté, co měl držitel kartě nastoupit na check-in.
- Obchodník si může inkasovat částku odpovídající jedné (první) noci za nedostavení se nebo při nezrušení garantované rezervace včas dle svých obchodních podmínek.
- Proveď-li klient garantovanou rezervaci 72 hodin před datem check-in, musí mu být umožněno zrušit rezervaci bez transakce **No Show** až do 18. hodiny (místního času) dne, kdy provedl check-in.
- V případě, že se nejedná o garantovanou rezervaci, může si obchodník inkasovat částku ve výši stanovené řádně odsouhlasenými storno podmínkami.
- Obchodník s pomocí funkce Prodej provede transakci na platebním terminálu, do místa určeného pro podpis vepíše **No Show** (resp. **N. S.**) a smlouvu odešle držitel kartě na adresu uvedenou v rezervaci.

UPOZORNĚNÍ: Pokud nedojde k řádnému seznámení držitele karty se storno podmínkami, má právo na bezplatné zrušení, tj. nesmí mu být ze strany obchodníka v případě zrušení rezervace či **No Show** nic účtováno.

UPOZORNĚNÍ: Inkasa částky by měl obchodník učinit nejlépe za fyzické přítomnosti platební karty a fyzické přítomnosti držitele karty. Transakce musí být držitelem karty řádně svržena (PINem, eventuálně při výzvě terminálu, podpisem). Ostatní formy inkasa obchodníkem za použití čísla karty, tj. transakce bez přítomnosti karty, jsou vždy obchodníkovi účtovány s výhradou storna (tzn. že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel kartě vznesl proti transakci reklamaci).

POZNÁMKA: Doporučujeme, aby obchodník kontaktoval klienta den či dva dny před jeho příjezdem a

- informoval ho o tom, kde se hotel nachází,
- poděkoval mu za využití služeb hotelu,
- zeptal se ho, zda obdržel vše potřebné,
- zdvořile se ho dotázal, zda skutečně přijede,
- komunikaci s klientem uchovával pro případnou reklamaci ze strany držitele karty.

DOÚČTOVÁNÍ (DELAYED TRANSACTION)

Obchodník má možnost doúčtovat škodu, která vzniká v době využívání služby klientem. Výše nákladů na opravu škody musí odpovídat částce v době vzniku škody, nelze ji hradit z pojistění obchodníka. Obchodník musí doúčtovat škodu za přítomnosti platební karty a klienta. Držitel kartě podepíše odpovědnost za konkrétní jím způsobenou škodu včetně odpovídající částky (obchodník musí rozumně odhadnout). Nejpозději ve lhůtě max. 90 kalendářních dní od check-out obchodník informuje klienta o opravě včetně rozpisu nákladů na opravu (kalkulace nákladů).

VRÁCENÍ (KREDIT), ZRUŠENÍ TRANSAKCE

Obchodník nikdy nevrací držitel platební karty peníze na účet nebo hotovost. Vrácení je možné pouze na kartu, za které byla částka stržena. V případě žádosti o vrácení (kredit) či zrušení transakce kontaktuje obchodník útvar Akceptace karet **CSOB** (viz [kapitola 2](#)). V případě zrušení transakce musí být obchodník schopen toto prokazatelně písemně doložit (zrušená rezervace, chybná transakce).

UPOZORNĚNÍ: Pokud obchodník využívá službu **Multicurrency** (viz [podkapitola 7.1](#)), může na platebním terminálu při použití funkce **Návrat** dojít ke kurzovému rozdílu při návratu částek na účet jiné měny. Pokud bude kurzový rozdíl držitelem karty reklamován, bude bankou Inkasován zároveň s akceptováním reklamace. V případě návratu kontaktuje útvar Akceptace karet **CSOB** (viz [kapitola 2](#)).

UPOZORNĚNÍ: V případě návratů nad částku 50 000 Kč funkci **Návrat** nepoužívejte a kontaktujte vždy útvar Akceptace karet **CSOB** (viz [kapitola 2](#)).

POZNÁMKA: Škody/Ztráty/Krádeže – nelze jednoznačně uplatnit transakce bez přítomnosti platební karty. Výslovně doporučujeme, aby taková transakce byla provedena za přítomnosti karty a s podpisem držitele karty.

