



KUJIP01JA1JW

# SMLOUVA O PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB

# B

58/14/22

číslo: 70890749 - POS+E-comm

uzavřená dle příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o platebním styku (dále jen „Smlouva“) mezi smluvními stranami:

**Československá obchodní banka, a. s.**  
se sídlem: Radlická 333/150, 150 57 Praha 5  
IČO/DIČ: 00001350/CZ699000761  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B XXXVI, vložka 46  
(dále jen „Banka“) a

název:	Kraj Vysočina	
sídlo:	Žižkova 57, 587 33 Jihlava	
IČO:	70890749	
zastoupen:	Mgr. Vítězslavem Schrekem, MBA	funkce: hejtmán

(dále jen „Obchodník“)

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY A OBEČNÁ UJEDNÁNÍ

- Banka se za podmínek sjednaných ve Smlouvě zavazuje poskytovat Obchodníkovi službu přijímání Platebních karet prostřednictvím Platební brány na internetu nebo POS terminálů ve fyzickém světě, případně další sjednané Platební služby, a zajišťovat zúčtování odpovídajících Transakcí. Je-li to mezi stranami sjednáno, poskytne Banka Obchodníkovi i další doplňkové služby (zejména nájem/výpůjčku POS terminálů). Obchodník se zavazuje platit Bance za tyto služby sjednané poplatky.
- Pojmy s velkými počátečními písmeny mají význam uvedený ve Smlouvě, Obchodních podmínkách pro přijímání platebních karet a poskytování dalších platebních služeb (dále jen „Podmínky“), příp. dalších nepřímých ujednáních, která tvoří součást Smlouvy.
- Pokud je ve Smlouvě a nepřímých ujednáních používán pojem Smlouva a nevyplývá-li z kontextu něco jiného, rozumí se tím vždy jak samotná Smlouva, tak i příslušná nepřímá ujednání.
- Nedílnou součástí Smlouvy jsou tato nepřímá ujednání: i) Podmínky dostupné na [www.csob.cz](http://www.csob.cz), ii) Formulář pro registraci obchodníka - dále jen „Registrační formulář“ (pokud je vyhotoven, tj. není-li rozsah poskytovaných služeb a informací o Obchodníkovi určen prostřednictvím aplikace POS Merchant), iii) Servisní podmínky (v případě poskytnutí POS terminálů), iv) Manuál pro obchodníky dostupný na [www.csob.cz](http://www.csob.cz), v) pravidla upravující implementaci a fungování Platební brány dostupná na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob) (v případě poskytnutí Platební brány), vi) další nepřímá ujednání, na která v souvislosti s jednotlivými službami odkazují Podmínky a vii) Dokumentace vymezená v odst. 6. Pokud je některé nepřímé ujednání relevantní pouze pro určitou službu a strany se dohodnou na jejím poskytování až po uzavření Smlouvy, stává se součástí Smlouvy okamžikem uzavření dohody o jejím poskytování. Obchodník prohlašuje, že se s nepřímými ujednáními seznámil.
- Obchodník se zavazuje dodržovat relevantní Asociační pravidla.
- Smlouva byla uzavřena na základě vyhodnocení výběrového řízení pro koncesi malého rozsahu na služby podle § 178 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, s názvem Platební brána pro elektronické odbavení cestujících III (dále jen „VŘ“). S ohledem na tuto skutečnost sjednaly Smluvní strany níže uvedená ujednání, kterými se doplňuje standardní Smlouva:

Nedílnou součástí Smlouvy je i dokumentace k VŘ, včetně její Přílohy č. 3 specifikující předmět plnění (dále jen „Dokumentace“).

**Dokumentace má přednost před ostatními ujednáními Smlouvy (včetně jejich dalších nepřímých ujednání) a služby poskytované ze strany Banky Obchodníkovi musí splňovat podmínky vymezené v Dokumentaci.** Smlouva má přednost před Podmínkami a dalšími nepřímými ujednáními vyjma Dokumentace.

Banka se zavazuje poskytovat své služby tak, aby byly v maximální možné míře naplněn účel, resp. cíle vymezené v Dokumentaci.

Smlouva musí být vykládána v souladu s podmínkami VŘ vyplývajícími z Dokumentace a nabídkou Banky podanou do VŘ.

Banka přebírá provozní riziko spojené s braním užitek vyplývajících z poskytování služeb s tím, že předpokládaný objem plnění, ani termín zprovoznění systému EOC uvedené v Dokumentaci nejsou pro Smluvní strany závazné. Banka se tedy zavazuje poskytovat plnění v souladu s učiněnou nabídkou v rámci VŘ bez ohledu na to, jaký bude skutečný objem transakcí realizovaných Platebními kartami v rámci předmětu plnění Smlouvy.

Strany dále sjednávají následující:

Předmět plnění Smlouvy je vymezen v Příloze č. 3 Dokumentace.

Služby budou Bankou poskytovány dle požadavků SLA uvedených v Příloze č. 3 Dokumentace. V případech vad nebo snížení kvality služeb ve srovnání s úrovní předepsanou v SLA bude Banka poskytovat Obchodníkovi slevu z ceny služeb dle Přílohy č. 3 Dokumentace.

Plnění bude Bankou poskytnuto v termínech stanovených v Příloze č. 3 Dokumentace.

Banka musí mít při plnění Smlouvy oprávnění podnikat v rozsahu odpovídajícím jejímu předmětu a musí disponovat veškerými certifikáty nebo jinými obdobnými doklady nezbytnými pro plnění předmětu Smlouvy (zejm. od Asociací). Na výzvu Obchodníka je Banka povinna výše uvedené skutečnosti do 2 pracovních dnů prokázat.

Banka se při plnění předmětu Smlouvy zavazuje dodržovat Asociační pravidla.

Banka se zavazuje poskytovat nezbytnou součinnost provozovateli systému elektronického odbavení cestujících (EOC), dopravcům, Obchodníkovi a dalším osobám zúčastněným na systému odbavení cestujících v integrovaném dopravním systému Veřejné dopravy Vysočiny (včetně testování propojení systému EOC a Platební brány).

Veškerá komunikace mezi Bankou a Obchodníkem bude probíhat a veškeré dokumenty musí být předány v českém jazyce, s výjimkou případů, kdy Obchodník ve vztahu ke konkrétnímu dokumentu připustí jiný jazyk (zejména anglický). Veškerá písemná komunikace mezi Bankou a Obchodníkem bude probíhat v elektronické podobě a veškeré dokumenty (vč. faktur) je Banka povinna Obchodníkovi předávat v elektronické podobě.

Banka se zavazuje mít po celou dobu trvání závazku vyplývajícího ze Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu

strana 1 z 4

způsobenou Bankou při výkonu činnosti jiné osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 100.000.000,- Kč.

Za plnění ze strany případných poddávatelů odpovídá Banka tak, jako by jej poskytla sama.

Ujednání Podmínek nebo dalších nepřímých ujednání, která:

- zavádí exklusivitu Banky jakéhokoliv druhu nebo povinnost Obchodníka využívat další služby Banky, které nejsou předmětem plnění dle Přílohy č. 3 Dokumentace;
- jakkoliv omezují Obchodníka v souvislosti s právy duševního vlastnictví Banky nebo třetí osoby;
- nejsou v běžném obchodním styku obvyklá pro Obchodníka jako objednatele platebních služeb;
- převádí smluvní sankce za nedodržení standardů a pravidel Asociačních pravidel z Banky na Obchodníka, dopustí-li se porušení standardů a pravidel Asociačních pravidel Banka;
- opravňují Banku postoupit pohledávku za Obchodníkem vyplývající ze Smlouvy;
- opravňují Banku započítávat si své pohledávky za Obchodníkem;
- omezují nebo vylučují právo Obchodníka na náhradu škody způsobenou Bankou Obchodníkovi při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy, se neuplatní.

## II. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Banka Obchodníkovi vhodným způsobem předá přístupové heslo k aplikaci POS Merchant (dále jen „Aplikace“). Obchodník je povinen toto heslo při prvním vstupu do Aplikace změnit.
2. Pokud se na rozsahu služeb a způsobu jejich poskytování (např. druh služeb, počet POS terminálů, určení Obchodních míst, kde mají být služby poskytovány, určení účtu pro zúčtování Transakcí – dále jen „Parametry“) strany nedohodly již při uzavření Smlouvy prostřednictvím Registračního formuláře, může si Obchodník zvolit jejich nastavení až po jejím uzavření prostřednictvím Aplikace (pokud to Banka umožňuje). Nastavení Parametrů prostřednictvím Aplikace je podmíněno schválením ze strany Banky. Banka schvaluje nastavení Parametrů dle své volby některým z níže uvedených způsobů: i) zasláním zprávy do Aplikace nebo internetového bankovníctví Obchodníka, ii) zasláním zprávy na kontaktní adresu Obchodníka (včetně e-mailové), iii) nastavením požadovaného Parametru. Obdobným způsobem lze vybrané Parametry za trvání Smlouvy měnit.
3. Není-li pro jednotlivé služby, které mají být Obchodníkovi na základě Smlouvy poskytovány, sjednáno něco jiného, budou aktivovány/poskytnuty nejpozději 20. pracovní den poté, co Smlouva nabude účinnosti. O aktivaci služeb Banka Obchodníka informuje.
4. Banka bude provádět souhrnné zúčtování Transakcí na podnikatelský účet Obchodníka uvedený v Registračním formuláři nebo určený prostřednictvím Aplikace (dále jen „Účet“).
5. Nesjednají-li si strany něco jiného (zejména prostřednictvím Aplikace), bude Banka Obchodníkovi zpřístupňovat výpisy z Transakcí v Aplikaci v elektronické podobě s měsíční frekvencí.
6. V případech sjednaných v Podmínkách je Banka oprávněna deaktivovat POS terminál / Platební bránu, a přerušit/ukončit tak poskytování služeb jejich prostřednictvím. Nebrání-li tomu vážné důvody (zejména právní předpisy, kterými je Banka vázána), Banka Obchodníka o zamýšlené deaktivaci předem vyrozumí.

## III. POPLATKY

1. Obchodník se zavazuje platit Bance za služby poskytované dle Smlouvy poplatky stanovené procentní sazbou z objemu zúčtovaných Transakcí (tedy z objemu jízdného uhrazeného prostřednictvím Platebních karet), jejíž výše odpovídá nabídce podané Bankou v rámci VŘ, tedy:

Prodejní kanál	Procentní podíl na ceně jízdného
Jednotlivé jízdné (prodej ve vozidlech a mobilní aplikaci) s využitím tokenizace transakcí a Platební brány	7,50 %
Časové jízdné (7, 30, 90 dnů; prodej v předprodejích a na e-shopu) s využitím tokenizace transakcí a Platební brány	6,50 %
Jednotlivé jízdné uhrazené standardní platbou Platební kartou (nikoliv prostřednictvím Platební brány)	5,00 %
Časové jízdné (7, 30, 90 dnů) uhrazené standardní platbou Platební kartou (nikoliv prostřednictvím Platební brány)	5,00 %

(dále jen „Poplatky“)

2. Účtované Poplatky budou zobrazeny ve výpisu z Transakcí.
3. Výše Poplatků je pevná, nejvýše přípustná a nepřekročitelná, přičemž Banka je oprávněna Obchodníkovi vyúčtovat Poplatky pouze za služby skutečně provedené a není oprávněna účtovat mu žádné další platby či poplatky.
4. Poplatky za Transakce zúčtované v rámci kalendářního měsíce bude Obchodník platit na základě faktury vystavené Bankou, kterou mu Banka zašle e-mailem vždy mezi 10. a 15. dnem následujícího kalendářního měsíce, a to se 14denní splatností. Faktura musí splňovat všechny zákonné náležitosti a případná DPH bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě Smlouvy stanovena v souladu s právními předpisy platnými a účinnými k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění. Účtem určeným k úhradě Poplatků bude účet, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Pokud se po dobu účinnosti Smlouvy Banka stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, Obchodník uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně; takto provedená úhrada bude považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Bankou.
6. Zálohy nebudou poskytovány.

## IV. DŮVĚRNOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Smlouva jako celek bude uveřejněna v registru Smluv, což Banka bere na vědomí a potvrzuje, že její obsah nepovažuje za své obchodní tajemství.
2. Strany prohlašují, že osobní údaje držitelů Platebních karet budou zpracovávat v režimu správce – správce a zavazují se, že v souladu s pro ně závaznými právními předpisy zajistí jejich potřebné technické a organizační zabezpečení a přijmou taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k nim, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému přenosu, zpracování či jinému zneužití. Strany se dále zavazují, že si v případě potřeby poskytnou veškerou součinnost při styku s orgány veřejné moci s působností v oblasti osobních údajů a se subjekty těchto údajů či jinými osobami, kterých se zpracování osobních údajů týká. Pro vyloučení pochybností Strany berou na vědomí, že nejsou společnými správci ve smyslu článku 26 GDPR..

## V. ODPOVĚDNOST STRAN, NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ POKUTY

1. Strana se zproští povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že ji ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. mezinárodní sankce, výpadek dodávky elektřiny, přírodní katastrofou apod.). Limitace náhrady škody způsobené Bankou sjednaná v Podmínkách se neuplatní.
2. Než-li ve Smlouvě sjednáno jinak, strany odpovídají za škodu, kterou si způsobí. Lhůta splatnosti náhrady škody dle Podmínek nebo dalších nepřímých ujednání se neuplatní.
3. Banka je oprávněna účtovat Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každou oprávněnou reklamaci Transakce. Na žádnou jinou smluvní sankci dle Podmínek nebo dalších nepřímých ujednání Banka právo nemá.

## VI. ZMĚNY A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být měněna prostřednictvím dodatků v elektronické podobě uzavřených v písemné formě. Umožní-li to Banka, může být dodatek uzavřen i prostřednictvím samostatného návrhu změny a jeho přijetí. Pro účely tohoto článku se písemná forma považuje za zachovanou i v těchto případech: i) podpis za Banku je nahrazen skenem vlastnoručního podpisu osoby oprávněné za ni jednat, ii) návrh změny / přijetí návrhu je druhé straně doručen do datové schránky (v tomto případě není podpis stran vyžadován). U dodatku v elektronické podobě může Banka trvat na zaručeném elektronickém podpisu Obchodníka založeném na kvalifikovaném certifikátu.
2. Smlouvu lze dále měnit i takto:
  - (i) jednostranným oznámením ze strany Banky doručeným Obchodníkovi s přiměřeným předstihem prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, výpisu z Transakcí, nebo jiným vhodným způsobem, pokud jde o změnu, která je výhodná pro Obchodníka nebo o změnu, která nemá vliv na jeho práva a povinnosti, příp. o změnu, jejíž nutnost vyplývá z ustanovení právních předpisů (např. snížení Poplatků);
  - (ii) v rozsahu Podmínek, Manuálu pro obchodníky a pravidel upravujících implementaci a fungování Platební brány též na návrh Banky zpřístupněný Obchodníkovi jeho zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) s alespoň 1měsíčním předstihem před zamýšlenou účinností změny. O zveřejnění návrhu Banka Obchodníka ve stejné lhůtě informuje prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, výpisu z Transakcí, e-mailu nebo jiným vhodným způsobem. Pokud Obchodník navrhovanou změnu do dne uvedené v návrhu písemně neodmítne, nabyvá změna účinnosti. Odmítnutí změny strany považují za výpověď Smlouvy. Pokud Obchodník do dne zamýšlené účinnosti změny návrh výslovně přijme, může Banka změnu provést již ode dne takového přijetí. Pokud je Smlouva uzavřena mezi dnem, kdy Banka zveřejnila návrh změny některého nepřímého ujednání (zejména Podmínek) ve smyslu tohoto bodu, a dnem účinnosti této změny, stává se příslušné ujednání ke dni účinnosti změny součástí Smlouvy ve své změněné podobě. Obchodník pro tento případ podpisem Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením se zveřejněnými změnami seznámil;
  - (iii) V rozsahu, ve kterém to Banka umožní, může Obchodník navrhnout Bance změnu Smlouvy (zejména Parametrů) prostřednictvím Aplikace. Podmínkou účinnosti takové změny je přijetí návrhu ze strany Banky způsobem sjednaným v čl. II. 2.;
  - (iv) Registrační formulář je Obchodník oprávněn měnit po předchozí e-mailové dohodě s Bankou tak, že jí doručí jeho nové znění elektronicky do její datové schránky, a v případech, kdy změna nespočívá ve změně Účtu, též e-mailem. Pokud změna spočívá ve změně Účtu, musí být nový Registrační formulář doručen Bance prostřednictvím datové schránky. Banka přijme návrh na změnu Registračního formuláře některým ze způsobů sjednaných v čl. II. 2.
3. Smlouvu lze ukončit:
  - (i) výpovědí doručenou druhé straně. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni jejího doručení;
  - (ii) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy ve smyslu právních předpisů; za podstatné porušení Smlouvy, pro které může smluvní strana odstoupit od Smlouvy, se považuje rovněž opakované porušení jakékoli povinnosti ze Smlouvy nebo trvání stavu, který je v rozporu se Smlouvou, po dobu delší 1 týdne.
4. Banka není oprávněna od Smlouvy odstoupit ani smlouvu vypovědět z důvodů sjednaných v Podmínkách nebo dalších nepřímých ujednáních.
5. Oznámení o výpovědi/odstoupení musí mít písemnou formu a musí být doručeno na adresu sídla druhé smluvní strany. Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Banky může být zasláno Obchodníkovi i prostřednictvím Aplikace nebo jeho internetového bankovníctví.
6. Odstoupení od Smlouvy je účinné ode dne doručení oznámení o odstoupení druhé straně.
7. Ukončením Smlouvy nezanikají práva Obchodníka vůči Bance související s poskytováním služeb Banky v době jejího trvání, zejména právo na slevu z ceny plnění. Ukončením Smlouvy nezanikají též práva Banky vůči Obchodníkovi související s Transakcemi iniciovanými v době jejího trvání, zejména právo na zaplacení Poplatků za již provedené Transakce a právo na úhradu úspěšně reklamovaných Transakcí.

## VII. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Banka komunikuje s Obchodníkem prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v záhlaví Smlouvy a Registračním formulář (příp. zadaných do Aplikace. Tyto kontaktní údaje je Obchodník oprávněn kdykoli změnit prostřednictvím změny Registračního formuláře nebo Aplikace. Banka je oprávněna komunikovat s Obchodníkem i prostřednictvím Aplikace nebo internetového bankovníctví; Obchodník se pro tento případ zavazuje schránku v Aplikaci / internetovém bankovníctví pravidelně kontrolovat. Banka je oprávněna zvolit kterýkoli z kontaktních údajů a výše uvedených komunikačních kanálů. Banka je však povinna veškerou písemnou komunikaci adresovanou Obchodníkovi elektronicky zasílat vždy také na adresu podatelny Obchodníka, kterou Obchodník Bance písemně sdělí. Bližší pravidla pro komunikaci stran a doručování zásilek (včetně domněnky doručení) jsou sjednána v Podmínkách.
2. Smlouva se řídí právem České republiky (zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o platebním styku) a k rozhodování případných sporů vzniklých na jejím základě jsou příslušné české soudy.
3. Smlouva se sjednává na dobu určitou 5 let nebo do vyčerpání limitu pro úplatu za sjednané plnění (Poplatky), který činí 20.000.000,- Kč bez DPH (podle toho, co nastane dříve).
4. Smlouva nabyvá platnosti jejím uzavřením. Vztahuje-li se na Smlouvu povinnost jejího uveřejnění v registru smluv, zavazuje se zajistit její řádné uveřejnění bez zbytečného odkladu po jejím uzavření na své náklady Obchodník. V takovém případě nabyvá Smlouva účinnosti až dnem jejího uveřejnění.
5. Smlouva je uzavírána v elektronické podobě.
6. Smlouva je uzavřena na základě usnesení č. 1508/28/2022/RK z 28. schůze Rady Kraje Vysočina konané dne 06.09.2022.
7. Přílohou Smlouvy jsou následující dokumenty:
  - a) Obchodní podmínky
  - b) Registrační formulář platební brána
  - c) Registrační formulář platební termínů

- d) Příloha č.3 Specifikace plnění a Příloha č.3a Specifikace tokenizace
- e) Manuál pro obchodníky

V Jihlavě dne dle elektronického podpisu

Za Obchodníka:

Mgr. Vítězslav Schrek MBA  
Digitálně podepsal  
Mgr. Vítězslav Schrek MBA  
Datum: 2022.10.25 16:10:53 +02'00'  
Mgr. Vítězslav Schrek, MBA  
hejtman

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Československou obchodní banku, a. s.:

Petr Hauba  
Výkonný manažer B-2  
Obchod – Acquiring,  
E-commerce a karty

Jindřich Hamorka  
Specialista akceptace karet

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



Československá obchodní banka, a.s., se sídlem Praha 5, Radlická 333/150, PSČ 15057, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 (dále jen „Banka“) vydává Obchodní podmínky pro přijímání platebních karet a poskytování dalších platebních služeb (dále jen „Podmínky“).

Pokud není ve Smlouvě, včetně Podmínek a dalších nepřímých ujednání tvořících její součást, sjednáno jinak, mají v těchto smluvních dokumentech následující pojmy tento význam:

<b>Aplikace</b>	webová aplikace POS Merchant, kterou Banka na základě Smlouvy standardně zpřístupňuje Obchodníkům; některá z karetních asociací, jejichž Platební karty Banka umožňuje přijímat. Aktuální přehled Asociací je uveden na <a href="http://www.csob.cz">www.csob.cz</a> .
<b>Asociace</b>	pravidla Asociací upravující práva a povinnosti subjektů zúčastněných na systému fungování Platebních karet, zejména acquirerů, issuerů a Obchodníků, která jsou v aktuálním znění dostupná na webových stránkách Asociací (např. <a href="https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor">https://www.visaeurope.com/about-us/policy-and-regulation/veor</a> a <a href="https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html">https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html</a> );
<b>Asociační pravidla</b>	proces ověření oprávněnosti držitele Platební karty k jejímu použití u Vydavatele platební karty; proces, během kterého je vyžádán souhlas vydavatele platební karty s transakcí (zejm. ověřena platnost Platební karty a dostatečný zůstatek peněžních prostředků k provedení transakce);
<b>Autentifikace</b>	služba umožňující Obchodníkovi přijímat Platební karty prostřednictvím jeho vlastního mobilního zařízení;
<b>Autorizace</b>	informace/doklady vztahující se k Transakci iniciované Platební kartou (např. stvrzenky z Platebních terminálů, prodejní doklady), včetně informací/dokladů ke smlouvě o prodeji zboží / poskytnutí služby uzavřené mezi Obchodníkem a Zákazníkem (např. doklad o rezervaci, objednávka, IP adresa, ze které byla objednávka učiněna) a dokladů o doručení zboží / poskytnutí služby Zákazníkovi;
<b>ČSOB SoftPOS</b>	internetové stránky, na kterých Obchodník nabízí zboží/služby Zákazníkům;
<b>Doklady</b>	společnost MallPay s.r.o., IČO: 07093331, se sídlem: U garží 1611/1, Holešovice, 170 00 Praha 7, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 293724, která umožňuje poskytování MP platby;
<b>„E-shop“</b>	je Platební služba integrovaná do Platební brány, umožňující Zákazníkovi zaplatit zboží/službu s odloženou splatností (zpravidla 14 dnů). MP platba je poskytována ve spolupráci se společností MallPay a podmínkou jejího využití ze strany Obchodníka je uzavření smlouvy se společností MallPay. Částka odpovídající ceně zboží/služby je Obchodníkovi za splnění stanovených podmínek uhradena ze strany společnosti MallPay a Zákazník ji následně s odloženou splatností uhradí společnosti MallPay;
<b>„MallPay“</b>	funkce umožňující přijímat k úhradě zboží/služeb Platební karty i ve vybraných cizích měnách (aktuálně USD, GBP, EUR, HUF, PLN, NOK, SEK, RON). Banka Obchodníkovi Transakce připiše na Účet vedený v téže měně (bez nutnosti měnové konverze);
<b>„MP platba“</b>	způsob úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem v E-shopu prostřednictvím vázaného spotřebitelského úvěru zprostředkovaného Zákazníkovi společností Ušetřeno.cz Finanční služby, a. s. s využitím srovnávací nabídky jednotlivých poskytovatelů úvěru. NEJsplátka je integrována do Platební brány, která slouží k jejímu vypořádání, včetně případných vrátek poskytovatelům úvěrů;
<b>„Multicurrency“</b>	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce, které stanoví pravidla pro sjednávání úplaty za akceptaci některých druhů Platebních karet; v tomto smyslu jsou používány i pojmy „Regulované Platební karty“, „Neregulované Platební karty“ apod.;
<b>NEJsplátka</b>	provazovna Obchodníka (příp. jiné místo, ve kterém Obchodník poskytuje zboží/služby Zákazníkům), ve které má být dle Smlouvy umožněno platit za zboží/služby prostřednictvím Platebních služeb sjednaných ve Smlouvě; Není-li uvedeno jinak, považuje se pro účely těchto Podmínek za Obchodní místo i E-shop.
<b>„Regulace“</b>	funkce Platební brány umožňující dání platebního příkazu k opakovaným transakcím za opakovaně dodávané zboží/služby po dohodnutou dobu a v dohodnuté frekvenci. Souhlas s provedením všech transakcí dává držitel Platební karty pouze jednou zadáním údajů o Platební kartě do Platební brány; souhlas musí být udělen na dobu 1 roku nebo na dobu platnosti Platební karty. K využití zabezpečeného 3D Secure protokolu dochází pouze u první transakce;
<b>„Obchodní místo“</b>	Payment Card Industry Data Security Standard – bezpečnostní pravidla směřující k ochraně dat v souvislosti s prováděním karetních transakcí dostupná na <a href="https://www.pcisecuritystandards.org/">https://www.pcisecuritystandards.org/</a> (originální text) a <a href="http://www.pcisecuritystandards.org/">www.pcisecuritystandards.org/</a> (český překlad);
<b>„Opakovaná platba/Platba Na klik“</b>	funkce umožňující Obchodníkovi předpřipravit údaje nutné pro dání platebního příkazu prostřednictvím eAPI či Aplikace a pomocí jedinečné URL adresy dané transakce, kterou Obchodník zašle Zákazníkovi např. e-mailem či SMS zprávou, přesměrovat Zákazníka do Platební brány.
<b>„PCI-DSS“</b>	software, jehož prostřednictvím Banka umožňuje Obchodníkům provozujícím E-shop přijímat k zaplacení jimi nabízeného zboží/služeb Platební karty, příp. využít jiné Platební služby;
<b>„Platba na miru“</b>	platební prostředek, jehož fungování je založeno na infrastruktuře a obchodních pravidlech Asociací, umožňující bezhotovostní platby za zboží/služby; nevyplyvá-li z kontextu opak, považuje se pro účely Smlouvy za Platební kartu i stravenková nebo benefiční karta;
<b>„Platební brána“</b>	služba přijímání Platebních karet k bezhotovostním úhradám zboží/služeb (ve fyzickém světě prostřednictvím Platebních terminálů i na internetu prostřednictvím Platební brány) a dále Platební tlačítka, NEJsplátka, MP platba, případně další metody placení zboží/služeb na internetu integrované do Platební brány, jejichž poskytování bylo sjednáno na základě Smlouvy;
<b>„Platební karta“</b>	způsob úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem na internetu spočívající v přesměrování Zákazníka do jeho internetového bankovníctví na předvyplněný a needitovatelný platební příkaz k odchozí úhradě z účtu vedeného Bankou; transakce realizované Platebním tlačítkem jsou ve výpisech z Transakcí označovány jako „CTN“;
<b>„Platební služby“</b>	technické zařízení umožňující přijímání Platebních karet k úhradám za zboží/služby ve fyzickém světě; nevyplyvá-li z kontextu opak, považuje se za součást Platebního terminálu i jeho programové vybavení (software);
<b>„Platební tlačítko“</b>	smlouva, na jejímž základě Banka, příp. MP, poskytuje Obchodníkovi Platební a další doplňkové služby (nevyplyvá-li z kontextu jinak, pak i se všemi přílohami a dalšími součástmi);
<b>„Platební terminál“</b>	mobilní aplikace umožňující Obchodníkovi přijímat Platební karty prostřednictvím jeho vlastního mobilního zařízení;
<b>„Smlouva“</b>	platební transakce iniciovaná prostřednictvím Platebních služeb za účelem úhrady zboží/služeb nabízených Obchodníkem; pravidla upravující implementaci a fungování Platební brány dostupná na <a href="http://www.github.com/csob">www.github.com/csob</a> ;
<b>„SoftPOS“</b>	účet Obchodníka sjednaný ve Smlouvě (zpravidla prostřednictvím Formuláře pro registraci Obchodníka) určený k zúčtování Transakcí;
<b>„Transakce“</b>	uložení údajů o Platební kartě jejím držitelem do Platební brány za účelem opakovaných iniciací Transakcí (není třeba opakovaně opisovat údaje o Platební kartě, k autorizaci každé Transakce je nicméně třeba zadat CVC a 3D Secure kód);
<b>„Technická pravidla“</b>	osoba, která od Obchodníka kupuje zboží/službu.
<b>„Účet“</b>	
<b>„Uložená karta“</b>	
<b>„Zákazník“</b>	