9.3 Půjčovny

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI AKCEPTACI KARET DODRŽENY:

- Při akceptaci karet v půjčovně je možné využít službu předautorizace (viz [podkapitola 4.4](#)).
- Všechny doklady poskytnuté zahraničímmu držitel kartě musí být dvojjazyčné (C/J/A).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervaci či storn přes internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami rezervace. Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovávat pro případné pozdější doložení banke k řešení sporné transakce (reklamace).

REZERVACE

Rezervace pomocí služby předautorizace (viz [podkapitola 4.4](#)).

Poskytněte držitel kartě následující informace:

- cenu za pronájem dané věci vč. DPH (výzvy v Kč, pokud terminál nedispонуje službou **Multicurrency**, viz [podkapitola 7.1](#)),
- přesný název a adresu místa, z něhož bude daná věc převzata,
- rezervační kód (upozorněte držitele karty, že si má tento kód uschovat pro případné další použití),
- částku zálohy, která bude účtována, přičemž tato částka nesmí překročit dohodnutou cenu za pronájem rezervované věci, maximálně však za 14 dní.

Držitel kartě musí poskytnout:

- číslo karty,
- datum ukončení platnosti karty,
- souhlas s použitím platební karty,
- souhlas s obchodními podmínkami,
- souhlas s celkovou cenou, která bude účtována v den vyvození rezervace,
- adresu pro zaslání smlouvy, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držitel kartě se vždy zaslá kopie smlouvy, kde není zobrazeno celé číslo karty).

Pravidla pro zrušení rezervace

Při jednání s držitelem karty musíte vysvětlit svá pravidla pro rušení rezervace. Sdělte držitelovi karty, zda platí (nebo další) pravidla:

- Držitel karty má právo zrušit svou rezervaci do 72 hodin před dohodnutým termínem vyvednutí dané věci bez jakékoli finanční sankce.
- Pokud si držitel karty rezervuje danou věc méně než 72 hodin před vyvednutím, zrušení musí být provedeno nejdříve v 18.00 hod.
- Lhůta pro zrušení rezervace je 18.00 hod. (místního času) v den vyvednutí dané věci. Pokud uplatňujete dřívější lhůtu než 18.00 hod. (místního času) v den vyvednutí, sdělte držitelovi karty den a čas této lhůty a zašlete mu pravidla pro rušení rezervace písemně.

Držitel karty nezruší rezervaci v souladu s obchodními podmínkami

Pokud si držitel karty danou věc nevyzvedne, nebo nezruší rezervaci do stanovené doby, půjčovna musí danou věc ponechat volnou podle rezervace 24 hodin od dohodnutého termínu vyvednutí dané věci:

Držitel karty zruší rezervaci v souladu s obchodními podmínkami

Pokud držitel karty zruší rezervaci do stanovené doby, dodržte následující postup:

- Vystavte držitelovi karty kód zrušení rezervace a dopouště držitele platební karty, ať si tento kód uloží.
- Držitel karty poskytl písemné potvrzení o zrušení rezervace do 5 pracovních dní ode dne zrušení.

Vystavte držitelovi karty písemné potvrzení o rezervaci

Písemně držitele karty informujte o následujících bodech:

- číslo karty, na kterou byla provedena rezervace,
- jméno držitele karty tak, jak je uvedeno na kartě,
- kód rezervace (měl byste držitelovi karty doporučit, ať si tento kód uloží pro případ dotazů nebo sporů),
- přesná adresa, z níž bude daná věc vyvednuta,
- provozní hodiny místa, kde bude daná věc vyvednuta a vrácena,
- informuje držitele karty o svých pravidlech v případě zrušení rezervace nebo nevyvednutí dané věci,
- oznámte a ponechte držitelovi karty ceník možných dodatečných poplatků a sazeb,
- informujte držitele karty o skutečnosti, že mu při vrácení dané věci bude vystaven předávací protokol (jestliže byl držitelem karty požadován při rezervaci)

UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- Ověřte údaje, které byly poskytnuty při rezervaci (jméno, číslo karty, platnost karty, doklady totožnosti atd.).
- Držitel karty musí podepsat smlouvu o pronájmu dané věci (podmínky musí být podepsány samostatně).
- Na základě smluvního vztahu proveďte předautorizaci (viz podkapitola 4.4).
- Vyžádejte si od držitele karty souhlas s vyúčtováním pozdržených nebo upravených poplatků.

POZORNĚNÍ: Při vyúčtování a při vrácení dané věci (např. vozidla) si vždy nechte potvrdit předávací protokol o stavu dané věci držitelem karty.