## I. UVODNÍ UJEDNÁNÍ

### Obecná ujednání

- Banka je povinna provádět identifikaci Obchodníka dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- Obchodník nesmí bez předchozího oznámení Bance zrušit Účet.
- Obchodník je povinen umožnit ve svém Obchodním místě placení za zboží/služby specifikované ve Smlouvě (a výlučně za ně) prostřednictvím sjednaných Platebních služeb, a pokud to povaha Platební služby připouští, činit tak za stejných podmínek jako u jiných způsobů úhrady.
- Obchodník se zavazuje, že nebude stanovovat žádný cenový limit, od kterého bude umožňovat placení zboží/služeb prostřednictvím Platebních služeb (neplatí pro případy, kdy je určitý cenový limit součástí podmínek konkrétní Platební služby).
- Obchodník se zavazuje vystavit ve svých Obchodních místech materiály související s akceptací Platebních karet a dalších Platebních služeb, které mu Banka poskytne a na viditelných místech umístit označení/logo přijímaných Platebních služeb.
- Obchodník je povinen vystavit ke každé Transakci jeden prodejní doklad.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PŁATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PŁATEBNÍCH SLUŽEB



7. Obchodník se zavazuje nevyužívat Płatební služby k placení zboží, jehož prodej (přip. užití) je ve státě, kam má být doručeno, nezákonný (pro služby platí ujednání přiměřené).

## Informační povinnost Obchodníka

8. Obchodník je povinen Banku neprodleně písemně informovat o následujících skutečnostech:

- všech změnách údajů požadovaných ze strany Banky při uzavření Smlouvy, zejména: obchodní firmy/názvu, právní formy, členů statutárního orgánu, adresy sídla či provozovny, faxového, telefonického či e-mailového spojení, kontaktních osob (tato povinnost trvá i po dobu 6 měsíců od ukončení Smlouvy) a druhu či charakteru nabízeného zboží/služeb; změny je Obchodník povinen Bance řádně doložit;
- zahájení insolvenčního nebo exekučního řízení proti Obchodníkovi;
- všech osobách, které Obchodníkovi poskytují služby související se zpracováním Transakcí dle Smlouvy, při kterých tyto osoby získávají přístup k údajům o Płatebních kartách nebo jejich držitelích (např. stahování elektronických údajů a příprava souborů pro zúčtování, integrace Płatební brány či součinnost při poskytování podkladů k reklamacím);
- každém porušení pravidel či standardů Asociace, ať již ze strany Obchodníka či osoby poskytující Obchodníkovi služby dle předchozí odřádky;
- jakékoli události v souvislosti s Płatebními službami, která může mít za následek neoprávněnou dispozici s peněžními prostředky na účtu Zákazníka;
- jakémkoli úniku nebo zneužití dat o Zákaznících využívajících k placení zboží/služeb Płatební služby; takovou informaci je Banka oprávněna sdílet s Asociací, příslušnými orgány veřejné moci a dalšími dotčenými osobami;
- neschopnosti (bez ohledu na důvod) i) řádně a včas doručit objednané zboží Zákazníkovi nebo mu poskytnout objednanou službu, a v souvislosti s tím o neschopnosti ii) doložit Bance doklad o převzetí zboží přesně korespondující s objednávkou či iii) vrátit nekrácenou částku Transakce Zákazníkovi; v takovém případě je Obchodník povinen postupovat dle instrukcí Banky;
- jakékoli závadě Płatební brány nebo Płatebního terminálu.

## Zúčtování Transakcí

9. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, provádí Banka zúčtování Transakcí v rozlišení za den, Płatební terminál/Płatební bránu, Płatební službu a Asociaci, a to vždy za předchozí pracovní den.

10. Transakce předané Bance k zúčtování po uplynutí lhůty 30 kalendářních dnů po jejich iniciaci mohou být ze strany Banky zúčtovány s výhradou storna.

11. Obchodník je povinen průběžně a pravidelně, minimálně každý měsíc, kontrolovat Bankou zúčtované Transakce. V případě nesouhlasu se zúčtováním Transakcí je Obchodník oprávněn podat písemnou (včetně e-mailu) reklamaci. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 15 dnů od jejího doručení (doba pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává). Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, informuje Banka Obchodníka o předpokládaném termínu jejího vyřízení.

## Reklamacie ze strany Zákazníka a archivace Dokladů

12. Obchodník není oprávněn odmítnout reklamaci zboží/služeb z důvodu, že byly utrazeny prostřednictvím Płatebních služeb. V případě vrácení zboží či reklamace služeb ze strany Zákazníka je Obchodník povinen vrátit předmětné peněžní prostředky pouze prostřednictvím Płatební služby, kterou byla původní Transakce uskutečněna (tzn. návratová transakce, kterou lze iniciovat v Aplikaci). Pokud výše Transakce, jež má být vrácena, přesáhne ekvivalent 50.000,- Kč, je Obchodník povinen kontaktovat Banku na adrese: [akceptacekaret@csob.cz](mailto:akceptacekaret@csob.cz). Banka nese odpovědnost za případný kurzový rozdíl. Vrácenou částku Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni poníží částku Transakcí určenou k zúčtování.

13. Pro účely reklamaci je Obchodník povinen uchovávat Doklady vztahující se k Transakci po dobu 3 let ode dne jejího zúčtování. Doklady je Obchodník povinen poskytnout Bance v jí požadovaném rozsahu a kvalitě nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy jej o to Banka požádá. Povinnost se po dobu trvání Smlouvy nevztahuje na Doklady, které jsou v elektronické podobě archivovány v Aplikaci (s výjimkou Dokladů pořízených i v listinné podobě a obsahujících vlastnoruční podpis Zákazníka). Nejsou-li Doklady v českém nebo anglickém jazyce, je Banka oprávněna požadovat jejich překlad do českého nebo anglického jazyka. Obsahují-li Doklady citlivé osobní údaje (např. údaje o zdravotním stavu), je Obchodník povinen tyto údaje před poskytnutím Dokladů Bance znečitelnit; pokud tak neučiní, nemusí Banka Doklady přijmout, a v takovém případě se má za to, že Obchodník svoji povinnost poskytnout Doklady nesplnil. Doklady k reklamacím a další komunikaci ve vztahu k nim je Obchodník povinen zasílat na e-mailovou adresu [acqreklamace@csob.cz](mailto:acqreklamace@csob.cz). Obchodník bere na vědomí, že:

- Banka je v rámci vyřizování reklamace oprávněna poskytnout Doklady příslušné Asociaci či vydavateli Płatební karty;
- řádně a včasné nedoložení Dokladů má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka;
- Banka je dále v právním předpisu stanovených případech povinna poskytnout Doklady orgánům veřejné moci.

Ve stejné lhůtě je Obchodník povinen poskytnout Bance na její žádost i jinou součinnost nezbytnou k řádnému plnění Smlouvy (zejména v souvislosti s šetřením reklamaci). Neposkytnutí součinnosti ve stanovené lhůtě má za následek rozhodnutí reklamace v neprospěch Obchodníka.

14. O oprávněnosti reklamace Transakce ze strany držitele Płatební karty, jejího vydavatele nebo Asociace rozhoduje Banka.

15. Částku úspěšně reklamované Transakce Banka automaticky odepíše z Účtu nebo o ni poníží částku Transakcí určenou k zúčtování, a není-li to možné, zavazuje se Obchodník uhradit Bance ji vyčíslenou částku nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, co jej k tomu Banka vyzve.

## Výpisy

16. Banka je povinna zasílat Obchodníkovi v dohodnuté formě, intervalech a struktuře výpisy o zúčtovaných Transakcích.

## EET

17. Obchodník bere na vědomí, že při sjednání služby EET nese plnou odpovědnost za plnění povinností plynoucích pro něho jako poplatníka ze zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb (dále jen „ZET“).

18. Pro službu EET platí následující pravidla:

- Banka se nepodílí na žádosti Obchodníka o přidělení autentizačních údajů a získání certifikátu dle ZET, umožňuje mu však zadání těchto autentizačních údajů do systému v uživatelském rozhraní Aplikace a následnou elektronickou evidenci tržeb prostřednictvím aplikace EET.
- Banka je odpovědná:
  - za dodržení formátu a struktury datové zprávy v souladu se ZET;
  - za dodržení rozsahu zasílaných údajů o evidované tržbě dle ZET a za dodržení způsobu tvorby podpisového kódu poplatníka dle vyhlášky č. 269/2016 Sb., v platném znění;
  - za nastavení mezní doby odezvy v souladu se ZET;
  - za archivaci účtenek z elektronické evidence tržeb po dobu 12 měsíců online v Aplikaci a po dobu následujících 12 měsíců v elektronickém offline archivu Banky.
- Banka není odpovědná za výpadek centrálního serveru MF ČR sloužícího k elektronické evidenci tržeb, ani za zajištění konektivity Obchodníka k internetové síti.

19. Další informace ohledně služby EET mohou být uvedeny v Manuálu pro Obchodníky.

## II. PŘIJÍMÁNÍ PŁATEBNÍCH KARET

1. Ujednání upravující přijímání Płatebních karet se přiměřeně použijí i na ostatní Płatební služby, pokud to jejich povaha připouští a pokud Podmínky neobsahují pro danou Płatební službu speciální úpravu.

2. Není-li výslovně uvedeno jinak, příp. není-li z kontextu zřejmé, že se ujednání vztahuje na přijímání Płatebních karet jen prostřednictvím Płatebních terminálů, použijí se ujednání v tomto článku pro přijímání Płatebních karet jak prostřednictvím Płatebních terminálů, tak Płatební brány.

3. Obchodník se v souvislosti s přijímáním Płatebních karet zavazuje dodržovat pro něj relevantní Asociální pravidla.

4. Banka v rámci přijímání Płatebních karet zajišťuje Autentifikaci, Autorizaci a zúčtování Transakcí iniciovaných Płatebními kartami ve prospěch Účtu.

5. Banka není povinna zúčtovat Transakce, u kterých neproběhla korektní Autentifikace nebo Autorizace.

6. Banka na základě Smlouvy přidělí Obchodníkovi heslo pro přístup do Aplikace.

7. Bez sjednání služby Multicurrency Banka není povinna zpracovat a zúčtovat Transakci v jiné měně, než CZK. Pokud tak učiní, přepočte částku Transakce v cizí měně, která má být zúčtována na Účet vedený v CZK, na CZK kurzem Banky deviza-nákup. Při zúčtování Transakce v jiné měně než CZK ve prospěch Účtu vedeného v jiné cizí měně, přepočte Banka částku Transakce nejprve na CZK postupem uvedeným výše a následně na měnu Účtu kurzem Banky deviza-prodej. Pro výše uvedené účely Banka použije kurzy platné v den zpracování Transakce v bankovním systému, resp. v pracovní den předcházející dni připsání částky Transakce ve prospěch Účtu.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



Informace o směnných kurzech (kurzový lístek) jsou zveřejněny v provozních prostorách všech poboček Banky a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

8. Obchodník se zavazuje, že Platebními kartami bude k úhradám přijímat pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
9. Obchodník není povinen akceptovat všechny Platební karty všech Asociací. O nepřijímání některých Platebních karet je Obchodník povinen informovat Zákazníky srozumitelným a jednoznačným způsobem na viditelném místě u vchodu do Obchodního místa a u pokladny.
10. Obchodník je povinen seznámit se s PCI-DSS a dodržovat pravidla v něm stanovená, zejména provést všechna nezbytná opatření k zabránění úniku nebo zneužití dat o Zákaznících – držitelích Platebních karet.
  - a) V souvislosti s výše uvedeným je Obchodník povinen zejména:
    - i. splňovat požadavky dle úrovně, do které byl na základě kritérií zařazen; úroveň je Obchodníkovi na vyžádání sdělena písemně Bankou;
    - ii. zajistit, aby třetí osoby, které pro něj zpracovávají, ukládají nebo přenášejí data o držitelích Platebních karet, byly v souladu s PCI-DSS. Před uzavřením smlouvy mezi Obchodníkem a takovou osobou provede Banka její posouzení na základě vyplnění stanoveného dotazníku (PCI-DSS Self-Assessment Questionnaire), přičemž třetí osoba musí vyhovovat všem jeho bodům;
    - iii. umožnit Bance, případně Asociacím, kontrolovat plnění souladu s PCI-DSS;
    - iv. na vyžádání poskytnout Bance informace týkající se přijatých opatření proti úniku těchto dat.Veškeré náklady na splnění povinností uvedených v tomto článku nese Obchodník.
  - b) Obchodník si je vědom, že v důsledku nezajištění souladu s PCI-DSS nebo úniku dat o Zákaznících může Bance vzniknout škoda. Obchodník nese plnou odpovědnost za případné zneužití dat o Platebních kartách a jejich držitelích.
  - c) Obchodník se zavazuje neshírat a neuchovávat údaje o Platebních kartách nebo o jejich držitelích pro své vlastní účely a tyto údaje nepředávat třetím osobám.
11. Pro řešení případných sporů vyplývajících z porušení Regulace má Obchodník právo požádat Banku o uzavření smlouvy o rozhodčí.
12. Banka je oprávněna nezúčtovat Transakci na základě Dokladů, které nespĺňují podmínky dle Smlouvy (zejm. Doklady neúplně vyplněné či s nečitelným otiskem Platební karty nebo data její planosti).
13. Obchodník souhlasí, že pokud bude pro službu přijímání Platebních karet poskytována na základě Smlouvy Bankou využívat Platební terminály dodané třetí osobou, odpovídá za případné škody vzniklé na Platebních terminálech a škody způsobené v důsledku jejich užívání Obchodníkovi, Bance i třetími osobám. Obchodník je v takovém případě rovněž povinen zajistit na své náklady periodickou kontrolu Platebních terminálů z hlediska souladu jejich provozování s Podmínkami a Asociačními pravidly. Kontrola musí být prováděna ve frekvenci stanovené Bankou (v závislosti na rizikovém profilu Obchodníka) ze strany Bankou schválené servisní společnosti.
14. Obchodník se v souvislosti s přijímáním Platebních karet zavazuje dodržovat následující pravidla:
  - a) nepožadovat po držitelích Reguľovaných Platebních karet poplatek za Transakci. U Neregulovaných Platebních karet je Obchodník oprávněn požadovat poplatek maximálně ve výši přímých nákladů.
  - b) nepřijímat Platební karty k Transakcím / nepředávat Bance k zúčtování Transakce, které:
    - i. jsou v rozporu s právními předpisy (jak státu držitele Platební karty, tak státu Obchodníka);
    - ii. nebyly autorizovány / jsou podvodné;
    - iii. byly dříve ze strany Banky rozporovány;
    - iv. představují plnění dluhu vymáhaného ze strany Obchodníka, včetně dřívějších poplatků za přijetí Platební karty (leďa by byl tento postup v souladu s pravidly Asociace);
    - v. nemají původ v podkladovém právním vztahu mezi držitelem Platební karty a Obchodníkem (např. kupní smlouvy);
  - c) nepožadovat po držitelích Platebních karet CVV2 v případě Transakcí za přítomnosti Platební karty, nezapisovat CVV2 na papírové formuláři a nearchivovat jej poté, co proběhne Autorizace;
  - d) nepožadovat po držiteli Platební karty číslo účtu pro jiný účel, než je realizace Transakce za Obchodníkem nabízené zboží/služby;
  - e) nenavyšovat částku Transakce o daň, pokud to nevyžadují právní předpisy (v takovém případě musí být daň přičtena k částce Transakce a nesmí tvořit samostatnou Transakci);
  - f) nevyplácet držitelům Platební karty peněžní prostředky v hotovosti (vyjma služby CashBack nebo případů, kdy je to v souladu s Asociačními pravidly, např. u cestovních šeků);
  - g) nepožadovat po držiteli Platební karty uvedení čísla účtu nebo jiných údajů o účtu, data expirace Platební karty nebo podpisu na nosiči, při jehož zaslání jsou uvedené údaje snadno zjišitelné;
  - h) nepodmínkovat přijetí Platební karty minimální nebo maximální výši částky Transakce;
  - i) Pokud Obchodník využívá poskytovatele služeb, který získává přístup k údajům o Platebních kartách nebo jejich držitelích, musí zajistit, aby byl tento poskytovatel certifikován z hlediska souladu s PCI DSS a tuto skutečnost Bance na její žádost bez zbytečného odkladu doložit
  - j) Obchodník se musí zdržet jakékoli aktivity, která by mohla ohrozit systémy Asociací nebo poškodit jejich dobré jméno.
  - k) Pokud Obchodník nabízí Zákazníkům možnost užití služby zdarma v rámci stanoveného období (tzv. free trial period) je povinen Zákazníka informovat e-mailem o konci tohoto období dříve, než za službu začne účtovat úplaty.

## CashBack

15. Bylo-li to ve Smlouvě sjednáno, bude Obchodník v souvislosti s iniciací Transakce prostřednictvím Platebního terminálu poskytovat službu CashBack. Obchodník se zavazuje službu nezpoplatňovat.
16. Odmítnout poskytnutí služby je Obchodník oprávněn na určitém Platebním terminálu či v určitém obchodním místě pouze výjimečně, zejména pokud nebude v příslušné pokladně dostatečná hotovost. Obchodník je dále oprávněn pozastavit poskytování služby CashBack, pokud nebude možné provedení Autorizace.
17. Na poskytování služby CashBack se Obchodník zavazuje Zákazníky vhodným způsobem upozorňovat.
18. Vzhledem k tomu, že hotovost je v rámci služby CashBack poskytována držitelům Platebních karet z peněžních prostředků Obchodníka, bude Banka přispívat na Účet vedený v CZK částky odpovídající výši hotovostních výplat.

## Stravenkové a benefiřní karty

19. Pokud je sjednáno přijímání stravenkových a benefiřních karet vydávaných ve spolupráci s Bankou (Naše stravenka, Benefit plus), souhlasí Obchodník s tím, aby Banka inkasovala z jeho Účtu, příp. strhávala z částky Transakcí určené k zúčtování, poplatky ve výši odpovídající provizi sjednané mezi Obchodníkem a poskytovatelem stravenkové a benefiřní karty.

## ČSOB SoftPOS

20. Pro přijímání Platebních karet s využitím služby ČSOB SoftPOS se dále uplatňují následující pravidla (pravidla uvedená ve Smlouvě, Podmínkách a dalších nepřímých ujednáních, která tvoří součást Smlouvy, ve vztahu k přijímání Platebních karet prostřednictvím fyzických Platebních terminálů se v rozsahu přiměřeném její povaze aplikují i na službu ČSOB SoftPOS).
21. Služba ČSOB SoftPOS je poskytována prostřednictvím mobilních aplikací ČSOB SoftPOS a ČSOB SoftPOS klíč (dále společně jen „SoftPOS aplikace“), které si Obchodník stáhne do svého mobilního zařízení (dále jen „Mobil“) z obchodu Obchod Play. Podmínkou pro fungování SoftPOS aplikace je operační systém Android 8 a vyšší. K aktivaci aplikace ČSOB SoftPOS dochází pomocí aplikace ČSOB SoftPOS klíč prostřednictvím kódu zaslánoho Obchodníkovi e-mailem a sms. Přihlášení do aplikace ČSOB SoftPOS probíhá dle volby Obchodníka buď zadáním zvolenoho PIN nebo s využitím biometrických údajů.
22. ČSOB SoftPOS umožňuje přijímat pouze Platební karty Asociací Visa a Mastercard (včetně Platebních karet digitalizovaných prostřednictvím aplikací Apple Pay a Google Pay), a to bezkontaktně.
23. ČSOB SoftPOS nemožňuje vystavení účtenky v papírové podobě. Podporována je pouze elektronická účtenka, která může být Zákazníkovi vystavena/doručena prostřednictvím e-mailu, sms nebo QR kódu. Obchodník je povinen před iniciací Transakce informovat o této skutečnosti Zákazníka.
24. Pro službu ČSOB SoftPOS není funkční Aplikace; Transakce iniciované prostřednictvím služby ČSOB SoftPOS jsou zobrazeny přímo v aplikaci ČSOB SoftPOS.
25. Obchodník je povinen zajistit, aby byl Mobil s aktivovanou SoftPOS aplikací vybaven:
  - a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťují odstranění bezpečnostních slabín systému odhalených až při jeho využívání);
  - b) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavením pravidelné antivirové kontroly zařízení.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



## 26. Obchodník je dále povinen:

- SoftPOS aplikaci pravidelně aktualizovat;
  - nestahovat a neinstalovat do Mobilu programy, které lze volně získat na internetu, u nichž si nemůže být v dostatečné míře jist, že neobsahují viry nebo spyware, případně že pocházejí z důvěryhodného zdroje;
  - instalovat do Mobilu pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem zařízení (Obchod Play a App Store) a věnovat zároveň pozornost oprávněním požadovaným instalovanou aplikací;
  - nepoužívat SoftPOS aplikaci v Mobilu, u něhož byla provedena změna nastavení, tzv. „root“ (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti daného Mobilu např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru);
  - mít Mobil pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do Mobilu (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla);
  - využívat pouze datové připojení poskytnuté mobilním operátorem, případně bezpečnou WiFi síť;
  - seznamovat se s bezpečnostními upozorněními zaslánými pomocí elektronických kanálů, např. zobrazenými v internetovém bankovníctví a dodržovat je.
27. Obchodník není oprávněn jakýmkoli způsobem zasahovat do SoftPOS aplikace a jejího zdrojového kódu, používat programové řešení ovlivňující funkcionality nebo bezpečnost aplikace, příp. jakýmkoli způsobem porušující práva třetích osob nebo Banky, ani používat programová řešení, jež nejsou v souladu s účinnými právními předpisy.

## III. PLATBY NA INTERNETU PROSTŘEDNICTVÍM PLATEBNÍ BRÁNY

- Ve vztahu k Platební bráně mají ujednání tohoto článku přednost a ujednání ostatních článků Podmínek se použijí pouze, pokud tento článek neobsahuje specifickou úpravu.

### Rozsah poskytovaných služeb

- Prostřednictvím Platební brány mohou být poskytovány tyto Platební služby:

- plátba Platební kartou;
- plátba prostřednictvím Platebního tlačítka;
- NEJsplátka;
- MP plátba.

- Prostřednictvím Platební brány mohou být poskytovány i doplňkové služby (např. EET).

- Rozsah poskytovaných služeb je sjednán ve Smlouvě, příp. po jejím uzavření způsobem uvedeným ve Smlouvě.

### Závazky a oprávnění Banky

- Banka se zavazuje:

- po uhrazení jednorázového poplatku za aktivaci služby předat a vhodným způsobem předat Obchodníkovi uživatelská jména a hesla pro přístup k Platební bráně; uživatelská jména a hesla platí do odvolání;
  - předat Obchodníkovi svůj veřejný klíč k ověření předávaných zpráv;
  - informovat Obchodníka e-mailem o provozních změnách a dalších úpravách Platební brány.
- Banka vyvine komerčně ospravedlnitelné úsilí k zajištění zejména těchto činností souvisejících s fungováním Platební brány:
    - Autentifikace a Autorizace;
    - připsání částky Transakce na Účet (automaticky nebo na písemný pokyn Obchodníka);
    - zpětné převedení částky Transakce na účet držitele Platební karty (např. v případě uznané reklamace zboží; na písemný pokyn Obchodníka);
    - uzavírání dávek (automaticky jednou denně); Banka nezaručuje nepřetržitě uzavírání dávek, neboť mohou nastat nepředvídatelné výpadky Platební brány.

- Pokud programové vybavení Platební brány podléhá schválení ze strany Asociací, zavazuje se Banka využívat pouze takové programové vybavení, které bylo pro daný účel schváleno příslušnými orgány Asociací. Banka se rovněž zavazuje dodržovat všechna platná pravidla a bezpečnostní požadavky stanovené Asociacemi. Seznam uplatněných bezpečnostních standardů je uveden na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob).

- Banka je oprávněna před zahájením provozu Platební brány v E-shopu ověřit její funkčnost.

- Banka bude pro Obchodníka zajišťovat provoz call centra dostupného v režimu 24 x 7 na telefonním čísle 495 800 116, prostřednictvím kterého lze nahlásit nefunkčnost Platební brány.

### Používání Platební brány

- Obchodník se při používání Platební brány a v souvislosti s ním zavazuje:

- řídít se při implementaci a provozu Platební brány a jednotlivých Platebních služeb Technickými pravidly;
- předat Bance svůj veřejný klíč k ověření předávaných zpráv;
- zajistit, že třetí osoba, kterou případně pověří správou Platební brány, bude plnit povinnosti ze Smlouvy;
- poskytnout Bance součinnost při vytváření technického propojení E-shopu a Platební brány;
- informovat Zákazníky o případném omezení funkčnosti Platební brány;
- neumožnit nikomu jinému využívat Platební bránu k přijímání úhrad od Zákazníků bez předchozího písemného souhlasu Banky;
- nepřijímat prostřednictvím Platební brány platby, o kterých lze důvodně předpokládat, že jsou výnosem z trestné činnosti;
- uzavřít a předat Bance k zúčtování Transakci nejpozději do 7 dnů ode dne její Autorizace;
- projednat a řešit reklamace Zákazníka související s využitím Platební brány;
- dodržovat právní předpisy upravující vztah mezi ním a Zákazníkem.

- Obchodník je povinen využívat Platební bránu pouze v certifikovaném a schváleném rozsahu a dodržovat pokyny, které zobrazuje (zejména pokud Platební brána Transakci odmítne). V opačném případě Banka neodpovídá za řádné provedení Transakce.

- Obchodník je povinen informovat Banku o tom, že zboží/služby nabízí Zákazníkům i prostřednictvím mobilní aplikace. Na mobilní aplikaci se přiměřeně uplatní ujednání Podmínek vztahující se na webové stránky.

### Bezpečnost

- Obchodník je povinen seznámit se s Obecnými pokyny k bezpečnosti internetových plateb (Guidelines on the Security of Internet Payments) vydanými ze strany European Banking Authority ([http://www.eba.europa.eu/languages/home\\_cs](http://www.eba.europa.eu/languages/home_cs)) a tyto pokyny při plnění Smlouvy dodržovat. Porušení těchto pokynů se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

- Obchodník se k zajištění bezpečnosti provozu Platební brány (vedle obecných povinností vyplývajících z PCI-DSS a upravených v čl. II.) zavazuje:

- implementovat SSL spojení využívající minimálně 128bitové SSL komunikace mezi prohlížečem Zákazníka a svým serverem (E-shopem);
- implementovat technologie, které zajistí řízený přístup k systémům pro internetové aktualizace softwaru, antivirový software a řádné postupy pro správu systémů;
- dodržovat základní bezpečnostní pravidla, mezi něž patří zejména povinnost:
  - chránit přístup k systémům a datům před nepovolanými uživateli,
  - vést si evidenci jednotlivých operací, ke kterým došlo při používání Platební brány Zákazníky (pro účely případného vyšetřování pokusu o její zneužití),
  - pro bezpečné uložení tajných kryptografických klíčů využívat bezpečné technologie (např. čipové karty);
- provozovat E-shop tak, aby nedocházelo k ohrožení nebo omezení ostatních uživatelů Platební brány, zejména tedy:
  - implementovat rozhraní přesně podle specifikací, které mu předá Banka,
  - informovat Banku o podstatných změnách jeho systému (např. změna webového serveru, databáze, IP adres, změna aplikace, úpravy systému zásadního charakteru),



# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



- iii. neprodleně informovat Banku o prokázaných narušeních svého systému, které by mohly mít vliv na bezpečnost Platební brány.

## Jazykové mutace a informace povinně zobrazované v E-shopu

15. Stránky E-shopu musí být vždy i v českém nebo anglickém jazyce.

16. Obchodník se zavazuje umístit na stránkách E-shopu následující informace:

- a) označení (loga) sjednaných Platebních služeb (v případě Platebních karet loga Asociací včetně loga Verified by Visa a MasterCard SecureCode);
- b) úplný popis nabízeného zboží/služeb;
- c) podmínky týkající se vrácení zboží/peněžních prostředků;
- d) kontakt na službu Zákazníkům, včetně adresy elektronické pošty nebo telefonního čísla;
- e) adresu stálé provozovny Obchodníka a sídla Obchodníka;
- f) měnu Transakce;
- g) případné omezení exportu nabízeného zboží (pokud je známo);
- h) dodací podmínky;
- i) podmínky týkající se ochrany osobních údajů Zákazníka;
- j) o zabezpečení údajů Platební karty a podmínky týkající se jejich přenosu.

## Uložení údajů o platební kartě

17. Uložení údajů o platební kartě na Platební bráně je možné pouze na základě výslovného souhlasu jejího držitele.

18. V souvislosti s uložením údajů o Platební kartě na Platební bráně je Obchodník povinen:

- a) umožnit držiteli Platební karty souhlas s uložením údajů o Platební kartě kdykoli zrušit;
- b) v případě, že má být uloženi údaje o Platební kartě účinně vůči více Obchodníkům / E-shopům (např. vůči všem Obchodníkům nabízejícím své zboží/služby v rámci jedné aplikace):
  - i. umožnit držitelé Platební karty spravovat uložení a omezit jej pouze na některé Obchodníky / E-shopy;
  - ii. informovat držitele Platební karty o tom, že se účinky uložení údajů o Platební kartě rozšiřují na další Obchodníky/E-shopy;
- c) o pravidlech fungování uložení údajů o Platební kartě (včetně podmínek dle písm. a) a b) tohoto bodu) srozumitelně informovat Zákazníka prostřednictvím obchodních podmínek ještě před udělením souhlasu k uložení údajů o Platební kartě.

19. Službu Opakovaných plateb Banka poskytuje Obchodníkovi na jeho žádost a riziko. Obchodník je povinen neumožnit provádění Opakovaných plateb ze strany anonymních držitelů Platebních karet a při druhé a další Transakci vždy požadovat jejich řádnou registraci a zajišťovat provázanost jednoho držitele s jedním číslem Platební karty. Obchodník souhlasí, že v případě nesplnění povinností dle předchozí věty budou případné reklamace rozhodnuty v jeho neprospekch a zúčtovány k jeho tíži.

## Platba na míru

20. Při využití Platby na míru si může Zákazník po přesměrování do Platební brány vybrat jakoukoli Platební službu, jejíž poskytování má Obchodník sjednáno. Při zaslání URL adresy Zákazníkovi musí Obchodník použít zabezpečení e-mailové komunikace minimálně na úrovni SPF (Sender Policy Framework), resp. DKIM (DomainKeys Identified Mail).

## Odstávky

21. Banka si vyhrazuje právo přerušit na nezbytně nutnou dobu provoz Platební brány (zejména z technických důvodů - údržba, porucha, atd.). O plánovaném odstavení Platební brány (zejména z důvodu pravidelné či plánované technické údržby) informuje Banka Obchodníka alespoň 24 hod. předem prostřednictvím e-mailu. O neplánovaném výpadku Platební brány informuje Banka Obchodníka bez zbytečného odkladu dodatečně.

## Využívání platební brány jiného poskytovatele

22. Pokud Obchodník využívá platební bránu jině osoby, nevztahují se na něj ujednání upravující implementaci Platební brány. Banka v takovém případě zajišťuje na základě Smlouvy pouze Autorizaci a zúčtování Transakcí.

## PLATEBNÍ TLAČÍTKO

23. Platební tlačítko se přednostně řídí ujednáními tohoto oddílu.

24. Banka se zavazuje provádět autentizaci Zákazníka (oprávněnost jeho přístupu do internetového bankovníctví) a ověření autorizace jím daného platebního příkazu.

25. Banka akceptuje pouze platební příkazy splňující podmínky sjednané se Zákazníkem ve smlouvě o vedení jeho účtu a internetového bankovníctví.

26. Obchodník se zavazuje prokazatelně informovat Zákazníka o tom, že využitím Platebního tlačítka bude přesměrován do prostředí svého internetového bankovníctví a je povinen dodržovat pravidla pro jeho používání sjednaná s Bankou.

## NEJsplátka

27. NEJsplátka se přednostně řídí ujednáními tohoto oddílu.

28. Banka se prostřednictvím Platební brány zavazuje:

- a) předat informace (v rozsahu poskytnutém Obchodníkem) o poplatce Zákazníka po úvěrovém financování nákupu zboží/služeb zprostředkovateli, který Zákazníkovi prostřednictvím srovnávacího nástroje umožní výběr poskytovatele úvěru;
- b) v souvislosti s každou Transakcí vygenerovat jedinečný alfanumerický kód (dále jen „Pay ID“) sloužící k jejímu vypořádání;
- c) předávat Obchodníkovi informace o dohodnutých stavech Transakce;
- d) vypořádat částku úvěru připsanou na zvláštní sběrný účet vedený u Banky a ve sjednané lhůtě ji připsat na Účet.

29. Banka se zavazuje zaplatit Obchodníkovi provizi dle Provizního řádu.

30. Podrobné podmínky implementace NEJsplátky a jejího fungování (např. popis stavů Transakce, max. doba platnosti Pay ID) jsou součástí Technických pravidel.

31. Banka je oprávněna:

- a) částky čerpaného úvěru, které se z jakéhokoli důvodu nepodaří přiřadit ke konkrétní NEJsplátce (nákupu), vrátit na účet plátce, příp. na účet určený ze strany zprostředkovatele;
- b) v případě, kdy Obchodník prostřednictvím Aplikace požádá o návratovou Transakci (např. v důsledku odstoupení od kupní smlouvy ze strany Zákazníka), vrátit částku Transakce přímo poskytovateli úvěru.

32. Obchodník se zavazuje:

- a) před tím, než umožní Zákazníkovi zvolit nabídku NEJsplátky, mu prokazatelně zpřístupnit informace o jejím fungování, zejména že:
  - i. bude přesměrován na stránky zprostředkovatele, které mu umožní srovnat nabídky potenciálních poskytovatelů úvěru;
  - ii. poskytnutí úvěru závisí na poskytovateli (zejména na posouzení úvěruschopnosti Zákazníka z jeho strany) a Obchodník, zprostředkovatel ani Banka jeho poskytnutí nijak nezaručují;
  - iii. poskytnutí úvěru je podmíněno uzavřením smlouvy o úvěru s poskytovatelem a řídí se jím stanovenými podmínkami; a o
  - iv. způsobu vrácení kupní ceny v případě jeho odstoupení od kupní smlouvy, který musí být v souladu se Smlouvou;
- b) v okamžik, kdy Zákazník zvolí jako způsob úhrady NEJsplátku, pro něj rezervovat vybrané zboží/služby přinejmenším na dobu platnosti Pay ID;
- c) předávat Bance způsobem, ve formě a rozsahu uvedeném v Technických pravidlech informace nezbytné k řádnému vypořádání NEJsplátky (údaje o Zákazníkovi, o expedici zboží, o jeho doručení apod.);
- d) v případě odstoupení od kupní smlouvy / smlouvy o poskytnutí služby nebo jejího zániku z jiného důvodu vrátit neprodleně cenu zboží/služby uhrazenou prostřednictvím NEJsplátky způsobem sjednaným v Pravidlech pro obchodníky;
- e) dodržovat Pravidla pro obchodníky.

33. Peněžní prostředky odpovídající realizovaným Transakcím budou připsány na Účet vedený u Banky nejpozději do konce dne následujícího po dni, kdy Banka obdrží od

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



Obchodníka potvrzení o dodání zboží Zákazníkovi; pokud částka čerpaného úvěru nebude připsána na sběrný účet tak, aby ji Banka mohla ve výše uvedené lhůtě zpracovat a připsat na Účet, a odpovídající částku proto poskytne z vlastních zdrojů, je oprávněna částku poskytnutého úvěru následně připsanou na sběrný účet použít k úhradě takto vzniklého dluhu.

34. Nedojde-li na žádost Banky k doložení dodání zboží Zákazníkovi, vzniká Obchodníkovi povinnost vrátit Bance peněžní prostředky odpovídající příslušné Transakci, pokud již došlo k jejich připsání na Účet.
35. Provizní řád a Pravidla pro obchodníky se v případě sjednání Platební služby NEJsplátka stávají součástí Smlouvy.

## MP PLATBA

36. MP platba se řídí přednostně Podmínkami MP platby vydávanými společností MP.

## IV. POSKYTNUTÍ PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ

1. Niže uvedená ujednání se použijí, pokud je sjednáno poskytnutí Platebních terminálů. Ve vztahu k poskytnutí Platebních terminálů mají ujednání tohoto článku přednost a ujednání ostatních článků Podmínek se použijí pouze, pokud tento článek neobsahuje specifickou úpravu.
2. Banka poskytne Obchodníkovi Platební terminály v počtu a způsobem sjednanými ve Smlouvě (Formulář pro registraci Obchodníka) či v souladu s ní.
3. Banka se zavazuje na své náklady zajistit:
- instalaci Platebních terminálů (resp. předání či zaslání v případě mobilních Platebních terminálů) do 20 pracovních dnů od účinnosti Smlouvy, pokud celkový počet Platebních terminálů nepřesáhne:
    - 10 kusů v případě klasických Platebních terminálů (mobilních i stacionárních);
    - 5 kusů v případě kioskových Platebních terminálů.Při vyšším počtu Platebních terminálů bude lhůta pro instalaci sjednána individuálně;
  - zaškolení oprávněných pracovníků Obchodníka, kteří budou zajišťovat obsluhu Platebních terminálů;
  - telefonickou hot-line poradenskou službu;
  - záruční a pozáruční servis;
4. Banka poskytne Obchodníkovi Platební terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání na základě písemného instalačního protokolu, který se okamžikem potvrzení stává součástí Smlouvy. Podpisem instalačního protokolu Obchodník potvrzuje, že v době jeho převzetí byl Platební terminál ve stavu způsobilém k řádnému užívání a že byl poučen o tom, jak jej používat. Okamžikem převzetí Obchodník přebírá plnou odpovědnost za poskytnutý Platební terminál. K převzetí Platebního terminálu a podpisu instalačního protokolu je oprávněn jakýkoli pracovník Obchodníka přítomný v Obchodním místě; to neplatí v případě, pokud předávající osoba musela vzhledem k okolnostem vědět, že k tomu není oprávněna.
5. Banka se zavazuje udržovat Platební terminály ve stavu způsobilém k řádnému užívání po celou dobu účinnosti Smlouvy.
6. Banka je oprávněna:
- provádět jednostranně změny software Platebních terminálů;
  - kontrolovat jejich stav a umístění;
  - pořizovat fotodokumentaci provozovny Obchodníka, ve které je / má být instalován Platební terminál za účelem doložení sortimentu prodávaného zboží / nabízených služeb, která se stane součástí elektronického servisního protokolu
7. Obchodník se zavazuje:
- připravit obchodní místo k instalaci Platebního terminálu tak, aby funkční síťová zásuvka (230 V) a telefonní/datová přípojka zřízení v souladu s telekomunikačními předpisy nebyla ve vzdálenosti větší než 2 metry od umístěného Platebního terminálu;
  - umožnit přístup do prostor provozovny pracovníkům servisní společnosti, kteří budou instalaci provádět, a umožnit jim pořízení fotodokumentace dokládající sortiment prodávaného zboží / nabízených služeb; Pokud v době instalace nebude možné prostřednictvím fotodokumentace doložit sortiment prodávaného zboží / nabízených služeb (např. proto, že zboží v nově otevřené provozovně ještě není vyskladněno), instalace neproběhne a Obchodník se zavazuje zaplatit náklady na marný výjezd technika dle Servisních podmínek. Pokud Obchodník nebude využívat Platební terminál v rámci kamenné provozovny, musí namísto střežení pořízení fotodokumentace vyplnit a potvrdit Formulář pro ověření podnikatelské činnosti.
  - v případě Platebního terminálu s GPRS komunikací zajistit na vlastní náklady samostatnou SIM kartu mobilního operátora, která bude splňovat požadavky pro řádnou komunikaci do infrastruktury Banky;
  - v případě Platebního terminálu s Wi-Fi zajistit na vlastní náklady Wi-Fi router, včetně zřízení datové přípojky a datového kabelu; Platební terminál bude konfigurován na konkrétní Wi-Fi síť (SSID a heslo);
  - potvrdit převzetí instalovaného Platebního terminálu podpisem instalačního protokolu;
  - v případě instalace mobilního Platebního terminálu do motorového vozidla využít k montáži základny a napojení na elektrickou síť vozidla pouze autorizovaný servis, případně Bankou určenou servisní společnost;
  - neprovádět žádné úpravy ani zásahy do Platebního terminálu, nedekompilovat a nepožívat kopie jeho programového vybavení ani jinak do něj zasahovat;
  - neprovázet na Platebním terminálu žádné další aplikace bez předchozího písemného souhlasu Banky a používat Platební terminál pouze v souladu se Smlouvou, zejména Manuálem pro obchodníky;
  - přijímat prostřednictvím Platebního terminálu pouze Platební karty;
  - nezastavit Platební terminál ani jej nezatížit žádnými jinými právy třetích osob;
  - nahradit Bance škodu, která vznikne Bance, držiteli Platební karty či jakékoli třetí osobě neodbornou či neoprávněnou manipulací s Platebním terminálem;
  - v případě poškození či jiného znehodnocení Platebního terminálu kontaktovat bezodkladně Banku nebo ji určenou servisní společnost;
  - umožnit Bance technickou údržbu Platebního terminálu dle Servisních podmínek a poskytnout za tímto účelem potřebnou součinnost Bankou určené servisní společnosti;
  - objednávat u Bankou určené servisní společnosti odstranění veškerých závad, poškození či jakéhokoli znehodnocení Platebního terminálu; Pokud je poškození způsobeno obsluhou Obchodníka, třetí osobou, nebo použitím Platebního terminálu v rozporu se Smlouvou, nese náklady na opravu Platebního terminálu Obchodník, a to dle ceníku, který je součástí Servisních podmínek;
  - zajišťovat si na svůj náklad provozní materiál (např. kotoučky do tiskárny);
  - v případě ztráty nebo odcizení Platebního terminálu nahlásit tuto skutečnost neprodleně telefonicky Bance na tel. číslo +420 495 800 116 s tím, že do 24 hodin od telefonického nahlášení je povinen tuto skutečnost nahlásit také písemně (včetně doložení protokolu od Policie ČR);
  - bez předchozího písemného souhlasu Banky nevyřadit Platební terminál z provozu a neprovázet jej na jiném místě, než které je uvedeno v instalačním protokolu;
  - v níže uvedených případech na výzvu Banky buď umožnit odinstalaci Platebního terminálu (na základě předchozí dohody během pracovních dnů v době od 7.00-18.00 hodin), nebo Platební terminál vrátit:
    - po dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců nebyla prostřednictvím Platebního terminálu provedena žádná Transakce;
    - došlo k zániku Smlouvy;
    - v případě výměny Platebního terminálu;
    - v důsledku zrušení Obchodního místa;
    - v důsledku žádosti Obchodníka o odinstalaci Platebního terminálu.Platební terminál musí být vrácen nejpozději do 15 kalendářních dnů od okamžiku, kdy Obchodníkovi povinnost k jeho vrácení vznikla. Vrácený/odinstalovaný Platební terminál musí být ve stavu odpovídajícím obvyklému opotřebení.
8. Obchodník je oprávněn Platební terminály na své náklady pojistit.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



## V. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

### Náhrada škody

1. Pokud v důsledku porušení jakékoli povinnosti Obchodníka vyplývající ze Smlouvy vznikne Bance škoda (např. v důsledku oprávněné reklamace Transakce, zaplacením sankce uložené ze strany Asociace nebo příslušného orgánu veřejné moci), zavazuje se jí Obchodník Bance nahradit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, co jej k tomu Banka vyzve.
2. Strana se zproští povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že ji ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (např. mezinárodní sankce, výpadek dodávky elektřiny, dočasná, druhé straně bezodkladně oznámená nefunkčnost Platebních terminálů / Platební brány způsobená technickými problémy, přírodní katastrofou, hardwarovými závadami, počítačovými viry, apod.). Strany se dohodly na omezení práva Obchodníka na náhradu škody způsobené Bankou v důsledku nedbalostního jednání tak, že maximální výše náhrady škody vzniklé v důsledku jednoho případu porušení povinnosti činí 10.000,- Kč, za všechna porušení v rámci kalendářního roku pak 100.000,-Kč.
3. Banka odpovídá za škodu pouze Obchodníkovi, nikoli případně třetí osobě, jejímuž zájmu mělo splnění sjednané povinnosti sloužit.

### Smluvní pokuty

4. Obchodník se zavazuje utrdit Bance smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý Platební terminál, jehož odinstalaci neumožní v souladu se Smlouvou nebo který v souladu se Smlouvou nevrátí Bance.
5. Banka je oprávněna účtovat Obchodníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každou oprávněnou reklamaci Transakce.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Banky na náhradu škody.
7. Smluvní pokuta je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení výzvy k její úhradě Obchodníkovi.

### Některé důsledky porušení Smlouvy

8. V níže uvedených případech porušení Smlouvy ze strany Obchodníka, příp. situacích ohrožujících práva Banky, je Banka oprávněna okamžitě zablokovat Platební terminál / deaktivovat Platební bránu nebo nezúčtovat Transakci (příp. pozdržet její zúčtování až o 180 kalendářních dnů):
  - a) Transakce byla iniciována za podmínek, které jsou v rozporu se Smlouvou (včetně chybného postupu při obsluze Platebního terminálu) nebo právními předpisy;
  - b) držitel Platební karty, její vydavatel nebo Asociace vznesou námitku (reklamaci) vůči Transakci, případně stížnost, že Obchodník odmítá přijmout Platební kartu nad či pod určitou výši částky Transakce, a Banka jí shledá oprávněnou;
  - c) Obchodník na žádost Banky nedoloží účast oprávněného držitele Platební karty na iniciaci Transakce;
  - d) Obchodník porušuje svoji informační povinnost vůči Bance;
  - e) Obchodník Bance nedoloží řádně a včas Doklady nebo Bance neposkytne součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace Transakce ze strany držitele Platební karty;
  - f) Banka, držitel Platební karty, její vydavatel nebo Asociace označí Transakci za podvodnou (iniciovanou bez souhlasu oprávněného držitele Platební karty);
  - g) při podezření na protiprávní jednání Obchodníka;
  - h) na pokyn Asociace;
  - i) Obchodník jedná v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy;
  - j) byla splněna některá z podmínek pro odstoupení od Smlouvy ze strany Banky dle čl. V., odst. 24., písm. b), bodu ii. nebo iii.V případě, že již Transakce byla zúčtována a až následně vyjde najevo některá ze skutečností uvedených výše, je Banka oprávněna uspokojit pohledávku odpovídající takové Transakci v rámci běžného zúčtování Transakci nebo inkasem z Účtu.

### Započtení

9. Banka je oprávněna započítat jakoukoli svou splatnou pohledávku za Obchodníkem vzniklou na základě Smlouvy proti jakékoli (i nesplatné) pohledávce Obchodníka za Bankou, zejména je oprávněna takovou svoji pohledávku uspokojit z peněžních prostředků na Účtu, případně na jakémkoli dalším účtu Obchodníka vedeném u Banky, nebo z částky Transakci určené k zúčtování.

### Komunikace

10. Není-li dohodnuto jinak, platí pro komunikaci mezi Bankou a Obchodníkem pravidla uvedená v tomto oddíle. Komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, a to písemně (v listinné i elektronické podobě), telefonicky nebo osobně návštěvou pobočky Banky. Banka při doručování zpráv určených Obchodníkovi využívá zejména korespondenční adresy sjednané ve Smlouvě či v souladu s ní (např. prostřednictvím Aplikace). Není-li korespondenční adresa Obchodníka sjednána, zasílá Banka Obchodníkovi zprávy v listinné podobě na adresu jeho sídla / místa podnikání uvedenou ve Smlouvě, příp. na jinou dohodnutou adresu (dohodnutou adresu nemůže být adresa pobočky Banky a P. O. BOX). Obchodník je povinen zajistit přebírání zásilek/zpráv na výše uvedených adresách a porušení této povinnosti je považováno za vědomé zmaření jejich doručení. U poštovních zásilek odeslané na sjednanou adresu způsobem umožňujícím Bance ověřit její doručení, která je Bance vrácena jako nedoručitelná (bez ohledu na důvod), nastávají účinky doručení v den jejího vrácení Bance. U ostatních poštovních zásilek odeslaných na sjednanou adresu se má za to, že byly Obchodníkovi doručeny 5. pracovní den po odeslání v rámci České republiky a 15. pracovní den po odeslání do ciziny. E-mailová zpráva se má za doručenu Obchodníkovi následující pracovní den po jejím odeslání.
11. Banka je oprávněna komunikovat s Obchodníkem i prostřednictvím Aplikace nebo internetového bankovníctví; Obchodník se pro tento případ zavazuje schránku v Aplikaci / internetovém bankovníctví pravidelně kontrolovat.
12. Banka je oprávněna zvolit kterýkoli z kontaktních údajů Obchodníka a výše uvedených komunikačních kanálů.
13. Obchodník je povinen zasílat Bance komunikaci v listinné podobě na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy s uvedením, že je určena útvaru Obchod – Acquiring, E-commerce a karty, e-mailovou komunikaci je povinen zasílat na adresu [akceptacekaret@csob.cz](mailto:akceptacekaret@csob.cz).
14. U dokumentů předkládaných Bance v jiném než v českém jazyce je Banka oprávněna požadovat po Obchodníkovi úřední překlad na jeho náklady. Banka neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
15. U dokumentů adresovaných Bance a obsahujících podpis osoby jednající za Obchodníka je Banka oprávněna požadovat jeho ověření svým pracovníkem (příp. pracovníkem jí zmocněné osoby), příp. úřední ověření.