POZORNĚNÍ: Škodový/ztrátový – nalezte jednoznačně uplatnit transakce bez přítomnosti platební karty. Výslovně doporučujeme, aby taková transakce byla provedena za přítomnosti karty a s podpisem držitele karty. Ostatní způsoby (nepřítomnost, není samostatný souhlas) generují oprávněné reklamace držitelu karet.

POZNÁMKA: Dokončení předautorizace nesmí obsahovat účtování událostí/služeb, které nebyly předem známy/dohodnuty. Jedná se zejména o škody na dané věci, dopravní nehody, dodatečné prodloužení nájmu, dodatečné poskytnutí dalších služeb, pojištění apod. Veškeré dodatečné účtování se provádí jako samostatná prodejní transakce.

10 REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

Držitel platební karty může dle pravidel karetních asociací reklamovat jakoukoli karetní transakci. Mezi důvody reklamace patří například duplicitní zaúčtování, nerozpoznání transakce, respokolenost se zbožím nebo službou atd. (viz podkapitola 10.3). Obecně by měl v takovém případě držitel platební karty před započatím procesu reklamace primárně kontaktovat obchodníka a pokusit se celou situaci vyřešit s ním. Pokud se držitel platební karty s obchodníkem nedomluví na vyrovnaní, může se obrátit na svou vydávatelskou banku. Ta následně prostřednictvím karetní asociace iniciuje reklamaci vůči obchodníkovi. Pokud k takové situaci dojde, informuje banka daného obchodníka o reklamaci zasláním výzvy k předložení podkladů.

Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele platební karty a považuje transakci za oprávněnou, musí daně poskytnout veškerou požadovanou dokumentaci (viz podkapitola 10.2). Nemá-li či nemůže-li obchodník poskytnout požadovanou dokumentaci, je z pohledu karetních společností povinen reklamaci akceptovat.

Reklamace transakcí realizovaných prostřednictvím platebního terminálu nebo e-commerce (platební brány) ČSOB jsou vyřizovány útvarem Reklamace karetních transakcí ČSOB, e-mail acq@reklamace@csob.cz.

Pokud držitel platební karty reklamuje transakci uskutečňovanou na platebním terminálu nebo e-commerce ČSOB přímo u obchodníka, může obchodník provést návrat/Sistemo v aplikaci POS Merchant nebo na platebním terminálu.

Pokud však již bylo zahájeno reklamní řízení v rámci karetních asociací a obchodník byl kontaktován ze strany banky, obchodník nesmí provést návrat reklamované transakce, není-li s útvarem Reklamace karetních transakcí domluveno jinak. V případě, že obchodník s reklamací souhlasí, je nutné o této skutečnosti informovat úvar Reklamace karetních transakcí, který provede finanční vypořádání.

POZNÁMKA: V případě akceptování reklamace obchodník neztrácí právo uplatnit plnění smluvního vztahu vzniklého na základě transakce právními prostředky vůči klientovi.

POZNÁMKA: V případě duplicitních dotazů kontaktujte **HELPPESK PK ČSOB** (viz kapitola 2), kde vám budou po přepojení na úvar Reklamace karetních transakcí ČSOB odpovězeny dotazy dle konkrétní reklamace. Úvar můžete kontaktovat i přímo e-mailem na acq@reklamace@csob.cz.

10.1 Obecné informace ohledně reklamací karetních transakcí

ZÁKLADNÍ DEFINICE REKLAMACE KARETNÍ TRANSAKCE (CHARGEBACK)

Reklamace karetní transakce, neboli chargeback, může být iniciována vydávatelem bankou držitele platební karty vůči jakékoli transakci provedené danou platební kartou na platebním terminálu (POS) nebo v prostředí e-commerce (Internetu). Reklamace je vždy řešena prostřednictvím karetních asociací a je evidována v jejich systémech.