### Osobní údaje

16. V rámci smluvního vztahu s Obchodníkem Banka zpracovává osobní údaje v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu a zpracování osobních údajů. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů přístupném na [www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju](http://www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju) a v obchodních místech Banky.
17. Banka je oprávněna předávat na základě vyžádání nezbytné informace o Obchodníkovi orgánům veřejné moci a jakékoli podezření na podvodnou Transakci oznámit orgánům: činným v trestním řízení, vydavatelé Platební karty a příslušné Asociaci.
18. Pro případ, že Obchodník uzavřel s Bankou Smlouvu v důsledku zprostředkovatelské činnosti třetí osoby, souhlasí Obchodník s tím, aby Banka této osobě za účelem jejich interních statistik předávala následující údaje: IČO Obchodníka, datum uzavření a případného ukončení Smlouvy, informace týkající se instalace Platebních terminálů (číslo Platebního terminálu, datum instalace), datum implementace Platební brány, sazbu provize ČSOB, informace o Transakcích (měsíční objem a počet a výše jednotlivých Transakcí). Souhlas je možné kdykoliv písemně odvolat.

### Reference

19. Obchodník souhlasí s tím, že po dobu účinnosti Smlouvy mohou být údaje o něm v rozsahu jméno / název / logo a sídlo / místo podnikání uvedeny v materiálech Banky jako reference na spolupráci v oblasti akceptace Platebních karet a poskytování dalších Platebních služeb, seznamech obchodních míst akceptujících Platební služby, statistických a jiných výkazech a dále že je Banka oprávněna předávat tyto údaje, včetně anonymizovaných informací o dosaženém obratu Obchodníka, Asociacím.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH PLATEBNÍCH SLUŽEB



## Orgán dohledu

20. Orgánem dohledu nad činností Banky v oblasti platebních služeb, kterému je Obchodník oprávněn podat stížnost, je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

## Rozhodné právo a řešení sporů

21. Smlouva se řídí právem České republiky a případné spory z ní budou rozhodovány soudy České republiky.

## Jazyk smlouvy

22. Je-li Smlouva vyhotovena i v jiném než českém jazyce, má při výkladu vždy přednost česká jazyková verze.

## Změna Smlouvy

23. Smlouvu, včetně Podmínek a dalších nepřímých ujednání, je možné měnit následovně:

- a) prostřednictvím dodatků v listinné či elektronické podobě uzavřených v písemné formě. Umožní-li to Banka, může být dodatek uzavřen i prostřednictvím samostatného návrhu změny a jeho přijetí. Pro účely tohoto článku se písemná forma považuje za zachovanou i v těchto případech: i) podpis za Banku je nahrazen skenem vlastnoručního podpisu osoby oprávněné za ni jednat, ii) návrh změny / přijetí návrhu je druhé straně doručen do datové schránky (v tomto případě není podpis stran vyžadován). U dodatků v listinné podobě může Banka trvat na ověření podpisu Obchodníka svým pracovníkem nebo na jeho úředním ověření, u dodatků v elektronické podobě na zaručeném elektronickém podpisu Obchodníka;
- b) jednostranným oznámením ze strany Banky doručeným Obchodníkovi s přiměřeným předstihem prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, výpisu z Transakcí, nebo jiným vhodným způsobem, pokud jde o změnu, která je výhodná pro Obchodníka nebo o změnu, která nemá vliv na jeho práva a povinnosti, příp. o změnu, jejíž nutnost vyplývá z ustanovení právních předpisů (např. snížení poplatků);
- c) na návrh Banky zpřístupněný Obchodníkovi jeho zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) s alespoň 1měsíčním předstihem před zamýšlenou účinností změny. O zveřejnění návrhu Banka Obchodníka ve stejné lhůtě informuje prostřednictvím Aplikace, internetového bankovníctví, výpisu z Transakcí, e-mailu nebo jiným vhodným způsobem. Pokud Obchodník navrhovanou změnu do dne uvedeného v návrhu písemně neodmítne, nabývá vůči němu změna účinnosti. Odmítnutí změny dle předchozí věty považují strany za výpověď Smlouvy (platí pouze za předpokladu, že se změna týká Obchodníkem využívaných Platebních služeb). Pokud Obchodník do dne zamýšlené účinnosti změny návrh výslovně přijme, může Banka změnu provést již ode dne takového přijetí. Pokud je Smlouva uzavřena mezi dnem, kdy Banka zveřejnila návrh změny některého nepřímého ujednání (zejména Podmínek) ve smyslu tohoto bodu, a dnem účinnosti této změny, stává se příslušné ujednání ke dni účinnosti změny součástí Smlouvy ve své změněné podobě. Obchodník pro tento případ podpisem Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením se zveřejněnými změnami seznámil;
- d) V rozsahu, ve kterém to Banka umožní, může Obchodník navrhnout Bance změnu Smlouvy (zejména Parametrů) prostřednictvím Aplikace. Podmínkou účinnosti takové změny je přijetí návrhu ze strany Banky některým z níže uvedených způsobů:
  - i. zasláním zprávy do Aplikace nebo internetového bankovníctví Obchodníka;
  - ii. zasláním zprávy na kontaktní adresu Obchodníka (včetně e-mailové);
  - iii. provedením požadované změny;
- e) Formulář pro registraci Obchodníka je Obchodník oprávněn měnit po předchozí e-mailové dohodě s Bankou tak, že jí doručí jeho nové znění v listinné podobě nebo elektronicky do její datové schránky, a v případech, kdy změna nespočívá ve změně Účtu, též e-mailem. Pokud změna spočívá ve změně Účtu, musí být nový Registrační formulář doručen Bance v listinné podobě, řádně podepsán a podpis ověřen pobočkovým pracovníkem Banky nebo úředně, příp. prostřednictvím datové schránky. Banka přijme návrh na změnu Registračního formuláře některým ze způsobů uvedeným v předchozím bodě.

## Ukončení Smlouvy

24. Smlouvu lze ukončit:

- a) výpovědí doručenou druhé straně. Výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po dni jejího doručení;
- b) odstoupením:
  - i. bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od uzavření Smlouvy;
  - ii. z důvodu podstatného porušení Smlouvy; za podstatné porušení Smlouvy Obchodníkem se považuje opakované porušení jakékoli jeho povinnosti ze Smlouvy nebo trvání stavu, který je v rozporu se Smlouvou, po dobu delší 1 týdne;
  - iii. ze strany Banky z některého z níže uvedených důvodů:
    - proti Obchodníkovi bylo zahájeno insolvenční řízení nebo nařizována exekuce;
    - opakovaně se vyskytnou oprávněné reklamace vůči Obchodníkovi ze strany držitelů Platebních karet, jejich vydavatelů nebo Asociací;
    - činnost Obchodníka je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo by mohla poškodit dobré jméno Banky nebo Asociace;
    - Banka má podezření na podvodné jednání Obchodníka;
    - Obchodník opustil poslední, Bance známé, Obchodní místo, aniž by jí to předem oznámil;
    - na základě Smlouvy není po dobu více než 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců zúčtována žádná Transakce;
    - trvání Smlouvy a plnění závazků vzniklých na jejím základě se dostane do rozporu s právními předpisy nebo interní politikou Banky či skupiny KBC (skupinou KBC se rozumí společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení).

25. Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Obchodníka musí mít písemnou formu a musí být doručeno na adresu sídla Banky (s uvedením, že je určeno útvaru Akceptace karet). Oznámení o výpovědi/odstoupení ze strany Banky může být zasláno Obchodníkovi i prostřednictvím Aplikace nebo jeho internetového bankovníctví.

26. Odstoupení od Smlouvy je účinné ode dne doručení oznámení o odstoupení druhé straně.

27. Ukončením Smlouvy nezanikají práva Banky vůči Obchodníkovi související s Transakcemi iniciovanými v době jejího trvání, zejména právo na zaplacení poplatků a právo na úhradu úspěšně reklamovaných Transakcí.

28. V případě ukončení Smlouvy je Obchodník povinen neprodleně odstranit všechna označení s ní související (např. označení Platebních služeb) z Obchodního místa a zanechat jejich užívání (nepokračuje-li Banka v poskytování obdobných služeb na základě jiné smlouvy).

## Datum vydání Podmínek

29. Podmínky byly vydány dne 23.4.2021.

**REGISTRAČNÍ FORMULÁŘ OBCHODNÍKA KE SMLouvĚ O PŘIJÍMÁNÍ PLATEBNÍCH KARET  
A POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB**

**Platby na internetu prostřednictvím platební brány**



Nová smlouva  Rozšíření o e-shop

Název společnosti

IČ  DIČ

Zastoupená / Funkce

E-Mail\*  Mobil\*

\* kontakt musí být vždy uveden na odpovědnou osobu, tzn. Právnická osoba - statutární zástupce, Fyzická osoba podnikající - podnikatel

Účet pro zaúčt. transakcí CZK / kód banky	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	/ 0 3 0 0	Měna účtu CZK
Účet pro zaúčt. transakcí EUR / kód banky	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	/ 0 3 0 0	Měna účtu EUR
Účet pro zaúčt. transakcí USD / kód banky	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	/ 0 3 0 0	Měna účtu USD
Účet pro zaúčt. transakcí GBP / kód banky	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	/ 0 3 0 0	Měna účtu GBP
Účet pro zaúčt. transakcí PLN / kód banky	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	/ 0 3 0 0	Měna účtu PLN
Účet pro zaúčt. transakcí HUF / kód banky	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	/ 0 3 0 0	Měna účtu HUF

**E-shop**  **Využíváte kamennou provozovnu?**  ano  ne

Název e-shopu\*\*

Využíváte v souvislosti s e-shopem i aplikaci/mobilní aplikaci?  ano  ne

Pokud ano, uveďte její název

Předpokládaný měsíční obrát transakcí provedených platebními kartami v Kč

Ulice a č.p. (sídlo podnikání)\*\*  Město\*\*  PSČ\*\*

www\*\*  Telefon\*\*

E-mail\*\*

\*\*tyto údaje budou zobrazeny na platební bráně

Pokud má Obchodník více obchodních míst (www stránek) pro přijímání platebních karet, je nutné vyplnit za každé obchodní místo (www stránku) samostatný formulář.

Specifikace druhu zboží / služeb, pro které bude využívána platební brána

**Kontaktní osoba - reklamacie, správa objednávek**

Jméno  E-mail  Mobil

**Kontaktní osoba - technická implementace**

Jméno  E-mail  Mobil

Multicurrency  ANO  NE  Platba na klik (opakovaná platba)  Platba na míru

**Výpisy**

E-mail pro zaslání el. výpisů a faktur:

Formát výpisu	Frekvence výpisu		
<input type="checkbox"/> Formát XML	<input type="checkbox"/> Denní	<input type="checkbox"/> Týdenní	<input type="checkbox"/> Měsíční
<input type="checkbox"/> Formát PDF	<input type="checkbox"/> Denní	<input type="checkbox"/> Týdenní	<input type="checkbox"/> Měsíční

Přihlašovací údaje do aplikace POS Merchant budou zaslány po podpisu Smlouvy o přijímání platebních karet a poskytování dalších služeb na E-mail zástupce společnosti.



Zvolená služba se vedle Smlouvy řídí i příslušnými ujednáními Podmínek, které Obchodník přijal jako součást Smlouvy okamžikem jejího uzavření. Aktuální znění Podmínek je dostupné na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a Obchodník podpisem Registračního formuláře potvrzuje, že se s ním seznámil.

V  dne

Za Obchodníka (razítko a podpis oprávněné osoby)





Příloha č. 3 Dokumentace výběrového řízení

**Platební brána pro elektronické odbavení cestujících III**

## Obsah

1	Použité zkratky a pojmy .....	2
2	Úvod .....	3
3	Obecné požadavky .....	4
4	Konkrétní požadavky .....	6
4.1	Služba .....	6
4.1.1	Požadavky na rozhraní .....	6
4.1.2	Požadavky na provedení a nastavení uživatelského prostředí .....	6
4.1.3	Požadavky na zpracování plateb .....	7
4.1.4	Standardy zabezpečení .....	8
4.1.5	Požadavky na SLA .....	8
4.2	Dokumentace .....	10
4.2.1	Projektová dokumentace .....	10
4.2.2	Dokumentace k akceptaci .....	10
5	Přílohy .....	10

## 1 Použité zkratky a pojmy

<b>API</b>	(Application Programming Interface) označuje v informatice rozhraní pro programování aplikací
<b>Bezkontaktní Karta (BK)</b>	Identifikátor zákazníka v systému elektronického odbavení cestujících
<b>BPK</b>	Bankovní platební karta
<b>EOC</b>	Elektronické odbavení cestujících
<b>KV</b>	Kraj Vysočina
<b>MC</b>	Mastercard



<b>SPP</b>	Smluvní a přepravní podmínky
<b>Taplist</b>	Seznam přiložených karet (využívá se u BPK standardu EMV)
<b>TOKEN</b>	Jedinečný identifikátor bezkontaktní karty
<b>VDV</b>	Integrovaný dopravní systém Veřejné dopravy Vysočiny
<b>VHD</b>	Veřejná hromadná doprava (městská i příměstská, všechny trakce)

## 2 Úvod

Cílem poptávané funkce je **zajištění elektronických bankovních plateb pro odbavení cestujících** v integrovaném dopravním systému Veřejné dopravy Vysočiny (dále jen VDV). Primární funkcí je zajištění úhrady za nákup dopravního produktu (například dlouhodobé předplatné, jednotlivé jízdenky) platbou z účtu spojeného s bankovní platební kartou.

Platby za jízdenkové produkty budou probíhat variantně při nákupu:

- na pokladně (v předprodeji u dopravce, v odbavovacím systému vozidla, v přenosném zařízení obsluhy – průvodčího, v automatu) s využitím BPK
- v mobilní aplikaci systému EOC VDV,
- v e-shopu systému EOC VDV.

Zadavatel zároveň požaduje umožnit **autorizační služby standardních transakcí EMV (acquiring)** s využitím BPK pro nahodilé cestující, kteří v systému nebudou mít registrovanou kartu a vytvořený token.

Zadavatel požaduje zajištění plného **odbavení cestujícího registrovaného a identifikovaného v systému EOC pomocí BPK** (včetně tokenizace, akceptace platby a dalších souvisejících interakcí s EOC zadavatele)

Zároveň je cílem, aby byly dodávány provozovateli VDV všechny potřebné údaje o provedených platbách řádně a včas, aby provozovatel mohl plnit svoje závazky a povinnosti při provozu IDS i evidenci účetních agend.

### 3 Obecné požadavky

#### 1. Dodání služby

- Zpracování plateb vznikajících v systému EOC VDV, jedná se o funkce:

a) nákup na pokladně (v předprodeji u dopravce)

b) nákup v odbavovacím systému vozidla (v přenosném zařízení obsluhy – průvodčího, v a automatu).

c) nákup v mobilní aplikaci a v e-shopu EOC VDV

V předchozích bodech zadavatel požaduje (mimo jiné) plné odbavení cestujícího registrovaného a identifikovaného v systému EOC pomocí BPK (včetně tokenizace, akceptace platby a dalších souvisejících interakcí s EOC zadavatele)

d) Autorizační služba standardních transakcí EMV (acquiring) s využitím BPK pro nahodilé cestující, kteří v systému nebudou mít registrovanou kartu a vytvořený token.

*Poznámky:*

- Systém EOC provozovaný zadavatelem bude obsahovat zúčtovací systém, který bude na platební bránu zasílat agregované transakce za dané časové období (například price-capping).
- Obecné požadavky na použitý tokenizační algoritmus a klíč jsou definovány v příloze tohoto dokumentu.

#### 2. Zpracování projektové dokumentace jednotlivých částí systému v rozsahu:

Poskytovatel služby platební brány poskytne veškerou potřebnou dokumentaci nutnou pro úspěšnou implementaci služby zpracování plateb v rámci systému, a to do 1 měsíce po zahájení účinnosti smlouvy.

Dokumentace bude obsahovat uživatelskou příručku určenou pro objednatele, dopravce VHD a dodavatele (realizujícího návazné dodávky systému EOC VDV). V rámci dodávky je požadována metodická součinnost s v budoucnu vybraným dodavatelem systému EOC VDV.

#### 3. Zpracování Bezpečnostního projektu v rozsahu:

Součástí akceptace všech služeb bude také bezpečnostní dokumentace, popisující bezpečnostní pravidla nad popisem procesů u každé funkce jednotlivě.

#### 4. Návrh pravidel budoucího update a upgrade systému, včetně jeho profylaxe

Součástí akceptace bude metodika pro provádění update a upgrade služby.

#### 5. Závazek zhotovitele

- Zhotovitel se zavazuje k předání svého tokenizačního klíče a algoritmu zadavateli (Kraji Vysočina) a dopravci České dráhy z důvodu celkového zajištění odbavení cestujících registrovaných a identifikovaných v systému EOC pomocí BPK
- Zhotovitel se zavazuje k budoucí součinnosti s dodavatelem systému EOC a to v průběhu projektování, implementace, testování a provozu Platební brány

#### 6. Předpokládaný harmonogram včetně stanovení hlavních milníků projektu

Etapizace	Název	Charakteristika	Předpoklad časové náročnosti (měsíce)
Etapa 0	Předprojektová příprava	<ul style="list-style-type: none"><li>• Příprava Zadávací dokumentace</li><li>• Provedení veřejné obchodní soutěže</li></ul>	T0
Etapa 1	Projektování	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uzavření smluvního vztahu s dodavatelem platební brány (bankou)</li><li>• Zpracování dokumentace</li><li>• Nastavení produktu platební brány</li><li>• Zajištění vybavení a součinnosti zadavatele a dopravců VHD</li></ul>	T0 až T0+1
Etapa 2	Implementace a testování	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementace platební brány</li><li>• Instalace potřebného HW a SW do prostředí objednatele a dopravců VHD</li><li>• Spuštění testovacího prostředí služby</li><li>• Testování u zadavatele</li></ul>	T0+1 až T0+3
Etapa 3	Provoz	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pilotní provoz v základním rozsahu služby (bez zprovozněného EOC VDV)</li><li>• Podpora a součinnost s dodavatelem systému EOC VDV</li></ul>	Od T0+3

*Jako čas T0 je považován den uveřejnění smlouvy s dodavatelem*

## 4 Konkrétní požadavky

### 4.1 Služba

#### 4.1.1 Požadavky na rozhraní

- Platební brána poskytne následující Služby v testovacím a ostrém prostředí:
  - a. Testovací prostředí – služba zpracování plateb pro ověření správné implementace API a součinnosti s dodavatelem systému EOC VDV
  - b. Ostré prostředí – služba zpracování plateb s využitím API
  
- Platební brána poskytne:
  - a. monitorování plateb vzdáleným připojením do svého systému pro pracovníky Objednatele.
  - b. Informační linku jako součást služby jednotného kontaktního místa
  - c. Platební brána bude provozována v nepřetržitém provozu
  
- Platební brána bude spolupracovat s dalšími systémy zadavatele ve funkcích:
  - a. Systém platební brány musí být schopen vygenerovat token k BPK v automatickém režimu a tento token společně s dalšími údaji- např cenou transakce- předat do systému EOC zadavatele.

Akceptace bude provedena především na základě úspěšné demonstrace služby. Poskytovatel vytvoří testovací data a poskytne veškeré potřebné vybavení pro provedení průkazné demonstrace funkce rozhraní a služby.

#### 4.1.2 Požadavky na provedení a nastavení uživatelského prostředí

- Responzivní design (zobrazení stránky platební brány bude automaticky přizpůsobeno a optimalizováno pro běžné druhy zařízení a jejich rozlišení displeje, na kterých bude platba prováděna)
- Redirect brána (zákazník bude přesměrován mimo stránky VDV na platební bránu a po dokončení platby bude následně přesměrován zpět na určenou stránku VDV)
- Jazykem platební brány bude čeština

- Veškeré platební operace budou probíhat výhradně v měně Česká koruna (CZK)

#### 4.1.3 Požadavky na zpracování plateb

Služba bude zpracovávat platby jízdného vznikajících v systému EOC VDV, jedná se o funkce:

1. nákupů na pokladně (v předprodeji u dopravce, v odbavovacím systému vozidla, v přenosném zařízení obsluhy – průvodčího, v automatu) s využitím BPK
2. nákupů v mobilní aplikaci EOC VDV 3. nákupů v e-shopu EOC VDV

v prostředí dopravního systému Objednatele, a tak její funkce musí být vhodné pro využití odbavování cestujících ve veřejné dopravě.

Požadované vlastnosti jsou:

- a) Úhrada BPK alespoň Mastercard a Visa, přičemž Poskytovatel může nabídnout placení i platebními kartami dalších kartových společností (např. American Express, Diners Club/Discover ad.).
- b) Možnost opakovaného provedení platby platebními kartami (v praktickém využití při odbavování v procesu přepravy cestujícího) bude umožněna opakovanou platbou s uloženou platební kartou.
- c) Možnost stornování platby
- d) Možnost úhrady přes odkaz (tzv. push platba).
- e) Možnost odesílání notifikačního emailu o provedení, nebo zamítnutí platby.

Pokud Platební brána poskytuje službu Dynamic Currency Conversion (DCC), zpřístupní ji poskytovatel Objednateli. Poskytovatel zahrne cenu služby konverze měny do vyúčtování ceny své služby ve výši, která je v místě a čase obvyklá.

Součástí zpracování plateb je funkce vzdáleného monitorování plateb.

#### 4.1.4 Standardy zabezpečení

Platební brána se zavazuje provozovat služby ve stavu plné shody s požadavky PCI-DSS, požadavky společností Mastercard/Visa a legislativními a regulatorními požadavky platnými na území České republiky. Provozování platební brány musí probíhat na základě příslušného oprávnění k podnikání v oblasti platebních služeb, provozovatel je povinen po celou dobu trvání smlouvy udržovat svoji certifikaci PCI i kartových společností a bude průběžně a proaktivně monitorovat i připravované změny v této oblasti, aby včas připravil možné požadované úpravy systému.

Platební brána bude primárně využívat technologie:

- 3D Secure
- SSL certifikáty

Součástí podpory a údržby je průběžná implementace služeb, které MC a Visa v průběhu doby sjednání služby na území ČR zavedou.

#### 4.1.5 Požadavky na SLA

A. Platební brána bude provozována za podmínek:

- Provozní doba platební brány – nepřetržitá 24x7
- Požadovaná dostupnost služby - 99,9%
- Reakční doba na potvrzení nahlášeného výpadku - 15 min.
- Maximální doba jednoho výpadku služby - 30 min. od potvrzení přijetí nahlášeného výpadku.
- Požadavky na pravidelný servis (profylaxe) – možno v čase mimo provoz dopravy od 1:00 do 4:00, jen však po hlášení min. 48 hodin předem.
- Provozovatel platební brány je povinen v případě ukončení smlouvy předat Objednateli informace o nedořešených platbách a reklamacích.

B. Monitorovací služba bude provozována za podmínek:

- Provozní doba monitorovací služby – nepřetržitá 24x7
- Požadovaná dostupnost služby – 98%
- Reakční doba na potvrzení nahlášeného výpadku - 15 min.
- Maximální doba jednoho výpadku služby- 30 min. od potvrzení přijetí nahlášeného výpadku

C. Informační linka bude provozována za podmínek:

- Provozní doba informační linky – pracovní dny 5x10 (8:00 -18:00)
- Požadovaná dostupnost služby - 99%
- Reakční doba na potvrzení nahlášeného výpadku - 15 min.
- Maximální doba jednoho výpadku služby - 60 min. od potvrzení přijetí nahlášeného výpadku.

Pro A, B, C platí:

- V případě, že ve vyhodnocovacím období, které je shodné s fakturačním obdobím dle smlouvy, není služba poskytována v souladu s výše uvedenými podmínkami SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny služeb ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu trvající vady, nebo za snížení kvality služby ve srovnání s úrovní předepsanou v SLA (nelze-li dobu trvání vady určit).
- V případě, že bude porušeno více podmínek SLA současně, nároky na slevu z ceny služeb se sčítají.
- Dostupnost za fakturační období je vypočitatelná jako podíl skutečné doby bezchybného provozu a požadované provozní doby služby (x 100 pro vyčíslení v %).

## 4.2 Dokumentace

### 4.2.1 Projektová dokumentace

Před zahájením služby zadavatel požaduje zpracování dokumentace v rozsahu:

- Uživatelská příručka (určená pro objednatele, dopravce VHD a dodavatele realizujícího návazné dodávky systému EOC VDV),
- Bezpečnostní projekt,
- Metodika provádění update a upgrade služby.
- Popis rozhraní platební brány

### 4.2.2 Dokumentace k akceptaci

Součástí akceptace všech služeb i jejich částí bude podrobná dokumentace popisující:

- popis všech služeb brány,
- popis procesů zajišťujících realizaci dodávaných služeb (viz, kap 3.1.)
- popis podpory a údržby dodávaných služeb
- specifikace dat, které je poskytovatel připraven předat při řádném ukončení smlouvy.

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel u předložené dokumentace pracoval u vybraných částí jen s přiměřenou technickou podrobností úměrnou IT kvalifikaci uživatelů.

## 5 Přílohy

Příloha č. 1 – Tokenizační algoritmus



# EOC Vysočina

## Tokenizační algoritmus



---

**Obsah**

<b>1. Úvod.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Popis algoritmu .....</b>	<b>4</b>
2.1 Popis algoritmu pro bankovní karty.....	4
2.2 Popis algoritmu pro ostatní identifikátory.....	4
<b>3. Identifikátory.....</b>	<b>5</b>
3.1 Bankovní karta.....	5
3.2 In Karta 2. generace.....	5
3.3 Jihlavská karta .....	5
3.4 Mobilní aplikace .....	6
<b>4. Principy bezpečnosti.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Příklad výpočtu.....</b>	<b>8</b>
5.1 Příklad výpočtu pro bankovní kartu.....	8
5.2 Příklad výpočtu pro In Kartu.....	8

Tento dokument a veškerý jeho obsah je chráněn autorským právem a dokument i veškerý jeho obsah je, s eventuální výjimkou explicitně uvedených částí, vlastnictvím společnosti ODP–software, spol. s r. o., IČO 61683809, DIČ CZ61683809, sídlem Pernerova 2819/2a v Praze 3, PSČ 130 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 37829. Tento dokument nesmí být reprodukován ani citován, ať z části nebo v celku, bez předchozího písemného souhlasu jeho vlastníka nebo Kraje Vysočina.