POPIS PROCESU REKLAMACE KARETNÍ TRANSAKCE (CHARGEBACK)

Reklamní řízení v rámci systému karetní asociace je vždy iniciováno ze strany vydavatele platební karty vůči acquirerovi obchodníka, který reklamovanou karetní transakci přijal. Po přijetí reklamace (Chargeback) má acquirer určitou časovou lhůtu na její provedení a s obchodníkem na odpověď opět v rámci systému karetní asociace. Tato lhůta se liší dle konkrétní karetní asociace. Pokud je reklamace shledána oprávněnou nebo jí není možné obhájit, je akceptována v rámci systému karetní asociace a vydávatel platební karty vrátí reklamovanou částku držitelovi platební karty (pokud tak neučinil předem).
Pokud je reklamace neoprávněná, je obchodník povinen doložit veškeré požadované podklady ve stanovené lhůtě (viz kapitola 10.2) na základě Kartych acquirer (CSOB) reklamaci zamítné. Vydávatel platební karty má poté možnost v reklamaci pokračovat, pokud by dané podklady dostatečně neprokazovaly neoprávněnost reklamace nebo na ni držitel i přes tyto podklady trval. Další fáze reklamního řízení jsou však již velmi specifické, a tedy v případě, že k nim dojde, úvar Reklamace karetních transakcí ČSOB kontaktuje obchodníka a objasní mu další postup.

POZNÁMKA: Průkazní povinnost leží dle pravidel karetních asociací vždy na straně obchodníka, nikoli držitele platební karty. Není tedy možné reklamaci karetních transakcí zamítnout pouze na základě vyjádření obchodníka anebo proto, že držitel platební karty nemá dostatečné důkazy pro reklamaci. Pravidla karetních asociací u dívké většiny reklamací vyžadují pouze vyplnění formuláředotazníku pro iniciování reklamace.

POZNÁMKA: Acquirer není oprávněn sdělovat obchodníkovi jméno držitele platební karty, a to ani v případě, že je mu ze strany vydavatele platební karty poskytnuto.

ČASOVÉ LIMITY PRO REKLAMACE KARETNÍCH TRANSAKČÍ

Veškeré transakce platební kartou mohou být vidí obchodníkovi reklamovány maximálně 540 dní od provedení transakce. Na většinu případů se ovšem vztahuje lhůta 120 dní od provedení transakce nebo předpokládaného data doručení zboží či poskytnutí služby (např. při zakoupení vstupenek na koncert se tato lhůta počítá od data inzerovaného uskutečnění koncertu).

10.2 Dokumentace potřebná k zamítnutí reklamací karetních transakcí

Níže jsou uvedeny požadavky na dokumentaci, kterou je potřeba dodat v případě neoprávněné reklamace. Uvedené informace jsou obecného charakteru, je nutné brát v potaz, že každá reklamace je specifická, a tedy může být požadována dokumentace jiná nebo nad rámec uvedeného. Rozsah požadované dokumentace obchodníkovi vždy sdělí úvar Reklamace karetních transakcí ČSOB. Vždy je však doporučeno dodat veškerou dokumentaci, kterou obchodník k dané transakci disponuje.

U reklamaci karetních transakcí na platebním terminálu (POS):

- Účtenka z terminálu.
- Rozpis zboží/služby.

U reklamaci karetních transakcí v prostředí e-commerce (internetu):

- Objednávka, rezervace a/nebo faktura.
- Informace o uživatelském účtu, ze kterého byla objednávkou provedena (zejména jméno uživatele, e-mailovou adresu, dodací adresu, případně změny v účtu a IP adresu, pokud ji obchodník disponuje).

Dále (u všech typů transakcí) je potřeba doložit také (dle možnosti):

- Věškerou komunikaci s držitelem, pokud nějaká proběhla.
- Důkaz o převzetí zboží držitelem (podepsaný předávací protokol) nebo důkaz o využití služby (např. naskenování kódu izidenky).
- U hotelů check-in protokol.
- U autopůjčoven nájemní smlouvu, check-out a check-in protokol, případně faktury a další dokumenty ke škodám, pokutám a/t. vztahujícím se k dané výpůjčce.

10.3 Typy reklamaci karetních transakcí (chargeback)

Níže jsou uvedeny nejčastější typy reklamaci karetních transakcí (chargeback). Nesouhlasí-li obchodník s reklamaci držitele platební karty a považuje transakci za oprávněnou, musí bance poskytnout veškerou potřebnou dokumentaci vyžadovanou karetními asociacemi (viz kapitola 10.2). Dále uvádíme výčet doplňující dokumentace dle jednotlivých typů reklamaci (pokud je vyžadována).

ZNEUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY – PLATEBNÍ TERMINÁL (POS)

- Vydavatel platební karty je oprávněn jako zneužití na platebním terminálu rozporovat pouze transakce provedené bez přítomnosti platební karty.
- Pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, je obchodník povinen doložit navíc také:
 - Zdůvodnění, z jakého důvodu byla transakce provedena bez přítomnosti platební karty.