© Copyright ODP–software, spol. s r. o. 2021.

## 1. Úvod

Tokenizací se pro účely tohoto dokumentu rozumí kryptografická operace, která bezpečně převádí hodnotu zvoleného identifikátoru (například bezkontaktní čipové karty) na hodnotu zástupnou, tzv. token. Samotný postup výpočtu, pomocí něhož je z hodnoty identifikátoru za pomoci tajného klíče token odvozen, nazýváme tokenizačním algoritmem.

Cílem tokenizace je utajení původní citlivé hodnoty identifikátoru, například čísla bankovní karty, pro použití v dopravních a zúčtovacích systémech. Na rozdíl od citlivého údaje, kterým je snadno zneužitelné číslo bankovní karty, může být token předáván i do potenciálně nedůvěryhodných prostředí, aniž by došlo ke kompromitaci původní citlivé hodnoty.

Základními požadavky na tokenizační algoritmus jsou:

- Ireversibilita – ze znalosti tokenu není možné odvodit původní číslo identifikátoru
- Unikátnost výstupu – pro každé dvě rozdílné vstupní hodnoty identifikátorů je výstupem algoritmu rozdílný token (za předpokladu omezené délky hodnoty identifikátoru).
- Důvěrnost – útočník není schopen pro vstupní hodnotu identifikátoru odvodit jeho token bez znalosti tajného klíče
- Dostupnost – komponenta, která token počítá, musí být schopna dojít k výsledku v přiměřeném čase a za využití přiměřených prostředků. Tokenizační algoritmus bude počítán i při odbavení v autobusové linkové dopravě, jeho výpočet nesmí ohrozit plynulý nástup cestujících.
- Nezávislost na fyzickém nosiči – Token by měl být pro ty identifikátory, u kterých je to možné, počítán pouze z údajů dostupných cestujícímu, ideálně tedy vytištěných na nosiči samotném v lidsky čitelné podobě. Cílem je, aby cestující mohl provést registraci identifikátoru přes webový prohlížeč a serverová část mohla provést prvotní tokenizaci identifikátoru bez fyzické přítomnosti nosiče.

## 2. Popis algoritmu

### 2.1 Popis algoritmu pro bankovní karty

Tokenizační algoritmus EOC Kraje Vysočina pro bankovní karty je definován předpisem:

**TOKEN (DATA, KEY1, VERSION) := VERSION || SHA256 (2K3DES (KEY1, IV, DATA || PADDING\_FF))**

s následujícím významem jednotlivých pojmů/zkratek:

Název	Význam	Poznámka
TOKEN	Výstupní pole bajtů pevné délky 33 B.	
DATA	Vstupní pole bajtů, získané z čísla a expirace bankovní karty postupem popsaným v kapitole <b>Identifikátory</b> .	
KEY1	Tajný symetrický klíč šifry 2K3DES ve vlastnictví poskytovatele tokenizace bankovních karet, předaný bezpečnou cestou Kraje Vysočina nebo přímo nahraný do platebního terminálu.	Délka 16 B.
VERSION	Verzový byte	Konstanta 0x11 (algoritmus verze 1, klíč č. 1)
SHA256	Hashovací funkce SHA256.	<a href="https://cs.wikipedia.org/wiki/Secure_Hash_Algorithm">https://cs.wikipedia.org/wiki/Secure_Hash_Algorithm</a>
2K3DES	Symetrická bloková šifra 2K3DES s délkou klíče 16 B, mód CBC	<a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Triple_DES">https://en.wikipedia.org/wiki/Triple_DES</a>
IV	Inicializační vektor	Pro účely tokenizace v EOC Kraje Vysočina bude vždy použit <b>nulový</b> inicializační vektor.
PADDING_FF	Zarovnání na délku bloku šifry byty s hodnotou 0xFF	

### 2.2 Popis algoritmu pro ostatní identifikátory

Tokenizační algoritmus EOC Kraje Vysočina pro ostatní identifikátory (kromě bankovních karet) je definován předpisem:

**TOKEN (DATA, KEY2) := SHA256 (AES256 (KEY2, IV, DATA || PADDING\_PKCS7))**

s následujícím významem jednotlivých pojmů/zkratek:

Název	Význam	Poznámka
TOKEN	Výstupní pole bajtů pevné délky 32 B.	
DATA	Vstupní pole bajtů, získané z hodnoty identifikátoru postupem popsaným v kapitole <b>Identifikátory</b> .	Nemusí být zarovnáno na délku bloku šifry AES256.
KEY2	Tajný symetrický klíč šifry AES256 ve vlastnictví Kraje Vysočina.	Délka 32 B.
SHA256	Hashovací funkce SHA256.	<a href="https://cs.wikipedia.org/wiki/Secure_Hash_Algorithm">https://cs.wikipedia.org/wiki/Secure_Hash_Algorithm</a>
AES256	Symetrická bloková šifra AES s délkou klíče 32 B, mód CBC	<a href="https://cs.wikipedia.org/wiki/Advanced_Encryption_Standard">https://cs.wikipedia.org/wiki/Advanced_Encryption_Standard</a>
IV	Inicializační vektor	Pro účely tokenizace v EOC Kraje Vysočina bude vždy použit <b>nulový</b> inicializační vektor.
PADDING_PKCS7	Zarovnání na délku bloku šifry dle normy PKCS7	<a href="https://en.wikipedia.org/wiki/Padding_(cryptography)#PKCS#5_and_PKCS#7">https://en.wikipedia.org/wiki/Padding_(cryptography)#PKCS#5_and_PKCS#7</a>

### 3. Identifikátory

Identifikátorem v prostředí EOC Kraje Vysočina mohou být následující média:

- Bezkontaktní bankovní karta (VISA, MasterCard)
- In Karta 2. generace Českých drah na platformě MAP s nosičem Mifare DESFireV1
- Jihlavská karta na nosiči Mifare DESFire
- Mobilní aplikace

Seznam identifikátorů je možné v budoucnu rozšířit o další typy dle požadavků Kraje Vysočina.

#### 3.1 Bankovní karta

Pro bankovní kartu budou jako vstup do tokenizačního algoritmu využity následující údaje vytištěné na těle nosiče:

- Číslo karty
- Expirace karty

Vstupní pole bajtů je pro bankovní kartu definováno jako:

```
DATA := BCD (CARD_NUM || D || EXPIRATION_YY_MM || D)
```

Pro bankovní kartu s číslem **1234 5678 1234 5678** s expirací **22/09** je tedy vstupními daty pole bajtů (hexadecimálně):  
**1234567812345678D2209D**

#### 3.2 In Karta 2. generace

Pro In Kartu budou jako vstup do tokenizačního algoritmu využity následující údaje vytištěné na těle nosiče:

- Číslo karty (PAN)
- Expirace karty

Vstupní pole bajtů je pro In Kartu definováno jako:

```
DATA := ASCII (PAN || EXPIRATION)
```

Pro In Kartu s číslem **920311201010002036** s expirací **08/23** je tedy vstupními daty pole bajtů (hexadecimálně):  
**39323033313132303130313030303230333630383233**

#### 3.3 Jihlavská karta

Pro Jihlavskou kartu bude jako vstup do tokenizačního algoritmu využito UID karty Mifare DESFire dle standardu ISO-14443A. Tato hodnota není z karty lidským okem čitelná. Pro případnou registraci Jihlavské karty prostřednictvím webového rozhraní bude nutné vytvořit na backendu převodní službu (tj. cestující zadá číslo Jihlavské karty, backend EOC Kraje Vysočina se dynamicky dotáže backendu Dopravního podniku města Jihlavy na UID zadané karty). Důvodem k tomuto kroku je fakt, že číslo Jihlavské karty není veřejně čitelné z datové struktury karty v okamžiku odbavení bez znalosti čtecích klíčů .

Vstupní pole bajtů je pro Jihlavskou kartu definováno jako:

```
DATA := 0x00 || UID
```

Pro Jihlavskou kartu s UID (hexadecimálně) **11223344** je tedy vstupními daty pole bajtů (hexadecimálně):

**0011223344**

Prefix 0x00 bude využit pouze pro Jihlavskou kartu. V případě, že by byl v budoucnu do systému EOC Kraje Vysočina zaveden další identifikátor se stejným principem tokenizace (tedy dle UID), bude mu přiřazen vlastní prefix (0x01, 0x02 atd.).

### 3.4 Mobilní aplikace

Mobilní aplikace bude pro identifikaci účtu používat jednoznačný identifikátor kódovaný do pole bajtů a předávaný v QR kódu v části „Datová část specifická pro zákazníka“, jak je uvedeno v dokumentu „EOC VDV – Analýza a návrh 2D kódu“. Vnitřní strukturu tohoto identifikátoru tento dokument nepopisuje; bude stanovena dodavatelem mobilní aplikace.

Vstupní pole pro tokenizaci je potom pro mobilní aplikaci definováno jako

**DATA := 0xFF || ID**

kde ID značí identifikátor účtu v mobilní aplikaci. Pro identifikátor „11223344“ jsou tedy vstupní data pro tokenizaci

**FF11223344**

## 4. Principy bezpečnosti

Pro zachování maximální bezpečnosti je doporučeno dodržet následující pravidla:

- Tokenizační klíče v držení Kraje Vysočina jsou tajné a mohou být předávány pouze bezpečnou cestou za dodržení všech podmínek bezpečnostní politiky Kraje Vysočina (ideálně tedy přímo v bezpečném HW úložišti – HSM, SAM modulu..., případně zašifrované transportním klíčem a rozdělené pro přenos do několika nezávislých komponent).
- Všechny SW a HW komponenty, které před samotným výpočtem tokenu přijdou do styku s citlivými hodnotami identifikátorů, musí v maximální možné míře dbát na bezpečnost a využít všech dostupných prostředků, aby zabránily úniku citlivých dat.

Tento dokument nespecifikuje pravidla pro nakládání se samotnými identifikátory, nestanovuje žádná omezení pro použití jednotlivých typů ve vztahu k odbavovacím zařízením.

## 5. Příklad výpočtu

### 5.1 Příklad výpočtu pro bankovní kartu

Předpokládejme bankovní kartu s číslem **1234 5678 1234 5678** s expirací **08/23**. V příkladu budeme používat testovací klíč **12ab991756e4aa1890efdb384029b477**

Výpočet tokenu pak pro uvedenou kartu probíhá v následujících krocích:

1. Převod hodnoty identifikátoru na vstupní data  
1234567812345678 08/23 ->  
1234567812345678D2308D
2. Doplnění vstupních dat paddingem do délky bloku šifry 2K3DES  
1234567812345678D2308D ->  
1234567812345678D2308DFFFFFFFFFFFF
3. Výpočet 2K3DES  
1234567812345678D2308DFFFFFFFFFFFF ->  
ecb858e7e8b14a13a38381668f59a105
4. Výpočet SHA256  
ecb858e7e8b14a13a38381668f59a105 ->  
c5bdd02e0f245759c358d9459f6a112130c30e5d37eaa6150970db06c96a87e9
5. Předřazení verzového bytu  
c5bdd02e0f245759c358d9459f6a112130c30e5d37eaa6150970db06c96a87e9->  
11c5bdd02e0f245759c358d9459f6a112130c30e5d37eaa6150970db06c96a87e9

### 5.2 Příklad výpočtu pro In Kartu

Předpokládejme In Kartu s logickým číslem **920311201010002036** a expirací **08/23**. V příkladu budeme používat testovací klíč **7ff8d84d1c3d73a86b1d50347fc1e47174af41192bdf5909b4a968083ce51982**.

Výpočet tokenu pak pro uvedenou kartu probíhá v následujících krocích:

6. Převod hodnoty identifikátoru na vstupní data  
920311201010002036 08/23 ->  
39323033313132303130313030303230333630383233
7. Doplnění vstupních dat paddingem PKCS7 do délky bloku šifry AES  
39323033313132303130313030303230333630383233 ->  
393230333131323031303130303032303336303832330A0A0A0A0A0A0A0A0A
8. Výpočet AES 256  
393230333131323031303130303032303336303832330a0a0a0a0a0a0a0a0a ->  
f38ea27e8d4469a35e1dc2fe0cb3b12fea9eac77c104bc4d5f3ce5fa12489dcb
9. Výpočet SHA256  
f38ea27e8d4469a35e1dc2fe0cb3b12fea9eac77c104bc4d5f3ce5fa12489dcb ->  
359502a49e4935ffeedfc05e1e54bf7ffcae6527e569e81faa84fed661258ae5

Formát uložení tokenu v back-office EOC Kraje Vysočina nebo ve whitelistu tento dokument nespécifikuje. Doporučuje se spolu s hodnotou tokenu ukládat i ID a verzi použitého klíče, aby mohly být v případě kompromitace klíče efektivně přegenerovány všechny tokeny za pomoci tohoto klíče vytvořené.



# Manuál pro obchodníky

Přijímající platby prostřednictvím platebních karet

ZDE ZAPLATĚTE  
BEZKONTAKTNĚ

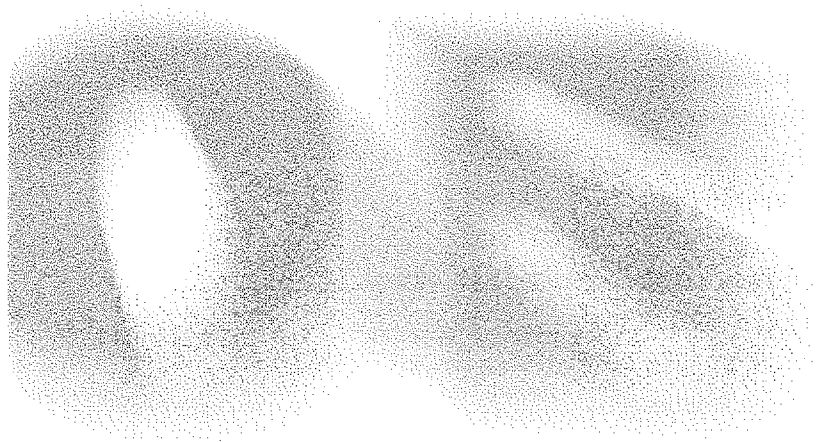




# **Manuál pro obchodníky**

**Přijímající platby prostřednictvím platebních karet  
karetních asociací MasterCard, VISA, Diners Club,  
JCB, American Express, 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. 8. 2018.



# 1 OBSAH

1	OBSAH .....	4
2	KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE .....	6
3	STANDARDSY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET .....	8
3.1	Standard PCI DSS	8
3.2	Registrace poskytovatelů služeb akceptace platebních karet	8
3.3	Pravidla bezpečné akceptace platebních karet u plateb bez přítomnosti platební karty	9
4	DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ A POPIS TYPŮ PLATEBNÍCH KARET .....	12
4.1	Definice používaných pojmů	12
4.2	Platební karty VISA	14
4.3	Platební karty MasterCard	18
4.4	Platební karty Diners Club International	22
4.5	Platební karty JCB	24
4.6	Platební karty UnionPay	26
4.7	Platební karty American Express (AMEX)	28
5	AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA ELEKTRONICKÉM PLATEBNÍM TERMINÁLU .....	29
5.1	Prodej (Postup při platbě čipovou, magnetickou a bezkontaktní kartou)	29
5.2	Návrat / Storno (Vrácení peněz na účet zákazníka)	32
5.3	Služba CashBack	32
5.4	Předautorizace karetní platby	32
5.5	Hlasová autorizace	35
5.6	Zadržení a znehodnocení platební karty	36
5.7	Akceptace stravenkových karet	36
5.8	Vydávání věrnostních či dárkových karet	37
5.9	Dobíjení kreditu mobilních operátorů	37
5.10	Uzávěrka platebního terminálu	37
6	AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET V PROSTŘEDÍ E-COMMERCE .....	38
6.1	Základní údaje o platební bráně ČSOB	38
6.2	Design platební brány ČSOB a její zobrazení v tabletu a mobilním telefonu	39
6.3	Bezpečnostní standard 3D Secure	40
6.4	iFrame	40
6.5	Platba Na klik a platba uloženou kartou	40
6.6	Digitální peněženka Masterpass	41

6.7	Online platba (CTN)	42
6.8	Platba na míru	42
<b>7</b>	<b>DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>43</b>
7.1	Multicurrency - Akceptace platebních karet v cizích měnách	43
7.2	POS Merchant - Aplikace pro správu platebních terminálů a platebních bran ČSOB	43
7.3	Elektronická archivace účtenek	44
7.4	Přenos identifikačního symbolu platby	45
7.5	Multipplikace („Virtualizace“) - Poukazování úhrad na více bankovních účtů	45
7.6	DCC - Dynamická směna měn	45
7.7	EET - Elektronická evidence tržeb	47
<b>8</b>	<b>OSTATNÍ TYPY TRANSAKČÍ .....</b>	<b>48</b>
8.1	Mail Order (M.O.) / Telephone Order (T.O.)	48
8.2	No Show (N.S.)	48
8.3	Spropitné od zákazníka	49
8.4	Kombinované platby	49
<b>9</b>	<b>SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH.....</b>	<b>50</b>
9.1	Směnárny, Casina	50
9.2	Hotely, Ubytovací zařízení	51
9.3	Půjčovny	55
<b>10</b>	<b>REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>58</b>
10.1	Reklamacce transakcí uskutečněných na elektronickém platebním terminálu (POS)	58
10.2	Reklamacce transakcí uskutečněných v prostředí E-commerce (internetu)	59
<b>11</b>	<b>ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET .....</b>	<b>60</b>
11.1	Zúčtování karetních transakcí	60
11.2	Elektronické výpisy pro obchodníky	60
<b>12</b>	<b>FAQ'S - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS .....</b>	<b>62</b>

## 2 KONTAKTY A DŮLEŽITÉ INFORMACE

### AKCEPTACE KARET ČSOB

ČSOB, Akceptace karet  
Radlická 333/150, 150 57 Praha 5  
e-mail: akceptacekaret@csob.cz

### HELPDESK PĚTEBNÍCH KARET ČSOB

(dále jen „HELPDESK PK ČSOB“)

- 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

tel.: 495 800 116  
ověření transakcí (hlasová autorizace), žádosti o nové terminály, změna bankovního spojení, reklamace transakcí, duplicity, výpisy o transakcích atd.

### NONSTOP HONLINE SERVISNÍCH ORGANIZACÍ

technické problémy s platebními terminály

Printec	tel.: 246 029 999
Asseco	tel.: 234 292 560
Ingenico	tel.: 277 000 277
Wincor - Nixdorf	tel.: 233 034 133
GPE	tel.: 267 197 444
Unicode Systems	tel.: 602 144 415

### UŽITEČNÉ ODKAZY

Potvrzení o zadržení karty

<https://www.csob.cz/ak/potvrzeni>

Hlášení o zadržení karty

<https://www.csob.cz/ak/hlaseni>

Formulář zrušení předautorizace

<https://www.csob.cz/ak/predautorizace>

Formulář zmocnění obchodníka

<https://www.csob.cz/ak/zmocneni>

Elektronická evidence tržeb

[www.csob.cz/eet](http://www.csob.cz/eet)

Technické informace o akceptaci platebních karet v prostředí E-commerce (Platební brána ČSOB)

[www.github.com/csob](http://www.github.com/csob)



## 3 STANDARDY A PRAVIDLA PRO BEZPEČNOU AKCEPTACI PLATEBNÍCH KARET

### 3.1 Standard PCI DSS

PCI DSS je norma pro fyzickou a informační bezpečnost v odvětví platebních karet, která vyžaduje, aby všichni obchodníci, poskytovatelé služeb a banky obchodníků, kteří uchovávají, zpracovávají nebo přenášejí data o transakcích uskutečněných prostřednictvím platebních karet, postupovali v souladu s bezpečnostními standardy PCI DSS. Cílem PCI DSS je omezit rizika úniků uvedených dat a tím jejich možnému zneužití. PCI DSS jako modelový rámec pro zajištění bezpečnosti obsahuje nejvhodnější postupy k minimalizaci rizika odcizení dat.

Obchodník nese odpovědnost za ochranu dat držitelů platebních karet zejména v místě prodeje a za jejich případný přenos do pokladního či jiného počítačového systému. Nastavení a zabezpečení systémů musí být ošetřeno tak, aby nebyla ohrožena data držitelů platebních karet, a to včetně systémů vašich dodavatelů. Nejlepším postupem, jak minimalizovat možnost odcizení citlivých dat, je neukládat žádná karetní data.

#### JAKA KARETNÍ DATA CHRÁNIT?

- Data držitelů platebních karet – číslo karty, datum její expirace, jméno držitele karty.
- Citlivá ověřovací data (kódy CAV2 / CVC2 / CVV2 / CID, kompletní data z magnetického proužku, osobní identifikační číslo (PIN)).

#### CITLIVÁ DATA CHRÁŇTE ZEJMÉNA V

- prostoru, kde jsou ukládány papírové stvrzenky z terminálu, v případě, že data obsahují,
- pokladním či počítačovém systému, pokud jsou přenášena,
- nahrávkách z bezpečnostních kamer (nesmí být snímána klávesnice terminálu / PIN Padu pro zadávání PINu),
- záznamech z drátového i bezdrátového připojení obchodníka.

**Dodržování standardů PCI DSS je povinné pro všechny obchodníky přijímající Platební karty. Obchodník je povinen se s uvedenými PCI-DSS podrobně seznámit a zavazuje se je dodržovat.**

Veškeré nezbytné informace týkající se bezpečnostních požadavků v oblasti přijímání platebních karet, včetně standardu PCI DSS, kategorizace subjektů a jim stanovených povinností, jsou vám k dispozici na [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org), případně na internetových stránkách Sdružení pro bankovní karty – [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz).

### 3.2 Registrace poskytovatelů služeb akceptace platebních karet

Na základě nařízení VISA musí být všichni dodavatelé služeb (dále jen „Agenti“), kteří přicházejí do styku s daty z platebních karet VISA, registrováni na stránkách [www.visaeurope.com/receiving-payments/security/third-party-agents](http://www.visaeurope.com/receiving-payments/security/third-party-agents).



Je nutné ověřit, že vaši Agenti jsou na výše uvedených stránkách zaregistrováni. V případě, že váš Agent není na těchto stránkách registrován, je třeba toto bezpodmínečně zajistit. V opačném případě může banka požadovat zastavení zpracování dat VISA karet a jejich držitelů.

**Kdo je to Agent:** Každý, kdo pro obchodníka poskytuje službu, která zahrnuje zpracování, skladování nebo přenášení dat držitelů karet (přímo nebo nepřímo).

**Registrace Agentů je důležitá především pro všechny Online rezervační agentury, např. pro hotely, cestovní kanceláře a agentury, letecké společnosti nebo půjčovny.**

**Dalšími typickými příklady Agentů jsou:**

- Call Centra,
- Řešení zpracování plateb obchodníka,
- Poskytovatelé platebních služeb,
- Poskytovatelé Web-hostingu,
- Služby detekce podvodů (monitoring) atp.

Seznam registrovaných Agentů včetně doplňujících informací naleznete na stránkách [www.visaeurope.com/receiving-payments/security/downloads-and-resources](http://www.visaeurope.com/receiving-payments/security/downloads-and-resources).

Obchodníci mají také povinnost nahlásit každého svého Agentu útvaru **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2) prostřednictvím e-mailu. Do předmětu mailu uveďte heslo: AGENTI.

### 3.3 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 5.4,
  - Dokončení předautorizace a to pouze u Půjčoven za předpokladu, že byla provedena Předautorizace karetní platby s přítomností platební karty,
  - Advance Deposit (nevratná 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 pozoru, pokud vám klient nabízí další čísla platebních karet z důvodu jejich nefunkčnosti nebo nedostatečného krytí.

3. Veškerou korespondenci a další doklady k platbě kartou vždy uchovávejte pro případ reklamace.
4. Při zrušení rezervace provádějte refundaci (Návrat / Storno ve prospěch účtu držitele platební karty) vždy a pouze na platební kartu, kterou jste použili k provedení původní transakce. Nikdy nevracejte peníze jiným způsobem a nepřistupujte na možnost vrácení peněz prostřednictvím:
  - hotovosti,
  - společností zprostředkávajících převod peněz, refundaci na jinou kartu, než kterou bylo placeno,
  - převodem peněz na bankovní účet, atd.
5. Nikdy nevyužívejte kartu klienta k uhrazení jiných služeb, než je platba za vámi 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 (nákup elektroniky, alkoholu, letenek, luxusních předmětů, nebo zaplatit tlumočnicka, průvodce, kurýra apod.), provedení platby odmítněte.
6. Nikdy neprovádějte platbu typu Dokončení předautorizace, pokud jste předtím na stejnou kartu neprovedli Předautorizaci karetní platby. Dokončení předautorizace proveďte včas a bez zbytečného odkladu. Alespoň jedna z těchto transakcí musí proběhnout za přítomnosti platební karty, přičemž transakce musí být ověřena PINem nebo stvrzenka podepsaná držitelem karty.
7. Dbejte vždy na to, aby klient, který si objednává ubytování osobně 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 PŮVODU

##### První kontakt s klientem

- Klient zašle objednávku na dlouhodobý pobyt pro větší skupinu lidí (rodinná dovolená, firemní akce, svatba apod.) za lákavě vysokou cenu. V tomto stadiu je komunikace s klientem velmi pružná a zcela bezproblémová. Aby podtrhl svou důvěryhodnost, zašle v průběhu komunikace i kopii pasu, který bývá ve většině případů padělaný. Požaduje, aby platba byla provedena předem v plné výši (např. z důvodu nutnosti předložení faktury svému zaměstnavateli). V případě, že je jeho platební karta odmítnuta, okamžitě vám poskytne další čísla karet až do okamžiku, kdy je platba na některou z nich schválena. **Varovný signál – klient zkouší více karet a ty jsou odmítány.**
- Zahraniční cestovní agentura, kterou neznáte a standardně s ní nespolupracujete, pošle objednávku na rezervaci pobytu větší skupiny svých klientů, kteří přijedou s tlumočnickem a objednávají další nestandardní služby, např. zajištění transportu na 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 sice nemá u sebe, ale má její kopii nebo pouze číslo karty, datum platnosti a CVV / CVC uložené v telefonu. Přesvědčí pracovníka, aby provedl

Dokončení předautorizace, aniž by předtím byla provedena Předautorizace platby. **Varovný signál – klient vás nabádá k provedení nestandardního typu platby.**

#### **Průběh podvodu**

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

- „V mé rodině 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 vaši 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 telefon / notebook a zašlete mi jej na mou současnou adresu.“
- „Okradli mě / Nemám možnost si sám koupit letenky! Kupte mi je prosím s použitím mnou poskytnutých údajů o kartě.“
- „Jsme cestovní agentura, pošlete nám za ubytování našich klientů provizi a platbu za tlumočnicka ve výši XXX EUR.“ **Pokud nemáte s danou společností uzavřenou platnou smlouvu o provizi, a peníze přesto pošlete, riskujete přímou finanční ztrátu.**

V některých případech dorazí host tzv. z ulice, většinou působí jako seriózní cizinec. Po ubytování přichází s následujícím příběhem:

- „Okradli mě, ale mám číslo jiné své karty (můj přítel vám zašle souhlas s platbou a údaje o své platební kartě faxem / e-mailem), které použijte k provedení platby za ubytování, případně na vyplacení hotovosti, kterou použiji do té doby, než mi banka zašle novou kartu.“ **Nepřipustíte žádnou jinou možnost platby kartou než předložení reálné platební karty na místě!**

#### **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 zašle žádost o vrácení peněz na reklamované platby. **Veškeré platby bez přítomnosti karty, které držitel karty označí za podvodné, jste povinni refundovat, a to v plné výši.** Pokud tedy provedete na žádost domnělého držitele karty jakékoli převody peněz, nákupy atd., nebude možné požadovat uhrazení těchto nákladů po pravém držiteli platební karty!