ZNEUŽITÍ PLATEBNÍ KARTY – E-COMMERCE (INTERNET)

- Vydavatel platební karty je oprávněn jako zneužití v prostředí e-commerce rozporovat pouze transakce provedené bez řádného 3D Secure ověření (plateba Na klik)

UPOZORNĚNÍ: Všechny transakce bez přítomnosti platební karty či řádného zabezpečení (plateba Na klik) jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storno (tzn. že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznesl proti transakci reklamaci). Ani dodání dokumentace k reklamaci ze strany obchodníka nemusí tento postup změnit.

DUPLIKATA

- Vydavatel platební karty reklamuje dvě transakce jako duplicitní a žádá o návrat jedné z nich.
- Pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, je obchodník povinen doložit:
 - Dvě účtenky z terminálu.
 - Dva rozpis zboží (účtenky, faktury) prokazující, že držitel provedl dva samostatné nákupy.

PLACENO JINÝM ZPŮSOBEM (např. hotově, převodem)

- Vydavatel platební karty reklamuje karetní transakci z důvodu, že držitel stejné zboží/službu uhradil i jiným způsobem (např. hotově, převodem).
- Pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, je obchodník povinen doložit navíc také:
 - Dva rozpis zboží prokazující, že držitel provedl dva samostatné nákupy nebo
 - Rozpis zboží k reklamované transakci s vyjádřením, že k jiné transakci nedošlo (pokud vydavatel platební karty neposkytl o transakci placené jiným způsobem nějaký důkaz).

CHYBNÁ ČÁSTKA ČÍMĚNA

- Vydavatel platební karty reklamuje karetní transakci z důvodu chybné částky nebo měny (k tomu mohlo dojít například tak, že obsluha zadala do terminálu chybnou částku nebo zvolila EUR místo Kč).

NEODANÉ ZBOŽÍ

- Vydavatel platební karty reklamuje karetní transakci z důvodu nedodaného zboží (držitel po úhradě neobdržel objednané zboží).

NEPOSKYTNUTÁ SLUŽBA

- Vydavatel platební karty reklamuje karetní transakci z důvodu neposkytnuté služby (držitel po úhradě nebyla poskytnuta objednaná služba).

ZBOŽÍ ČI SLUŽBA NEODPOVÍDAJÍ POPISU

- Vydavatel platební karty reklamuje karetní transakci, protože zboží či služba neodpovídaly popisu (např. držitel obdržel chybnou velikost objednaného oblečení, nebyl ubytován v objednaném pokoji).
- Pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, je obchodník povinen doložit navíc také:
 - Informaci, zda zboží bylo vráceno, nebo služba byla zrušena.

ZRUŠENÁ OBJEDNÁVKA ZBOŽÍ ČI SLUŽBY

- Vydavatel platební karty reklamuje karetní transakci z důvodu nepřevzetí zboží či nevyužití služby, protože objednávka/služba byla zrušena.
- Do této kategorie patří i reklamace z důvodu neseznání (případně chybného seznání) držitele s obchodními a storno podnikami.
- Pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, je obchodník povinen doložit navíc také:
 - Informaci, zda držitel obchodníka informoval o zrušení (případně zda zboží bylo vráceno), a pokud ano, z jakého důvodu mu nebylo vyhověno.
 - Seznání držitele s obchodními a storno podnikami.

NEPOSKYTNUTÝ NÁVRAT

- Vydavatel platební karty reklamuje karetní transakci z důvodu, že obchodník držitelé přislíbil návrat reklamované částky, který se ovšem neuskutečnil.
- Pokud se jedná o neoprávněnou reklamaci, je obchodník povinen doložit navíc také:
 - Potvrzení o provedení návratu nebo
 - Informaci, zda držitel obchodníka informoval o zrušení (případně zda zboží bylo vráceno), a pokud ano, z jakého důvodu mu nebylo vyhověno.
 - Seznání držitele s obchodními a storno podnikami.

UPOZORNĚNÍ: Dle pravidel karetních asociací je obchodník povinen karetní transakci vrátit vždy na kartu, kterou byla provedena. Pokud zvolí jiný způsob návratu (např. na jinou kartu, převodem, hotově), vystavuje se riziku dvojití ztráty dané částky v případě reklamace dané transakce.