V případě, že jste provedli Dokončení předautorizace platby bez předchozí Předautorizace, případně provedete Dokončení předautorizaci v částce vyšší, než byla výše Předautorizace, a účet držitele karty je díky těmto transakcím v záporném zůstatku, zahájí banka klienta reklamační řízení, které prohrájete v důsledku nedodržení postupů při provádění karetních transakcí, a reklamovanou částku budete muset bance vrátit.

**Mějte vždy na paměti, že za nesprávně provedenou refundaci, případně za zpracování podvodné objednávky nesete v reklamačním řízení finanční odpovědnost.**

**V případě jakýchkoliv pochybností o důvěryhodnosti klienta nebo jeho nestandardních požadavcích se obraťte na HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2).**

## 4 DEFINICE POUŽÍVANÝCH POJMŮ A POPIS TYPŮ PLATEBNÍCH KARET

### 4.1 Definice používaných pojmů

#### **Autorizace**

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

#### **Autorizační centrum (AC)**

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

#### **Autorizační kód**

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

#### **Autorizační limit**

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

#### **Banka = ČSOB**

Zpracovává obchodníkovi transakce provedené platebními kartami VISA, VISA Electron, V PAY, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Diners Club, Discover, JCB, UnionPay.

#### **BIN (Bank Identification Number)**

Čtyřmístné číslo vytištěné pod číslem karty. Musí být shodné s prvním čtyřčíslným vlastního čísla karty (nemají karty American Express, Diners Club a Discover).

#### **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 na pokladnách obchodních míst vybavených elektronickým platebním terminálem.

#### **Contactless**

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

#### **CVC2 / CVV2 – Card Verification Code / Value**

Trojčíslný číselný kontrolní kód, tj. poslední tři číslice vytištěné na podpisovém panelu na zadní straně karty.

#### **Držitel karty**

Fyzická osoba, které byla karta vydána k používání, jejíž příjmení a jméno jsou vyznačeny na kartě, a jejíž podpis je na zadní straně karty.

#### **Elektronický terminál (POS, terminál)**

Elektronický platební terminál umožňující akceptaci karet elektronickou formou, tj. načtením dat z magnetického proužku, čipu karty nebo bezkontaktní karty.

#### **Imprinter**

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 které 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 zvážení obchodníka, zda bude

transakci realizovat. **Ve směnárnách a kasinech vyžaduje obchodník průkaz totožnosti vždy při každé transakci!**

#### **Majitel karty**

Banka nebo jiná finanční instituce, která kartu vydala držiteli k používání (vydavatel).

#### **Multicurrency**

Možnost akceptace platebních karet VISA a MasterCard v cizích měnách (EUR, USD, GBP).

#### **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 uzavírá 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 směnárně a k obsluze elektronického terminálu.

#### **PINpad**

Externí zařízení pro zadávání PINu, které je součástí elektronického terminálu.

#### **Platební karta (PK)**

Plastická karta, která svým vzhledem, uspořádáním údajů a ochrannými prvky odpovídá z lícní i rubové strany specifikaci VISA, VISA Electron, V PAY, MasterCard, MasterCard Electronic, Diners Club, Discover nebo JCB. Karta umožňuje svému držiteli bezhotovostní platby za zboží a služby, resp. výběr hotovosti. Platební karta je majetkem vydavatele, je vydána k používání držiteli karty a **je nepřenositelná**.

#### **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.

#### **Předautorizace**

Blokace finančních prostředků na účtu držitele platební karty. Tuto službu mohou využívat např. hotely nebo autopůjčovny za účelem rezervace nebo v případě, kdy není předem známá konečná výše transakce.

#### **Směnárna**

Místo, které poskytuje výplatu hotovosti prostřednictvím platební karty.

#### **Stvrženka**

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

#### **Transakce**

Platba za zboží, služby nebo výplata hotovosti prostřednictvím platební karty.

#### **Vizuální kontrola**

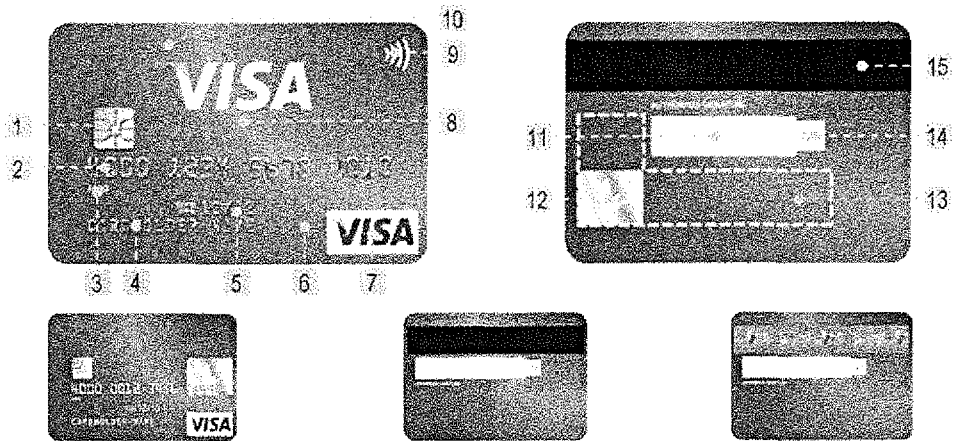
Kontrola karty na přítomnost a správnost všech ochranných prvků (viz podkapitola 4.2; podkapitola 4.3; podkapitola 4.4; podkapitola 4.5; podkapitola 4.6). Jejím účelem je zabránit zneužití platební karty.

#### **Vydavatel karty**

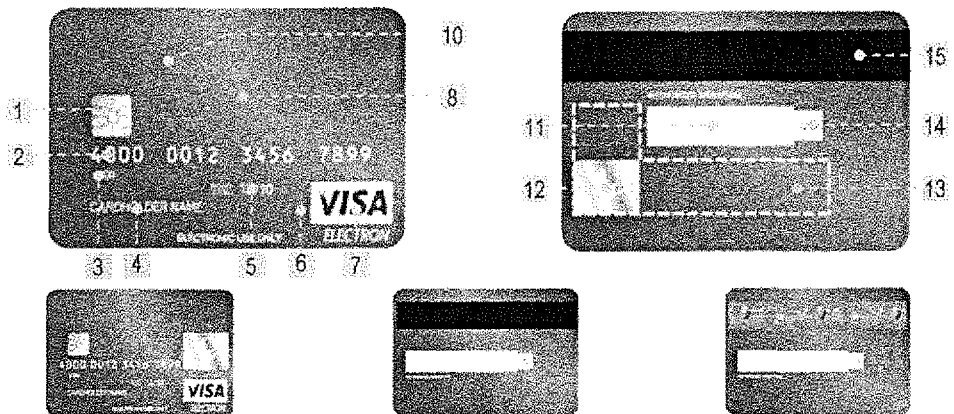
Banka nebo jiná finanční instituce, která je oprávněna vydávat platební karty. Vydavatel je současně oprávněn karty blokovat.

## 4.2 Platební karty VISA

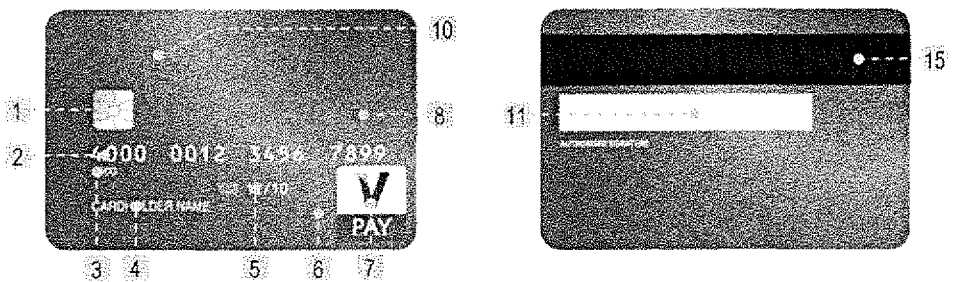
### PLATEBNÍ KARTA VISA



### 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 situován 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. Číslo účtu mají až 16 míst, začínají číslem 4 a jsou rozdělena do čtyř skupin po čtyřech číslech. Na potisknutých (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 4 číslice.
  - **V PAY** (povinný prvek) – na přední či zadní straně karty je vytištěné číslo účtu držitele karty.
3. **BIN** (nepovinný prvek) – první čtyři číslice čísla karty mohou být vytištěné pod číslem karty.
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 vytištěné jméno držitele karty.
5. **Doba platnosti karty**
  - **VISA** (povinný prvek) – na kartě musí být uvedené datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.
  - **VISA Electron** (povinný prvek) – na kartě musí být uvedené datum vypršení platnosti karty. Karta je platná do posledního dne měsíce a roku vyznačeného na kartě.
  - **V PAY** (povinný prvek) - na přední či zadní straně karty je vytištěné datum vypršení platnosti karty.
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** (nepovinný prvek) – 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** (povinný prvek):
  - **VISA** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Vzor potisku na podpisovém proužku může být různý, ale vždy se na něm bude opakovat název VISA 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“.
  - **VISA Electron** – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový proužek může být v dolní nebo horní části zadní strany karty. Vzor potisku 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. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.
12. **Hologram** (nepovinný prvek) – hranatý hologram s holubicí, 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. **Trojmištný číselný kód CVV2** (povinný 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 letícími holubicemi 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,
- číslem CVV2.

**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 stvrzence (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 CVV2 – trojmištný číselný kód v poli vpravo od podpisového panelu,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu POS, nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

#### 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,
- ultrafialovým prvkem,
- číslem CVV2.

**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 stvrzence (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 elektronického terminálu POS, nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

#### 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 nelze akceptovat prostřednictvím magnetického proužku.**

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

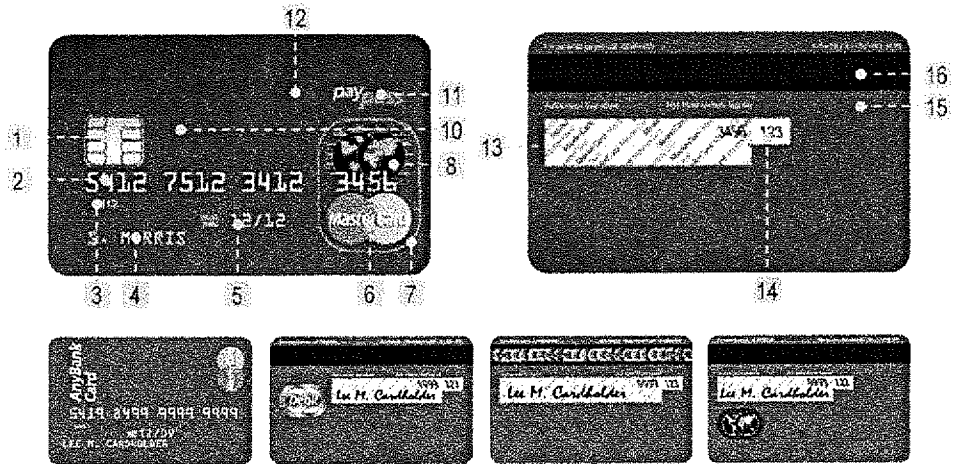
- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu POS, nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

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

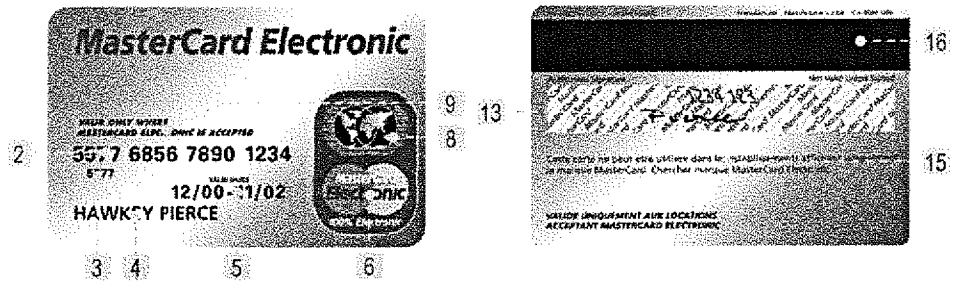
**Jestliže některý z výše uvedených popisných znaků, údajů nebo charakteristik chybí, či máte jakékoli pochybnosti o platnosti karty, spojte se neprodleně s HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2).**

### 4.3 Patebni karty MasterCard

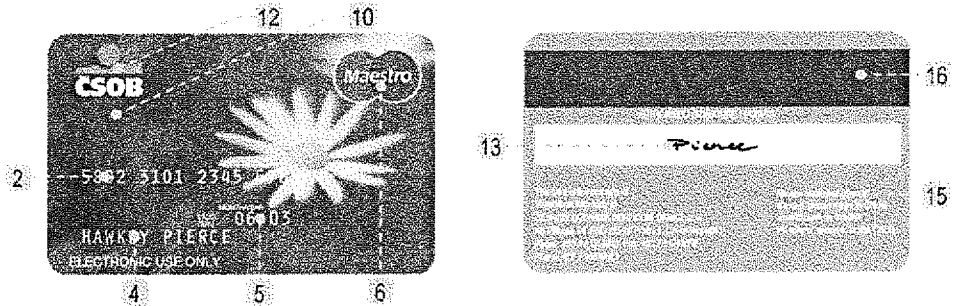
2.41.1001 KARTA MASTERCARD



2.41.1002 KARTA MASTERCARD ELECTRONIC



2.41.1003 KARTA MAESTRO



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 až 16místné číslo. Začíná vždy číslicí 5 a je vždy rozděleno do 4 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) – první čtyři číslice čísla karty mohou být vytištěné pod číslem karty.
4. **Jméno držitele karty**
  - **MasterCard** (povinný prvek) – jméno a příjmení držitele karty musí být přítomné na přední nebo zadní straně nebo na obou stranách karty současně.
  - **MasterCard Electronic** (povinný prvek) – jméno a příjmení držitel karty může být v některých případech nahrazeno určitými slovy či frázemi.
  - **Maestro** (nepovinný prvek)
5. **Doba platnosti karty**
  - **MasterCard** (povinný 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**
  - **MasterCard** (povinný prvek) – tvořené dvěma propojenými kruhy v barvě červené a žluté.
  - **MasterCard Electronic** (povinný prvek) – tvořené ze dvou překrývajících 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 modrou barvou podkladu, na kterém je značka umístěna. Text 100% Electronic na modrém poli.
  - **Maestro** (povinný 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** (povinný prvek) – hologram se zemskými polokoulemi. Hologram může být umístěn i na zadní straně karty nebo v magnetickém proužku.
  - **Maestro** (nepovinný prvek)
9. **Text v anglickém jazyce** (povinný prvek) – „VALID ONLY WHERE MASTERCARD ELECTRONIC IS ACCEPTED“ zdůrazňuje, že tato karta může být přijata pouze na obchodních místech, která mohou kartu MasterCard Electronic přijímat (pouze v platebních terminálech, ne imprintech). Tento text může také obsahovat omezení použití karty pouze na konkrétní stát.
10. **Lokální platnost karty** – 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.**
11. **Logo paypass** – označení pro bezkontaktní kartu umožňující bezkontaktní platby.

#### 12. Název a logo vydavatele

- **MasterCard** (povinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.
- **Maestro** (povinný prvek) – v horní části je označení společnosti, která kartu vydala.

#### 13. Podpisový panel

- **MasterCard** (povinný prvek) – na podpisovém panelu musí být podpis držitele karty, který slouží jako podpisový vzor. **Nepodepsaná karta je neplatná!** Za podpisovým panelem je umístěn trojmístný kontrolní kód CVC. Podpisový panel musí být neporušen a nesmí být na něm nápis „VOID“.

#### 14. Trojmístný kód CVC 2

- **MasterCard** (povinný prvek) – posunutý mimo podpisový panel.
- **Maestro** (nepovinný prvek)

#### 15. Všeobecné obchodní podmínky – text je v angličtině, popř. v jazyce země vydavatele.

#### 16. Magnetický proužek

- **MasterCard** (povinný prvek) – musí být na kartě přítomen, nesmí být v žádném případě porušen či poškozen, může obsahovat hologram.
- **Maestro** (povinný 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 stvrzence (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 elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

#### 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 stvrzence (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 elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

#### PLATEBNÍ KARTA (SAEBYJHO)

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

Zadní strana karty může obsahovat i jiné údaje, např. loga společností.

**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 elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

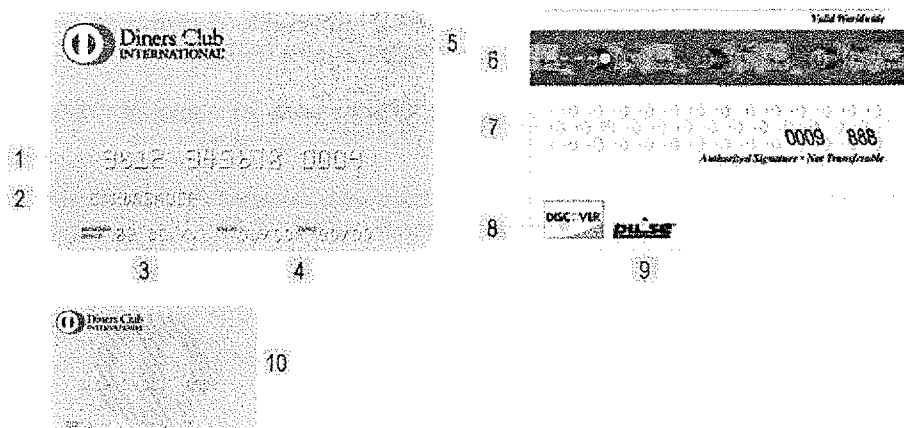
**Platební karta MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro nesmí být označena nápisy „SPECIMEN”, „VOID”, „VZOR” ani být jakkoliv nastřížena či jinak znehodnocena.**

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

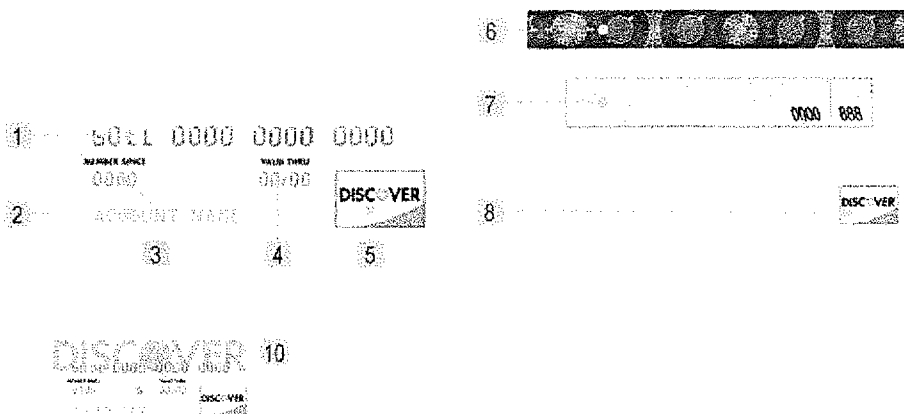
## 4.4 Platební karty Diners Club International

Existuje mnoho různých druhů karet Diners Club (DC). Všechny však nesou stejné prvky a bezpečnostní znaky. Karty jsou vždy embosované (reliéfni).

### PLATEBNÍ KARTA DINERS CLUB INTERNATIONAL



### PLATEBNÍ KARTA DISCOVER



#### 1. Číslo karty:

- **Diners Club International** – je embosované (reliéfni). Začíná dvojčíslím „30“ nebo „36“ nebo „38“. Všechny číslice musí mít stejnou velikost a tvar. Délka čísla karty je 14 číslic ve skupinách 4-6-4.
- **Discover** – je embosované (reliéfni). Začíná dvojčíslím „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: dvojčíslí 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.
7. **Podpisový panel** – zkontrolujte podpis na podpisovém panelu. Byl-li učiněn pokus vymazat podpis, objeví se nápis „VOID“. Na podpisovém panelu je vytištěno poslední čtyřčíslí karty. Musí být shodné s číslem karty na přední straně a je doplněno trojmístným 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 uprostřed je bezpečnostní znak viditelný pouze pod ultrafialovým světlem.

#### **Nepodepsaná karta je neplatná!**

**Máte-li pochybnosti o kartě, která je vám předkládána, provedte hlasovou autorizaci. Říďte se instrukcemi operátora. Požádá-li vás operátor o zadržetí karty, zadržte ji (viz podkapitola 5.6), pouze můžete-li tak učinit bezpečně a pokojně.**

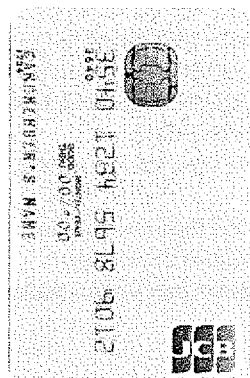
## 4.5 Platební karty JCB

NOVÝ DESIGN

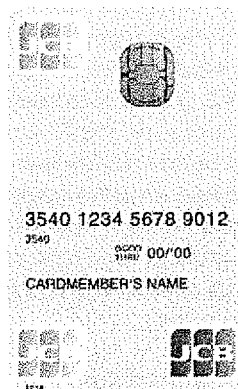
Horizontální podoba karty – embosovaná



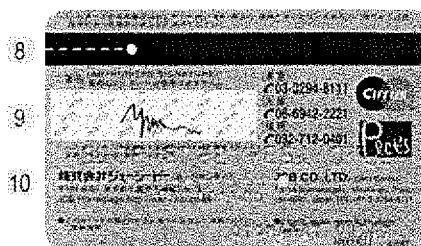
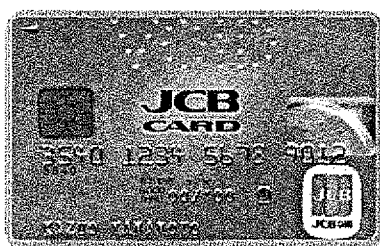
Vertikální podoba karty – embosovaná



Vertikální podoba karty – elektronická



STARÝ DESIGN



1. **IC CHIP** – pro načtení karty na platebním terminálu.
2. **Číslo karty** – plasticky vyražené 16-ti místné číslo.
3. **BIN** – první čtyři, 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 i titul (Mr., Ms., Dr. apod.)



5. **Doba platnosti karty** – MM/YY s apostrofem za lomítkem.
6. **Logo JCB** – u aktuálního designu je JCB logo vytištěné v levém horním, nebo pravém horním, či dolním rohu.
7. **Hologram** – uprostřed čelní strany karty může být namísto „JCB CARD“ rovněž uvedeno jméno nebo logo dceřiné společnosti nebo kooperačního 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. **Nepodepsaná 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 třímístný kontrolní kód CVC. 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. loga společnosti.

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

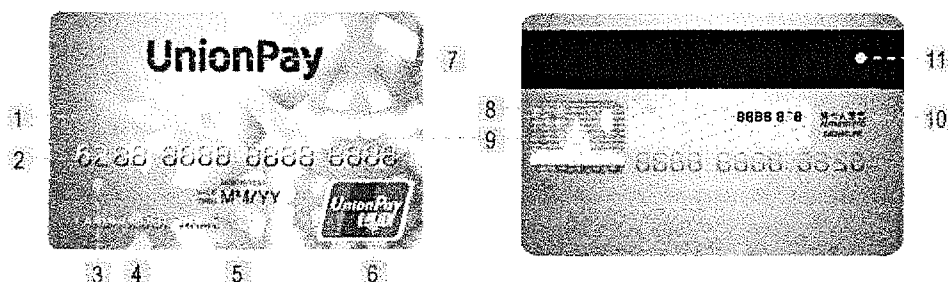
- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- nesouhlasí číslo vytištěné na podpisovém panelu s číslem karty,
- chybí CVC – třímístné číslo na podpisovém panelu za posledním čtyřčíslím čísla karty,
- chybí ochranný znak JCB – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6),
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

**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 neprodleně s HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2).**

## 4.6 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.
  - prepaid 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 vytištěné pod číslem karty.
4. **Jméno držitele karty:**
  - (povinný prvek) pro následující karty:
    - kreditní karty,
    - debetní karty založené na ověření podpisem,
    - prepaid karty založené na ověření podpisem.
  - (nepovinný prvek) pro následující karty:
    - debetní karty založené na ověření PINem,
    - prepaid karty založené na ověření PINem.
5. **Doba platnosti karty:**
  - (povinný prvek) pro následující karty vydané od 1. 7. 2016 mimo území Hong Kongu a Macau:
    - kreditní karty,
    - debetní karty založené na ověření podpisem,
    - prepaid karty založené na ověření podpisem,
    - debetní karty založené na ověření PINem,
    - prepaid karty založené na ověření PINem,
  - (nepovinný prvek) pro následující karty vydané před 1. 7. 2016 nebo vydané na území Hong Kongu a Macau:
    - debetní karty založené na ověření PINem,
    - prepaid 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 vydavatel karty udělenou výjimku od UnionPay, nemusí se na některých debetních kartách založených na ověření PINem a prepaid 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,
  - prepaid karty založené na ověření PINem,
  - prepaid karty založené na ověření podpisem.