10.4 Prevence reklamaci karetních transakcí

KOREKTNÍ NASTAVENÍ NÁZVU OBCHODNÍHO MÍSTA

Název obchodního místa musí odpovídat označení obchodníka, který je při nákupu prezentovaný držitelem karty. Odpovídat má tedy název prodejny nebo názvu e-shopu.

Název obchodního místa musí být dle pravidel karetních asociací jednoznačně vypovídající tak, aby držitel karty mohl obchodníka snadno identifikovat a případně i odlišit od jakéhokoliv jiného subjektu. Správně zvolený název obchodního místa minimalizuje počet reklamací z důvodu nemožnosti identifikovat platbu ze strany držitele platební karty.

KOREKTNÍ SEZNÁMENÍ DRŽITELE S OBCHODNÍMI A STORNO PODMÍNKAMI

Obchodník je povinen držitele platební karty u plateb na platební bráně anebo při objednávání zboží/služeb prostřednictvím rezervačního systému (např. autopůjčovny, hotely) seznámit se svými obchodními podmínkami včetně storno podmínek. V případě reklamace z důvodu neseznání s obchodními podmínkami je obchodník povinen toto seznání prokázat.

Korektní seznámení s obchodními a storno podmínkami musí dle pravidel karetních asociací splňovat tyto podmínky:

- Obchodník v průběhu objednávky držitele informuje o storno podmínkách a na finální stránce (v blízkosti tlačítka potvrdit/objednat) poskytuje kompletní podmínky s boxem na zaškrtnutí souhlasu, který není předvyplněný.
- POUZE PRO EU TRANSAKCE – obchodník v průběhu objednávky držitele informuje o storno podmínkách a na finální stránce (nad tlačítkem potvrdit/objednat) poskytuje odkaz na kompletní podmínky s boxem na zaškrtnutí souhlasu, který není předvyplněný.

Obchodník je povinen držitele platební karty v případě vytvoření rezervace mimo rezervační systém (např. telefonicky nebo e-mailem) seznámit s obchodními podmínkami včetně storno podmínek písemně a držitel platební karty musí tyto podmínky odsouhlasit před provedením platby.

KOREKTNÍ SEZNÁMENÍ DRŽITELE S DODACÍMI PODMÍNKAMI

Obchodník je povinen držitele platební karty informovat o dodacích podmínkách, a to zejména o maximálním datu / maximální délce doručení. Tato informace by měla být držitelé sdělena v průběhu objednávky před jejím potvrzením. Zároveň je v případě reklamace povinen na žádost banky předložit předávací protokol podepsaný příjemcem zboží dle objednávky.

POZNÁMKA: Veškeré nezbytné informace týkající se akceptace platebních karet (včetně reklamací) a pravidla, která je obchodník povinen dodržovat, jsou k dispozici na internetových stránkách karetních asociací <https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veer> a <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-donates.html>.

10.5 Reklamacce karetních transakcí – ostatní informace

NAVRASTORNO VE PROSPĚCH ÚČTU DRŽITELE PLATEBNÍ KARTY

Obchodník může v aplikaci POS Merchant (viz kapitola 6; manuál k aplikaci POS Merchant) vrátit částku utrazenou kartou (provést **NávratStorno transakce**) zpět na účet (karty) držitele platební karty, aniž by musel kontaktovat útvár Akceptace karet CSOB. U platebních terminálů může obchodník vrátit částku, která byla utrazenou kartou, přímo ve svém obchodním místě pomocí funkce NávratStorno na terminálu.

Obchodník může v aplikaci POS Merchant nebo přímo na platebním terminálu uplatnit:

- NávratStorno v plné výši částky transakce (eklamace zboží/služby, duplicita, placeno hotově).
- NávratStorno v částečné výši transakce (chybně zadaná částka, tj. vyšší).

UPOZORNĚNÍ: Ochochodník držitel karty nikdy nevrací hotovost, bylo-li původně placeno za zboží (službu) platební kartou. Obchodník nesmí na terminálu použít funkci Návrat v případě, že bylo původně placeno hotovostí.

UPOZORNĚNÍ: Pokud obchodník využívá službu **Multicurrency** (viz podkapitola 7.1), může na platebním terminálu při použití funkce Návrat dojít ke kurzovému rozdílu při návratu částek na účet jiné měny. Pokud bude kurzový rozdíl držitelem karty reklamován, bude bankou inkasován zároveň s akceptováním reklamace. V případě návratu kontaktuje útvár Akceptace karet CSOB (viz kapitola 2).