**10. Trojmístný číselný kód CVN 2 (povinný prvek)**

**11. Magnetický proužek (povinný prvek)**

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

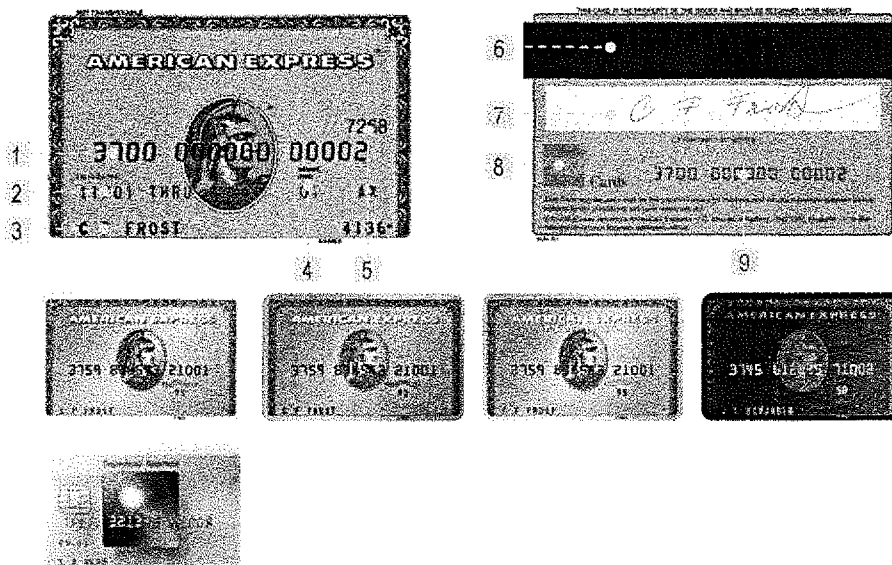
- podpis na kartě se neshoduje s podpisem na stvrzence (po korektním zadání PINu nemusí být vyžadován podpis držitele platební karty),
- uplynula doba platnosti na ní uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ní uvedena a na zadní straně podepsána,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena,
- chybí CVN – třímístné číslo na podpisovém panelu,
- číslo zobrazené na displeji elektronického terminálu (POS) nebo vytištěné na stvrzence se neshoduje s číslem na přední straně karty – zadržte kartu (viz podkapitola 5.6).

**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 neprodleně s HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2).**

## 4.7 Platební karty American Express (AMEX)

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



1. **Číslo karty** – plasticky vyražené 15-ti místné číslo. Začíná dvojčíslím 37 a je rozděleno ve skupinách 4-6-5. Při platbě kartou na elektronickém terminálu zkontrolujte, 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. **Jméno držitele karty** – (u firemních karet i název společnosti).
4. **Údaj MEMBER SINCE** – určuje, ve kterém roce se klient stal poprvé držitelem karty.
5. **Čtyřmístný bezpečnostní kód karty, tzv. batch 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 škrtaný, gumovaný, přelepovaný nebo jinak upravovaný.
8. **Logo American Express** – na zadní nebo přední straně karty musí být čitelné logo American Express, tzv. blue box.
9. **Vytištěné 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 zadržení karty, zadržte ji (viz podkapitola 5.6), pouze můžete-li tak učinit bezpečně a pokojně.**

## 5 AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET NA ELEKTRONICKÉM PLATEBNÍM TERMINÁLU

Prostřednictvím elektronického terminálu lze akceptovat platební karty MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic, VISA, VISA Electron, V PAY, Diners Club, Discover, JCB, American Express a UnionPay.



### 5.1 Prodej (Postup při platbě čipovou, magnetickou a bezkontaktní kartou)

Transakce Prodej je základní operací, jež slouží jako podklad pro zúčtování částky transakce na vrub 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 prvků,
- ověřit, není-li karta poškozena, znehodnocena nebo nastřížena, pokud je, odmítne kartu a vrátí ji zákazníkovi,
- požádat držitele karty o předložení průkazu totožnosti v případě pochybnosti o tom, že kartu nepředkládá její právoplatný držitel. V případě, že platební kartu nepředkládá právoplatný držitel, je na zvážení 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 předkladatelem 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.
- V některých případech může platební terminál po zadání částky zobrazit výzvu ke kontrole totožnosti (viz podkapitola 4.1, Kontrola totožnosti), kterou obsluha musí potvrdit, jinak je transakce zrušena. Informace o provedené kontrole zaznamená obsluha na stvrzenku vytištěnou z terminálu.

OBSLUHA TERMINÁLU NÁSLEDNĚ POSTUPUJE DLE INSTRUKCÍ PĚTEBNÍHO TERMINÁLU



**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 vytiskne platební terminál první stvrzenku určenou pro obchodníka a následně terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele platební karty. Na obou stvrzenkách 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 vytiskne první stvrzenku 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 vytáhnout 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 vytiskne druhá stvrzenka určená pro držitele platební karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka a i pro držitele karty je vytištěna stvrzenka o zrušení transakce.

**c) Magnetická karta**

- V případě kladné autorizace platební terminál vytiskne první stvrzenku pro obchodníka s řádkem určeným pro podpis držitele karty (v ojedinělých případech vyzve terminál držitele platební karty i k zadání PINu).
- Terminál se dotáže, zda podpis držitele souhlasí.
- V případě, že podpis souhlasí, obsluha potvrdí transakci na platebním terminálu a ten následně vytiskne druhou stvrzenku určenou pro držitele karty.
- V případě, že podpis nesouhlasí, obsluha transakci nepotvrdí a transakce je stornována. Pro obchodníka a i pro držitele karty je vytištěna stvrzenka 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 pouhým přiložením karty nebo jiného zařízení podporujícího NFC technologii (např. mobilní telefony) k bezkontaktní čtečce platebního terminálu a do určité výše částky transakce je provedena i bez zadání PINu.
- **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,- CZK** držitel karty zpravidla **nezadává PIN**.
  - Při nákupu **nad 500,- CZK** 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,- CZK**, v tomto případě je vyzván k provedení transakce vložení platební karty do čipové čtečky platebního terminálu. Četnost je určena bezpečnostními pravidly stanovenými bankou, která bezkontaktní kartu vydala.
  - Obchodník je povinen označit obchodní místo poskytující akceptaci bezkontaktních plateb asociačními logy. Samolepky budou obchodníkovi poskytnuty ze strany banky.



#### PLATEBNÍ TERMINÁL PŘIPOJENÝ 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 doporučujeme použít jinou platební kartu.
„PŘEKROČEN LIMIT“	Držitel karty má vyčerpaný limit karty stanovený bankou, která vydala platební kartu. Doporučujeme použít jinou platební kartu.
„NEKRYTÁ ČÁSTKA“	Držitel karty nemá dostatečné finanční prostředky na účtu. Doporučujeme 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 AŤP.) Tato hláška se zpravidla zobrazuje při zakončení předautorizace a je způsobena zadáním chybných údajů do terminálu.
„VOLEJTE AC“ / „VOLEJTE HLASOVOU AUTORIZACI“	Pokud se na terminálu zobrazí „VOLEJTE AC“ nebo „VOLEJTE HLASOVOU AUTORIZACI“, volejte <b>HELPDESK PK ČSOB</b> (viz kapitola 2) a zvolte volbu 3.

## 5.2 Návrat / Storno (Vrácení peněz na účet zákazníka)

Jedná se o transakci na platebním terminálu, která je opakem transakce Prodej (viz podkapitola 5.1). 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 10.1.

## 5.3 Služba CashBack

**CashBack je výběr hotovosti v CZK prostřednictvím platebních karet na pokladnách obchodních míst vybavených elektronickým platebním terminálem. CashBack je domácí služba a je určena pro držitele platebních karet, jejichž vydavatelská banka působí na českém trhu a je na tuto 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,- CZK**. Výběr hotovosti je umožněn do maximální výše **3000,- CZK** a to tak, aby odpovídal částce ve výši od 100,- CZK až do 3000,- CZK (částka musí být dělitelná na celé stokoruny).

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

### DODATEČNÉ INFORMACE

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

## 5.4 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 následujícím obchodním místům:**

- Ubytovací zařízení,
- Cestovní kanceláře,
- Půjčovny,
- Prodejci letenek,
- Samoobslužné čerpací stanice.



**Předautorizaci lze provádět pouze prostřednictvím elektronického platebního terminálu (POS) pro všechny typy platebních karet vyjma platební karty Maestro, MasterCard Electronic, VISA Electron a V PAY. Obchodník je povinen předautorizaci dokončit do 30 dnů od data zahájení předautorizace. Nicméně doporučujeme po 14 dnech předautorizaci dokončit a vytvořit novou.**

Částka předautorizace musí vždy odpovídat předem dohodnuté ceně objednávaných služeb. Držitel platební karty musí být o předautorizaci informován předem a musí s ní souhlasit (pisemné potvrzení objednávky obchodníkovi). Obchodník musí být schopen informování klienta doložit písemně.

**POZNÁMKA**

U čerpacích stanic využívajících samoobslužné platební terminály (tzv. „tankautomaty“) 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 dle typu karty vloží kartu do čipové čtečky (u bezkontaktních platebních karet přiloží kartu k čipové čtečce), nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
2. Obchodník zadá předpokládanou částku.
3. Držitel karty zadá PIN.
4. Dále obchodník postupuje dle pokynu terminálu.
5. Platební terminál provede předautorizaci:
  - kladně – platební terminál vytiskne první stvrzenku 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 stvrzenku, 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 zpřístupnit prokazatelně držiteli platební karty, případně i bance),
  - zajistit potvrzení o seznámení držitele karty s předautorizovanou částkou (předpokládaná výše ceny služby),
  - zjistit číslo platební karty, platnost karty a číselný kód (CVC, CVV).
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 pro obchodníka první stvrzenku, která musí být podepsaná držitelem karty při jeho příjezdu,
    - záporně – platební terminál napíše důvod zamítnutí.
  3. Platební terminál vytiskne druhou stvrzenku, která je určena pro držitele karty.

## ZAKONČENÍ PŘEDAUTORIZACE

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

1. Obsluha terminálu zvolí na platebním terminálu funkci „Zakončení předautorizace“ a vloží kartu do čipové čtečky, nebo protáhne kartu pomocí magnetického proužku.
2. Poté zadá konečnou částku (viz Poznámka níže).
3. Platební terminál provede zakončení předautorizace a vytiskne dvě stvrzenky:
  - první stvrzenka je pro obchodníka, držitel karty ji podepíše,
  - druhá stvrzenka je určena pro držitele platební karty.

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

1. Obsluha terminálu zvolí na platebním terminálu funkci „Zakončení předautorizace“ a zadá potřebné údaje, které platební terminál vyžaduje (číslo karty, platnosti karty, částku).
2. Poté zadá konečnou částku (viz Poznámka níže).
3. Platební terminál provede zakončení předautorizace a vytiskne dvě stvrzenky:
  - první stvrzenka je pro obchodníka, držitel karty ji podepíše,
  - druhá stvrzenka je určena pro držitele platební karty.

<b>UPOZORNĚNÍ</b>	Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou stoma (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).
<b>POZNÁMKA</b>	Dokončení provede obsluha terminálu na předautorizovanou, nebo na menší částku. V případě, že skutečná částka bude vyšší nežli předautorizovaná, rozdíl doučtuje pomocí transakce „Prodej“, při které by měla být karta přítomna.
<b>UPOZORNĚNÍ</b>	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 „Zrušení předautorizace“, zadá potřebné údaje, které požaduje terminál (číslo platební karty, SEQ ID, Autorizační kód), terminál vytiskne dvě stvrzenky a po provedení uzávěrky se požadavek ohledně zrušení předautorizace odešle ke zpracování do banky. V bance je požadavek na zrušení vždy zpracován následující pracovní den po provedené uzávěrce.

<b>POZNÁMKA</b>	Banka nezodpovídá za neprovedené zrušení předautorizace karty, kterou má provést vydavatelská (issuer) banka.
<b>UPOZORNĚNÍ</b>	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!

## 5.5 Hlasová autorizace

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

### KDY ŽÁDAT O AUTORIZACI

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

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

**Udělení autorizace nezavazuje obsluhu terminálu povinnosti kontroly:**

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

### POSTUP PŘI AUTORIZACI KARTY

Volejte na **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).

Při žádosti o autorizaci nahlásí obsluha terminálu potřebné údaje:

- číslo karty,
- platnost karty,
- číslo obchodního místa přidělené ČSOB,
- typ transakce platba / hotovost (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 zadrží a před zraky držitele znehodnotí (více viz podkapitola 5.6),
- vydá držiteli (pokud o to požádá) „Potvrzení o zadržení karty“ (viz kapitola 2),
- vyplní formulář „Hlášení o zadržení karty“ (viz kapitola 2) a doručí ho spolu se zadrženou kartou do ČSOB v co nejkratším termínu.

## 5.6 Zadržení a znehodnocení platební karty

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

### ZADRŽENÍ PŁATEBNÍ KARTY

Platební kartu je obchodník povinen zadržet v případě, že obchodník obdržel z HELPDESK PK ČSOB (viz kapitola 2) pokyn „ZADRŽTE KARTU“ buď telefonicky, anebo se tato hláška zobrazila na platebním terminálu.

Při zadržení karty obchodník použije všechny přiměřené a nenásilné prostředky k tomu, aby karta zůstala v jeho držení. Zadrženou kartu před zraky držitele znehodnotí, na požádání vydá zákazníkovi „Potvrzení o zadržení karty“ (viz kapitola 2).

Obchodník vyplní „Hlášení o zadržení karty“ (viz kapitola 2) a v něm uvede jméno, adresu a číslo obchodníka, jméno, adresu a číslo účtu zaměstnance, který platební kartu zadržel, den zadržení, den odeslání karty, důvod zadržení, číslo platební karty a s kartou osobně doručí do kterékoli pobočky ČSOB, nebo doporučeným dopisem zašle do lůdne na adresu: ČSOB, a.s., Správa karet, Českomoravská 2408/1a-BALABENKA, 190 00 Praha 9.

### ZNEHODNOCENÍ PŁATEBNÍ KARTY

#### Magnetická karta

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

#### Čipová karta

Kartu znehodnotíme perforací (vyděrováním) magnetického proužku a současně ustřížením rohu karty, který se nachází protilehle proti čipu.

## 5.7 Akceptace stravenkových karet

ČSOB nabízí akceptaci stravenkových karet **Edenred**, **Sodexo**, **Benefit Plus**, **Gusto Karta**, **Chèque Déjeuner**, **GastroCard** a **Naše stravenka**. Pro akceptaci stravenkových karet je nutné uzavřít smlouvu s vydavatelem.



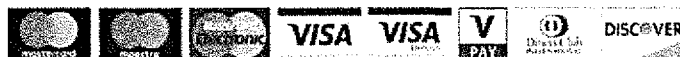
### Jaké jsou výhody?

- Moderní a snadný způsob řešení firemního stravování.
- Úspora času a nákladů - Již nebudete muset stravenky pravidelně skladovat, rozdělovat a distribuovat vašim zaměstnancům.
- Jednoduchost - Elektronické karty pouze jednorázově objednáte, rozdáte a následně už je jen elektronicky dobijíte.
- Bezpečnost - Elektronické peníze na kartě nelze ztratit ani ukrást jako v případě papírových stravenek.



## 6 AKCEPTACE PŁATEBNÍCH 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. Jedná se o moderní řešení pro akceptaci karet online a v mobilních telefonech.



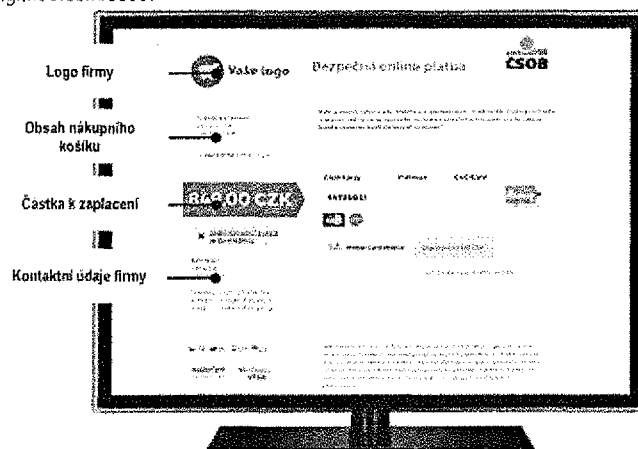
Platební brána ČSOB podporuje službu Multicurrency (možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách), viz podkapitola 7.1.

### 6.1 Základní údaje o platební bráně ČSOB

Jaké jsou výhody?

- Jednodušší a pohodlnější proces platby pro zákazníky.
- Snížení počtu nedokončených objednávek a nevyzvednutých zásilek.
- Zcela nové řešení ukládání karet (Platba uloženou kartou) a opakovaných plateb (Platba Na klik).
- Podpora služby **Multicurrency** (možnost přímé akceptace karetních transakcí v cizích měnách).
- Platby s využitím digitální peněženky **Masterpass** (viz podkapitola 6.6).
- Možnost úpravy designu platební brány dle požadavků obchodníka (umístění vlastního logo, podbarvení ve firemních barvách).
- Zobrazení v různých jazykových mutacích.
- Automatické i manuální zaslání transakcí ke zpracování (tzv. automatický / manuální příznak).
- Po provedení autorizace karetní transakce posílá banka obchodníkovi avízo, resp. potvrzení, poté je možno považovat nákup za zaplacený.

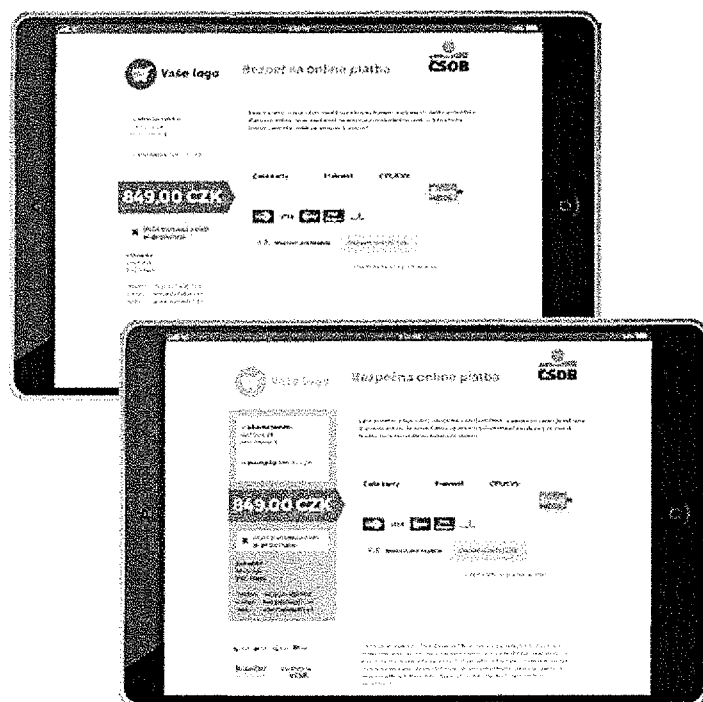
Implementace platební brány je pro obchodníka velmi jednoduchá a rychlá. Technickou dokumentaci lze nalézt na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob).



## 6.2 Design platební brány ČSOB a její zobrazení v tabletu a mobilním telefonu

Platební brána ČSOB nabízí obchodníkovi možnost:

- umístit logo jeho 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.



### 6.3 Bezpečnostní standard 3D Secure

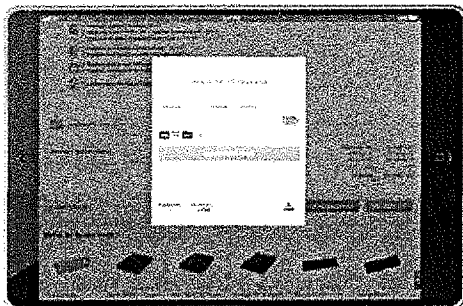


ČSOB E-commerce podporuje nejvyšší standard zabezpečení 3D Secure. Obchodník nemá přístup k informacím o platební kartě klienta, veškeré údaje o platbách jsou předávány pouze zabezpečenou cestou, a pokud 3D Secure standard podporuje i vydavatelská banka karty, dochází k ověření držitele karty (autentifikaci) během internetové transakce (autorizace).

Cílem řešení je poskytnout obchodníkovi i zákazníkovi stejnou míru bezpečnosti jako při platbě v kamenném obchodě. Systém zabezpečených plateb 3D Secure podporují obě největší karetní asociace VISA (Verified by VISA), MasterCard (MasterCard SecureCode) a Diners Club International (ProtectBuy).

### 6.4 iFrame

iFrame umožňuje platbu bez viditelného přesměrování z e-shopu. Platba se odehraje 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 regulí zachovány veškeré vlastnosti plně platební brány, zvyšuje se však důvěra zákazníků při vyplňování údajů.



### 6.5 Platba Na klik a platba uloženou kartou

#### PLATBA NA KLÍK (OPAKOVANÁ PLATBA)

Opakování plateb 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 stálé zákazníky.
- Zákazník dává při první transakci svolení s prováděním následných transakcí a provádí platbu standardním způsobem (přesměrování na bránu, zadání čísla karty, platnosti, 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 dozvídá, zda bylo zaplaceno, 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 (potřebné 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.
- Ukládání karty na platební bráně je aktivní pro všechny obchodníky.

## 6.6 Digitální peněženka Masterpass

Mobilní aplikace pro rychlé a pohodlné **placení kartou prostřednictvím chytrého telefonu** (platforma iPhone a Android), **resp. tabletu**, v prostředí internetových obchodů. Masterpass by MasterCard je nástupce digitální peněženky In Card Masterpass a MasterCard Mobile.

#### ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Platby prostřednictvím Masterpass je možné používat na všech podporovaných telefonech bez nutnosti speciálního hardwarového vybavení.
- Bezpečnost služby je zajištěna heslem, mPINem, které si uživatel zvolí, a také dalšími bezpečnostními prvky.
- Stačí jen jednou zadat údaje platebních, předplacených a věrnostních karet do digitální peněženky služby Masterpass.
- Při každém nákupu pak zákazník vybere kartu, kterou chce použít k zaplacení, a adresu, kam chce zboží doručit.



#### Jaké jsou výhody?

- Platební a doručovací údaje jsou uloženy na jednom bezpečném místě.
- Lze platit více kartami.
- Zákazník nemusí opisovat údaje z karty a potvrzovací SMS kód pro internetové platby.
- Rychlá platba jedním klikem nebo vyfocením QR kódu z počítače.
- Funguje pro karty MasterCard i VISA.
- Aplikace může automaticky doplnit adresu dodání.
- Více informací naleznete na [www.mastercard.cz](http://www.mastercard.cz).

#### DODATEČNÉ INFORMACE

Pro správné fungování aplikace zákazník potřebuje:

- Mobil nebo tablet s operačním systémem iOS nebo Android.
- Internetové připojení v mobilu (datové služby či Wi-Fi).
- Platební kartu MasterCard nebo VISA s aktivovanými internetovými platbami.

## 6.7 Online platba (CTN)

Online platba (CTN) je **platba převodem z účtu (ČSOB a Poštovní spořitelny)**. Tato platba je iniciovaná zákazníkem kliknutím na Platební tlačítko, které přesměruje zákazníka z e-shopu/platební brány do ČSOB Elektronického bankovníctví (resp. v případě mobilních telefonů do ČSOB SmartBankingu) nebo Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny (popřípadě Smartbankingu PS) na **předvyplněný platební příkaz**. Zákazník se do elektronického bankovníctví přihlásí (pomocí uživatelského jména a hesla, dle pravidel konkrétního systému s potvrzením SMS kódu, nebo aplikací ČSOB Smart klíč). Po přihlášení se zákazníkovi přímo otevře předvyplněný platební příkaz, ve kterém lze změnit jen **nedůležité údaje** (např. poznámku). Zákazník následně platební příkaz autorizuje SMS kódem, čipovou 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 objednávky zákazníkovi (typicky číslo účtu a variabilní symbol) má Online platba (CTN) ještě jednu nespornou výhodu - inicializace platby probíhá automaticky a zákazník nemá po celou dobu možnost změnit platební údaje (nemůže se tak splést a v platebních údajích udělat chybu). V zásadě mohou být tyto platební tlačítka umístěna na platební bráně ČSOB, nebo přímo na e-shopu obchodníka.

Více informací o Online platbě naleznete na [www.github.com/csob](http://www.github.com/csob).

## 6.8 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, **přesměrovat zákazníka prakticky odkudkoli na platební bránu ČSOB**. Zákazník si po přesměrování na platební bránu ČSOB může vybrat jakoukoli platební metodu, kterou má obchodník povolenou (např. platba kartou, Masterpass, Online platba).

### UPOZORNĚNÍ

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

## 7 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY AKCEPTACE PLATEBNÍCH 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 elektronického platebního terminálu, popř. služby E-commerce (viz kapitola 6).**

#### ZÁKLADNÍ INFORMACE

- Akceptace cizích měn je povolena pouze u následujících typů karet: VISA, VISA Electron, V PAY, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro a UnionPay.
- Na účtence z platebního terminálu je částka uvedena v měně transakce dle požadavku držitele platební karty.
- Uzávěrka z platebního terminálu nerozděluje transakce podle měny, ale sčítá hodnoty nominálních částek.
- Na výpise o transakcích je zobrazena částka v měně transakce, která byla držiteli platební karty stržena, a také částka převedená do měny účtu obchodníka.
- 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 CZK není možné zúčtovat na devizový účet.
- Pokud je měna transakce shodná s měnou účtu, nedochází ke konverzím.