UPOZORNĚNÍ: V případě návratů nad částku 50 000 Kč funkce Návrat nepoužívá a kontaktuje vždy útvár Akceptace karet CSOB (viz kapitola 2).

DOUČTOVÁNÍ VE PROSPĚCH OBCHODNÍKA

V případě doučtování ve prospěch obchodníka musí obchodník zaslat žádost o doučtování písemnou formou (e-mailem nebo poštou) na útvár Akceptace karet CSOB (viz kapitola 2) nepozději do 7 dní od provedení transakce. Obchodník je povinen k žádosti o doučtování přiložit svazek z platebního terminálu a paragon/fakturu. Lze uplatnit:

- doučtování v plné výši částky transakce (nepropiacedná transakce),
- částečné doučtování (chybně zadaná částka, tj. nižší).

UPOZORNĚNÍ: Na doučtování nemá obchodník automatický nárok (doučtování do výše 200 Kč banka nezpracovává).

POSTUP PŘI ZASÍLÁNÍ ÚČTENEK

Účtenky zasílejte na útvár Akceptace karet CSOB (viz kapitola 2).

V případě zaslání účtenek e-mailem na vyžádání banky je vždy nutné na kopii maskovat druhé a třetí čtyřmístné čísla karty. Originál účtenky je potřeba zachovávat nezměněny.

V případě, že si banka vyžádá celé číslo karty, musí být kopie účtenky poslána doplněnou poštou na útvár Akceptace karet CSOB (viz kapitola 2).

11 ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

11.1 Zúčtování karetních transakcí

CSOB standardně připsuje částky z karetních transakcí za den (business date), terminál a v rozdělení na karetní asociaci (MasterCard, Visa, Diners, JCB, UnionPay). Po dohodě s CSOB je možné na žádost obchodníka nastavit zúčtování za den/provozovnu/asociaci anebo za den / číslo účtu obchodníka / asociaci. Na účet obchodníka jsou připsovány čisté částky, tedy částky po odečtení příslušného smluvního poplatku (provize).

IDENTIFIKACE PLATEB PROVEDENÝCH PLATEBNÍMI KARTAMI NA VÝPISU Z BANKOVNÍHO ÚČTU

Asociace	Varšablní symbol	Specifický symbol	Konstantní symbol
Visa	042 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
MasterCard	222 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
Diners Club	062 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
JCB	082 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
UnionPay	052 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
Platební tlačítko	033 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
Klikni a daruj	035 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
Inkaso	036 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176
Odloužená platba	037 DDMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMMD – datum transakce	1178 nebo 1176

DŮLEŽITÉ INFORMACE

Použití obchodník podminíky, za kterých s ním byla uzavřena smlouva, např. předložení nespřávně vyplněné nebo neuplné doklady, nebo uskutečnění nepovolenou transakcí, nebude mu transakce propiacedna.

V některých případech může být transakce obchodníkovi propiacedna s výhradou smlouva (zn. že odmítne-li držitel karty z jakéhokoli důvodu transakci uhradit, bude obchodník vyváž, aby sponornou částku poukazal zpět na účet CSOB). Pokud tak neprovede, bude platba stornována a peníze převedeny zpět do CSOB.

11.2 Elektronické výpisy pro obchodníky

CSOB poskytuje výpisy o transakcích uskutečněných platebními kartami na platebním terminálu v následujících formátech:

PDF formát – vhodný pro tisk

Charakteristika	Tento formát výpisu je vhodný pro obchodníky, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize, tak pro obchodníky, kteří mají zúčtování provize v rozdělení na jednotlivé položky.
Volitelná frekvence výpisu	<ul style="list-style-type: none">• Denní – výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou• Týdenní – výpis se generuje v pondělí následujícího týdne• Měsíční – výpis se generuje první den následujícího měsíce.
Doručování výpisu	<ul style="list-style-type: none">• Elektronicky e-mailem• Výpisy jsou k dispozici ke stažení v aplikaci POS Merchant, v níž jsou rovněž i automaticky archivovány (viz viz podkapitola 7.2)
Ověření souboru	Výpisy ve formátu PDF lze snadno zobrazit pomocí bezplatného softwaru Acrobat Reader DC.

XML formát – vhodný pro další zpracování

Charakteristika	Tento formát výpisu je vhodný jak pro obchodníky, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize, tak pro obchodníky, kteří mají zúčtování provize v rozdělení na jednotlivé položky. XML výpis je možné exportovat do účtů a informacích systémů obchodníka (nastavení v systémech – na stránce obchodníka). Tím je umožněno automatické přivádění
-----------------	---

	transakci mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem z karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.
Volitelná frekvence výpisu	<ul style="list-style-type: none"> Denní – výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou. Týdenní – výpis se generuje v pondělí následujícího týdne. Měsíční – výpis se generuje první den následujícího měsíce.
Doručování výpisu	<ul style="list-style-type: none"> Elektronický e-mailem. Výpisy jsou k dispozici ke stažení v aplikaci POS Merchant, v níž jsou rovněž automaticky archivovány (více viz podkapitola 7.2).
Otevření souboru	Výpisy ve formátu XML lze snadno zobrazit pomocí softwaru Excel.
TXT formát – vhodný pro další zpracování	
Charakteristika	<p>Tento formát výpisu lze poskytnout pouze obchodníkům, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize (i, bez rozdělení na jednotlivé položky).</p> <p>Jedná se o běžný soubor s pevnou strukturou, který lze poměrně snadno konvertovat do formátu vhodného pro export dat do účetních a informačních systémů obchodníka. Tím je následně umožněno automatické párování transakcí mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.</p> <ul style="list-style-type: none"> Denní – výpis se generuje každý pracovní den následující po zúčtování transakce platební kartou v pozdních večerních hodinách. Týdenní – výpis se generuje v pondělí následujícího týdne. Měsíční – výpis se generuje první den následujícího měsíce.
Volitelná frekvence výpisu	<ul style="list-style-type: none"> Elektronický e-mailem. Prostřednictvím služby elektronického bankovníctví ČSOB MultiCash 24. <p>(V aplikaci POS Merchant archivovány nejsou a nelze je prostřednictvím této aplikace stáhnout.)</p>
Doručování výpisu	Výpisy ve formátu TXT lze snadno zobrazit pomocí textového editoru Notepad (Poznámkový blok).
Otevření souboru	

12 ČASTÉ DOTAZY (FAQ'S)

Co mám dělat, jestliže mám pochybnosti o pravosti karty?

V případě jakékoli pochybnosti o pravosti karty nebo jejím předkladateli volejte **HELPEDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).

Od jaké výše transakce mám vyžadovat průkaz totožnosti držitele karty?

Obchodník může v případě nejistoty (bez ohledu na částku transakce) požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti k tomu, aby mohl zkontrolovat, zda jméno uvedené na platební kartě souhlasí se jménem na průkazu totožnosti. V případě, že držitel karty odmítne předložit průkaz totožnosti, je na zvažení obchodníka, zda bude transakci realizovat. Ve směrnicích a casebtech vyžaduje obchodník průkaz totožnosti vždy při každé transakci!

Mohu rozdělit částku na několik samostatných částek a může držitel karty takto rozdělenou částku zaplatit stejnou kartou?

Ne. Obchodník nesmí rozdělit platbu na několik samostatných částek.

Kam se mohu obrátit, když chci změnit číslo účtu pro zaslání transakcí?

V případě požadavku na změnu čísla účtu zašlete e-mail **Akceptaci karet ČSOB**, e-mail: akceptacekaret@csob.cz (viz kapitola 2).

Mohu zákaznickovi účtovat poplatek při platbě kartou?

Obchodník nesmí požadovat po držiteli kreditní či debetní karty, která byla vydána fyzické osobě na území EU, poplatek za platbu platební kartou. V ostatních případech je obchodník oprávněn poplatek požadovat, ale pouze v maximální výši příjmových nákladů.

Mám technické problémy s terminálem nebo platební bránou ČSOB, kam mám volat?

V případě technického problému na platebním terminálu volejte příslušnou servisní organizaci (viz kapitola 2) dle označení terminálu, které naleznete na svrzcence. Pokud máte technické potíže s platební bránou ČSOB, obraťte se na **HELPEDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).

Chci být zrušit platební terminál na obchodním místě, kam se mohu obrátit?

Pro zrušení platebního terminálu na obchodním místě kontaktujte **Akceptaci karet ČSOB** na akceptacekaret@csob.cz (viz kapitola 2).