#### DOBŘÍŠE INFORMACE

- Obchodník musí mít účet vedený u ČSOB nebo Poštovní spořitelny.
- Multicurrency nelze poskytovat na obchodních místech nabízejících službu **CashBack**.

### 7.2 POS Merchant - Aplikace pro správu platebních terminálů a platebních bran ČSOB

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

#### ZÁKLADNÍ INFORMACE

**Jaké jsou výhody pro obchodníka?**

- On-line přehled jednotlivých transakcí realizovaných platebními kartami (možnost exportu dat do CSV) na platebních terminálech a platebních branách ČSOB.



#### DŮLEŽITÉ INFORMACE

- Uvedená služba splňuje podmínky standardu PCI DSS (norma pro fyzickou a informační bezpečnost v odvětví platebních karet, viz podkapitola 3.1), který musí být dodržován 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 podpisem držitele karty musí být obchodníkem fyzicky archivovány.

### 7.4 Přenos identifikačního symbolu platby

**Přenos „identifikačního symbolu“ je možnost přenosu číselného kódu** (desetimístný numerický kód v podobě například čísla objednávky, faktury, smlouvy nebo jiné identifikace platby) **prostřednictvím platebního terminálu**. Tento číselný kód slouží k jednodušší identifikaci jednotlivých plateb na výpise o provedených karetních transakcích (elektronické PDF, TXT či XML výpisy).

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

### 7.5 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 odlišit, na jaký účet mu budou připisovány úhrady za karetní transakce, například v rozdělení podle produktů či služeb (až 10), které nabízí. Příkladem mohou být úhrady kartou např. za různé typy úhrad – zálohy, 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 zúčtovat karty transakce každé společnosti zvlášť.**

### 7.6 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 elektronickém platebním terminálu měnu platby za zboží nebo služby obchodníka na území ČR, a to buď českou korunu (dále jen Kč), nebo měnu účtu své platební karty (dále jen DCC měna).**

**Obchodník z každé úspěšně 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 schopné automaticky rozpoznat, zda je platební karta vhodná pro DCC

službu, či nikoliv. DCC poskytuje držitelům platebních karet přesnou informaci ohledně hodnoty útrat v jejich domácích měnách, při pobytech 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 držiteli karty nabídnuta volba měny pro danou transakci. Tato nabídka DCC služby je pro držitele karty volitelná nikoli povinná (tj. držitel karty ji může, ale nemusí využít). Domácí DCC měna je držitelem karty potvrzována vždy před autorizací dané transakce. Zahraniční 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 tištěnou stvrzenkou na platebním terminálu, která rekapituluje veškeré náležitosti 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 stvrzence 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:

- umožní obchodníkovi vydělat prostřednictvím banky-acquirera dodatečnou provizi za každou úspěšnou DCC transakcí,
- umožňuje na POS terminálu nabídnout platby pro širší paletu zahraničních měn oproti jiným srovnatelným 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,
- akceptovaná částka platby v domácí DCC měně účtu platební karty je konečná a již nepodléhá žádným změnám,
- zjednodušení procesu vyúčtování cestovních výloh obzvlášť pro cestující z řad podnikatelů nebo představitelů obchodních firem ze zahraničí.

#### **Jak to funguje?**

- Obsluha terminálu zahájí na platebním terminálu transakci prodej a zadá korunovou částku transakce.
- Obsluha/držitel karty vloží platební kartu do čipové čtečky terminálu (čipová karta), nebo v případě, že karta není opatřena čipem, protáhne kartu magnetickou čtečkou (magnetické karta). Je-li karta bezkontaktní, přiloží ji k bezkontaktní čtečce.
- 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 směnný kurz a částku transakce v DCC měně.**
- Po dokončení volby měny je držitel 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 v ubytovacím zařízení, nebo v jiných provozovnách např. autopůjčovna). Aktuální DCC směnný kurz a částka platby v DCC měně mají být u předautorizace prezentované držiteli platební karty pouze jako referenční (nikoli jako konečné). Držitelé platební karty musí být jednoznačně a srozumitelně vysvětleno, že definitivní hodnota DCC směnného kurzu a částka platby v DCC měně budou určeny k okamžiku zpracování platební transakce při tzv. proceduře „Check-out“ (odbavení nebo odhlášení) držitele platební karty z ubytovacího nebo jiného zařízení obchodníka. Držitel platební karty může změnit své rozhodnutí ohledně původní nabídky DCC služby pouze v rámci procedury „Check-out“. Pokud tak učiní, bude držitel platební karty vyzván obchodníkem navštívit prostor provozovny nebo recepce, aby platební transakci dokončil dle aktuální preference.

## **7.7 EET - Elektronická evidence tržeb**

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

### **ZÁKLADNÍ INFORMACE**

#### **Jaké jsou výhody pro obchodníka?**

- Elektronická evidence hotovostních i bezhotovostních tržeb (včetně stravenkových karet a papírových stravenek) prostřednictvím platebního terminálu, bez nutnosti pořízení pokladny.
- Možnost dohledování tržeb (v případě technického problému) prostřednictvím platebního terminálu či webové aplikace POS Merchant (více informací o aplikaci viz podkapitola 7.2).

#### **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),
- (v případě technického problému) dohledovat tržby.

### **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 ČSOB nebo Poštovní spořitelny.
- EET nelze poskytovat na obchodních místech nabízejících službu **CashBack** a **Multicurrency**.

Více o elektronické evidenci tržeb naleznete na [www.csob.cz/eet](http://www.csob.cz/eet).

## 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 NA ZÁKLADĚ PAMĚTNĚ SMLUVNÝ  
S BANKOU

- 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.

AUTORIZACE NA PĚTEBNÍM TERMINÁLU

V den přijetí objednávky provede obchodník autorizaci 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

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

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

ZASÍLÁNÍ ZBOŽÍ

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

<b>UPOZORNĚNÍ</b>	Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou storna (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese 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 **jednu noc!**

Podmínky:

- Obchodník musí informovat držitele karty o zatížení faxem nebo 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 doučtování 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 hůlkovým 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 vznese proti transakci reklamaci).

### 8.3 Spropitné od zákazníka

Funkcí „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 (platbu). 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 jednou kartou!**

## 9 SPECIFIKA AKCEPTACE PLATEBNÍCH KARET VE VYBRANÝCH ODVĚTVÍCH

### 9.1 Směnárny, Casina

ZÁKLADNÍ KROKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI VÝPLATĚ MONTIVOSTI (CASH ADVANCE - SMĚNÁRNÍ) A AKCEPTACI KARET (CASINA) DODRŽENY

- Transakci je možné uskutečnit pouze po předložení průkazu totožnosti (viz podkapitola 4.1, Kontrola totožnosti).

PŘED USKUTEČNĚNÍM TRANSAKCE JE NUTNÉ VĚNOVAT ZVÝŠENOU POZORNOST NAŠI EDUKAČNÍM KROKŮM

Přední strana karty:

- kontrola vytištěného jména (loga) vydavatele karty
- kontrola ochranného loga společnosti či asociací (viz podkapitola 4.2; podkapitola 4.3; podkapitola 4.4; podkapitola 4.5; podkapitola 4.6)
- kontrola trojrozměrného hologramu Diners Club (zemské kontinenty), JCB (výseč zeměkoule s vycházejícím sluncem), MasterCard (zemské polokoule s kontinenty) a VISA (letící holubice)
- 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 vytištěného kontrolního čtyřčíslí (BIN), které se musí shodovat s prvním čtyřčíslím čísla karty – pro karty VISA a MasterCard
- 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 stvrzence (je-li podpis požadován) – podpis musí být totožný s podpisem na kartě
- kontrola čísla na podpisovém panelu (embosované karty VISA, MasterCard, Diners Club, Discover, JCB) buď celé číslo karty + trojmístný číselný kód CVC / CVV, nebo poslední čtyřčíslí čísla karty + CVC / CVV (trojmístný číselný kód)

PROVEDENÍ TRANSAKCE NA PLATEBNÍM TERMINÁLU

Na stvrzence se vytiskne:

- datum vystavení stvrzenky,
- částka a měna transakce,

- číslo karty a identifikace obchodníka,
- autorizační kód.

Na stvrzenku je nutné obsluhou dopsat:

- kontrolní čtyřčíslí BIN,
- číslo průkazu totožnosti držitele platební karty,
- název státu (jeho zkratka), kde byl průkaz totožnosti vydán,
- stvrzenka 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 V OHRADEČI, POKUD

- chybí podpis na kartě, nebo se podpis neshoduje s podpisem na stvrzence (v případě, že je tento vyžadován),
- uplynula doba platnosti na ni uvedená,
- je předkládána jinou osobou, než která je na ni uvedená,
- je podpisový panel poškozený (gumováním, přepisováním apod.),
- je mechanicky poškozena nebo znehodnocena, platební karta nesmí být označena nápisy „SPECIMEN“, „VOID“, „VZOR“,
- pokud se zobrazené číslo na displeji elektronického terminálu nebo vytištěné na stvrzence neshoduje s číslem uvedeným na přední straně karty (v takovém případě zadržte kartu – viz podkapitola 5.6),
- BIN na kartě chybí, nebo nesouhlasí s prvním čtyřčíslím čísla karty (v takovém případě zadržte kartu – viz podkapitola 5.6).

V případě jakýchkoliv pochybností o platnosti karty se neprodleně spojte s **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).

**UPOZORNĚNÍ** Na obchodním místě typu Směnárna a Casino není povoleno provádět transakci „Návrat“.

## 9.2 Hotely, Ubytovací zařízení

### SPECIFICKÉ POŽADAVKY PRO HOTELY

Pokud se v případě obchodníka jedná o provozovatele hotelu, je povinen ověřit, že využívá pouze bezpečná hesla v rámci svých informačních systémů. Jak nakládat s hesly používanými v síti obchodníka naleznete na: [http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovaci\\_udaje\\_uzivatele\\_VISA.pdf](http://pcistandard.cz/admin/uploads/Prihlasovaci_udaje_uzivatele_VISA.pdf). Více informací, včetně nakládání s hesly používanými v síti obchodníka, naleznete na portále Sdružení pro bankovní karty [www.pcistandard.cz](http://www.pcistandard.cz) (viz podkapitola 3.1).

### OBCHODNÍ PODMÍNKY

Obchodník musí být schopen doložit, že obchodní podmínky byly klientem odsouhlaseny v okamžiku provedení transakce. Jsou-li obchodní podmínky obchodníka v rozporu s pravidly karetních asociací, je odpovědnost za zaúčtovanou transakci na straně obchodníka. Pokud jsou obchodníkové obchodní podmínky v rozporu s pravidly karetních asociací, pak v případě reklamace transakce držitelem karty nelze tuto transakci obhájit ve prospěch obchodníka.

#### ZÁKLADNÍ PRŮKY A POSTUPY, KTERÉ MUSÍ BÝT PŘI AKCEPCI KARET DODRŽENY:

- Při akceptaci karet v hotelu máte možnost využít službu předautorizace (viz podkapitola 5.4).
- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musí být dvojjazyčně (ČJ / AJ).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervací či stornů přes internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami rezervace.
- Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovat pro případné pozdější doložení bance k řešení sporné transakce (reklamacie).

#### REZERVACE

##### Náležitosti 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,
- číslo zrušení rezervace.

##### 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 držiteli karty. Částku si obchodník načítuje až za přítomnosti držitele karty.

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

##### Rezervace pomocí služby Předautorizace (viz podkapitola 5.4)

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pokoj a celkovou cenu za poskytnuté ubytování (vč. DPH),  
**(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou Multicurrency, viz podkapitola 7.1),**
- adresu hotelu a číslo telefonu,
- kód rezervace (upozorněte 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 držiteli karty následující informace:

- cenu za pokoj a celkovou cenu za poskytnuté ubytování (vč. DPH),  
**(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje službou 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),
- obchodník informuje klienta písemnou formou o tom, že záloha bude stržena formou Advance Deposit.

Držitel karty 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 stvrzenky, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držitel karty se vždy zasílá kopie stvrzenky, 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 terminálu, místo podpisu držitele karty na stvrzence uvede „ADVANCE DEPOSIT“.

<b>POZNÁMKA</b>	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.
<b>UPOZORNĚNÍ</b>	Všechny transakce bez přítomnosti platební karty jsou účtovány obchodníkovi s výhradou stoma (tzn., že částka reklamace půjde k tíži obchodníka, pokud držitel karty vznese proti transakci reklamaci).

### Pravidla pro zrušení rezervace

Při jednání s držitelem karty musíte vysvětlit svá pravidla pro zrušení rezervace. Sdělte držiteli karty, že platí tato (nebo další) pravidla:

- Garantované pokoje jsou rezervovány do následujícího dne po dni plánovaného příjezdu.
- Lhůta pro zrušení rezervace je 18.00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu.
- Pokud uplatňujete dřívější lhůtu než 18.00 hod. (místního času) v den plánovaného příjezdu, sdělte držiteli karty.
- Den a čas této lhůty a pravidla pro zrušení mu zašlete písemně.
- Obchodník nesmí požadovat podmínku bezplatného zrušení lhůty delší než 72 hodin před příjezdem hosta. Při stanovení delší lhůty než 72 hodin před příjezdem se reklamace držitele karty považuje za oprávněnou.
- Pokud není rezervace využita, nebo zrušena včas, držitel karty se naučtuje cena za první noc (vč. DPH), tzn. NO SHOW (viz podkapitola 8.2).
- Obchodník musí poskytnout držiteli karty kód zrušené rezervace.

### Nezrušení / nevyužití rezervace a transakce typu NO SHOW (N.S.)

Pokud držitel karty nezruší včas rezervaci, nebo rezervaci nevyužije, může obchodník doučtovat prostřednictvím platebního terminálu ubytování na první noc (vč. DPH). Obchodník s využitím funkce „Prodej“ provede transakci na platebním terminálu a do místa pro podpis držitele karty na stvrzence uvede čitelně a hůlkovým písmem „NO SHOW“. Transakce „NO SHOW“ je platná pouze za splnění podmínek popsaných níže.

Podmínky:

- Obchodník musí mít právo na doučtování zapsáno ve svých podmínkách pro poskytování služeb (obchodních podmínkách).
- Obchodník musí být schopen prokázat, že držitel karty odsouhlasil obchodní podmínky, včetně podmínky NO SHOW v okamžiku provedení transakce.
- Obchodník musí mít písemnou objednávku zboží nebo služby.
- Obchodník musí informovat držitele karty o zatížení faxem nebo e-mailem.
- Obchodník musí mít informace o kartě (číslo karty, platnost karty).
- Obchodník si může inkasovat částku odpovídající jedné (první) noci za nedostavení se nebo při nezrušení rezervace včas dle obchodních podmínek obchodníka.
- Obchodník může provést transakci NO SHOW nejdříve následující den poté, co měl držitel karty nastoupit na check-in.
- Provede-li klient rezervaci 72 hodin před datem check-in, musí mu být umožněno zrušit rezervaci bez transakce NO SHOW až do 18. hodiny (místního času) dne check-in.
- Obchodník s pomocí funkce „Prodej“ provede transakci na platebním terminálu, do místa určeného pro podpis vepíše „NO SHOW“ (resp. „N.S.“) a stvrzenku odešle držiteli karty na adresu uvedenou v rezervaci.

UPOZORNĚNÍ	inkaso částky by měl obchodník učinit nejlépe za fyzické přítomnosti platební karty a fyzické přítomnosti držitele karty. Transakce musí být držitelem karty řádně stvrzena (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 karty vznese proti transakci reklamaci).
POZNÁMKA	Doporučujeme, aby obchodník kontaktoval klienta den či dva dny před jeho příjezdem a <ul style="list-style-type: none"><li>• informoval ho o tom, kde se hotel nachází,</li><li>• poděkoval mu za využití služeb hotelu,</li><li>• zeptal se ho, zda obdržel vše potřebné,</li><li>• zdvořile se ho dotázal, zda skutečně přijede,</li><li>• komunikaci s klientem uchoval pro případnou reklamaci ze strany držitele karty.</li></ul>

### DOUČTOVÁNÍ (DELAYED TRANSACTION)

Obchodník má možnost doučtovat škodu, která vznikla v době využívání služby klientem. Výše nákladů na opravu škody musí odpovídat částce v době vzniku škody, nelze ji hradit z pojištění obchodníka. Obchodník musí doučtovat škodu za přítomnosti platební karty a klienta. Držitel karty podepíše odpovědnost za konkrétní jím způsobenou škodu včetně odpovídající částky (obchodník musí rozumně odhadnout). Nejpozději 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 držitelům platební karty peníze na účet nebo hotovost. Vrácení je možné pouze na kartu, ze které byla částka stržena. V případě žádosti o vrácení (kredit) či zrušení transakce kontaktuje obchodník útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2). V případě zrušení transakce musí být obchodník schopen toto prokazatelně písemně doložit (zrušená rezervace, chybná transakce).

<b>UPOZORNĚNÍ</b>	Obchodník využívající službu <b>Multicurrency</b> (viz podkapitola 7.1) nesmí použít funkci „Návrat“ na platebním terminálu z důvodu možného vzniku kurzových rozdílů. V případě reklamace kurzového rozdílu, který držitel karty vznikl chybou obchodníka, je obchodník povinen tento rozdíl uhradit.
<b>POZNÁMKA</b>	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 5.4).
- Všechny doklady poskytnuté zahraničnímu držiteli karty musí být dvojjazyčně (ČJ / AJ).
- Obchodník musí zajistit při rezervaci nebo stornování (včetně rezervací či storn přes internet) souhlas držitele platební karty s podmínkami rezervace. Obchodník má povinnost si veškerou korespondenci s držitelem karty uchovat pro případné pozdější doložení bance k řešení sporné transakce (reklamace).

### REZERVACE

**Rezervace pomocí služby předautorizace** (viz podkapitola 5.4).

Poskytněte držiteli karty následující informace:

- cenu za pronájem dané věci (vč. DPH),  
**(Vždy v CZK, pokud terminál nedisponuje 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 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,
- adresu pro zaslání stvrzenky, telefonní číslo a e-mailovou adresu (držitel karty se vždy zasílá kopie stvrzenky, kde není zobrazeno celé číslo karty).

### **Pravidla pro zrušení rezervace**

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

- Držitel karty má právo zrušit svou rezervaci do 72 hodin před dohodnutým termínem vyzvednutí dané věci bez jakékoliv finanční sankce.
- Pokud si držitel karty rezervuje danou věc méně než 72 hodin před vyzvednutím, zrušení musí být provedeno nejdříve v 18.00 hod.
- Lhůta pro zrušení rezervace je 18.00 hod. (místního času) v den vyzvednutí dané věci. Pokud uplatňujete dřívější lhůtu než 18.00 hod. (místního času) v den vyzvednutí, sdělte držiteli 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 vyzvednutí dané věci.

### **Držitel karty zruší rezervaci v souladu s obchodními podmínkami**

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

- Vystavte držiteli karty kód zrušené rezervace a doporučte držiteli PK, ať si tento kód uloží.
- Držiteli karty poskytněte písemné potvrzení o zrušené rezervaci do 5 pracovních dní ode dne zrušení.

### **Vystavte držiteli karty písemné potvrzení o rezervaci**

Písemně držitele karty informujte o následujících bodech:

- číslo karty, na klerou byla provedená rezervace,
- jméno držitele karty tak, jak je uvedeno na kartě,
- kód rezervace (měli byste držiteli karty doporučit, ať si tento kód uloží pro případ dotazů nebo sporů),
- přesná adresa, z níž bude daná věc vyzvednuta,
- provozní hodiny místa, kde bude daná věc vyzvednuta a vrácena,
- informujte držitele karty o svých pravidlech v případě zrušení rezervace nebo nevyzvednutí dané věci,
- oznamte a ponechte držiteli 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 totožností atd.).
- Držitel karty musí podepsat smlouvu o pronájmu dané věci (podmínky musí být podepsány samostatně).
- Na základě smluvního vztahu proveďte předautorizaci (viz podkapitola 5.4).
- Vyžádejte si od držitele karty souhlas s vyúčtováním pozdržených nebo upravených poplatků.



<b>UPOZORNĚNÍ</b>	Při vypůjčení a při vrácení dané věci (např. vozidla), si vždy nechte potvrdit předávací protokol o stavu dané věci držitelem karty.
<b>POZNÁMKA</b>	<b>ŠKODY / ZTRÁTY</b> – nelze 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 držitelů karet.
<b>UPOZORNĚNÍ</b>	Zakončení předautorizace nesmí obsahovat účtování událostí / služeb, které nebyly předem známy / dohodnuty. Jedná se zejména o škody na dané věci, dopravní nehody, dodatečné prodloužení nájmu, dodatečně poskytnutí dalších služeb, pojištění apod. Veškeré dodatečné účtování se provádí jako samostatná prodejní transakce.

## 10 REKLAMACE TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

Reklamacie transakcí realizovaných prostřednictvím elektronického platebního terminálu nebo platební brány ČSOB jsou vyřizovány útvarem **Reklamacie karetních transakcí ČSOB**. V případě reklamacie transakce uskutečněné na platebním terminálu nebo platební bráně ČSOB ze strany držitele karty může obchodník v aplikaci POS Merchant (viz podkapitola 7.2; manuál k aplikaci POS Merchant) vrátit zúčtovanou částku (provést **Návrat / Storno** transakce v plné či částečné výši) zpět na účet (karty) držitele, aniž by musel kontaktovat útvár **Akceptace karet ČSOB**. U elektronických platebních terminálů může obchodník vrátit zúčtovanou částku držiteli karty přímo ve svém obchodním místě pomocí funkce „Návrat / Storno“ na terminálu. V případě doúčtování ve prospěch obchodníka musí obchodník zaslat žádost o doúčtování písemnou formou (e-mailem nebo poštou) na útvár **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2).

Všechny reklamacie mají společný znak. Závisí totiž na obchodníkovi, jestli jim odúčtovaná částka byla klientovi inkasována takovým způsobem, aby byl schopen v případě reklamacie prokázat oprávněnost jejího odúčtování. Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. Obchodníkem poskytnutá dokumentace pro zamítnutí reklamacie splňující kritéria karetních asociací může do značné míry předurčit výsledek reklamačního řízení. Zejména v případě transakcí uskutečněných v prostředí E-commerce (internetu) nemusí obchodníkem poskytnutá dokumentace splňující kritéria karetních asociací jednoznačně zaručit, že transakci provedl držitel platební karty, případně oprávněnost důvodu reklamacie. Nemá-li či nemůže-li obchodník poskytnout požadovanou dokumentaci, je z pohledu karetních společností povinen reklamaci akceptovat. Obchodník neztrácí oprávnění uplatnit plnění smluvního vztahu vzniklého na základě transakce právními prostředky vůči klientovi.

### 10.1 Reklamacie transakcí uskutečněných na elektronickém platebním terminálu (POS)

Držitel platební karty může reklamovat jakoukoli karetní transakci, která mu byla obchodníkem odúčtována dle pravidel karetních asociací, z řady důvodů. Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. V případě, že s reklamací držitele nesouhlasíte, kontaktujte **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2), kde vám budou po přepojení na útvár **Reklamacie karetních transakcí ČSOB** sděleny požadavky na dokumentaci u konkrétní reklamacie.

#### NÁVRAT / STORNO VE PROSPĚCH ÚČTU DRŽITELE PLATEBNÍ KARTY

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

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

#### UPOZORNĚNÍ

Obchodník držitele 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. V případě návratu kontaktujte útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2)

**DOUČTOVÁNÍ VE PROSPĚCH OBCHODNÍKA**

Obchodník je povinen k žádosti o doučtování připojit stvrzenku z platebního terminálu a paragon / fakturu a zaslat ji (e-mailem nebo poštou) na útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2). Lze uplatnit:

- doučtování v plné výši částky transakce (neproplacená 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 útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2).

V případě zasílání účtenek e-mailem na vyžádání banky je vždy nutné na kopii maskovat druhé a třetí čtyřčíslí čísla karty. Originál účtenky je potřeba zachovat nezměněný.

V případě, že si banka vyžádá celé číslo karty, musí být kopie účtenky poslána doporučenou poštou na útvar **Akceptace karet ČSOB** (viz kapitola 2).

## 10.2 Reklamacce transakcí uskutečněných v prostředí E-commerce (internetu)

Držitel platební karty může reklamovat jakoukoli karetní transakci, která mu byla obchodníkem odúčtována dle pravidel karetních asociací, z řady důvodů. Mezi tyto důvody patří nejčastěji:

- **zneužití platební karty,**
- **obchodník odmítl zrušit objednávku zboží / služby,**
- **obchodník řádně neinformoval držitele karty o svých obchodních podmínkách,**
- **zboží / služba neodpovídá objednávce,**
- **zboží nebylo doručeno / služba nebyla poskytnuta.**

Nesouhlasí-li obchodník s reklamací držitele a považuje částku za oprávněně zúčtovanou, musí poskytnout takovou dokumentaci, kterou vyžadují karetní asociace. V případě, že s reklamací držitele nesouhlasíte, kontaktujte **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2), kde vám budou po přepojení na útvar **Reklamacce karetních transakcí ČSOB** sděleny požadavky na dokumentaci u konkrétní reklamace.

## 11 ZÚČTOVÁNÍ TRANSAKČÍ PLATEBNÍCH KARET

### 11.1 Zúčtování karetních transakcí

ČSOB standardně připsuje částky z karetních transakcí za den (business date), terminál a v rozdělení na karetní asociaci (MasterCard, VISA, Diners, JCB, UnionPay). 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).

PLATEBNÍM PLATEB PROVEDENÝM PLATEBNÍMI KARTAMI NA PÍŠKOU ZÚČTOVÁNÍ ČSOB

Asociace	Variabilní symbol	Specifický symbol	Konstantní symbol
VISA	042 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
MasterCard	222 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
Diners Club	062 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
JCB	082 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMDD – datum transakce	1178 nebo 1176
UnionPay	052 DDMMRR – datum zpracování	xxxx – číslo terminálu; RRMDD – datum transakce	1178 nebo 1176

#### DŮLEŽITÉ INFORMACE

Poruší-li obchodník podmínky, za kterých s ním byla uzavřena smlouva, např. předložil-li nesprávně vyplněné nebo neúplné doklady, nebo uskutečnil nepovolenou transakci, nebude mu transakce proplacena.

V některých případech může být transakce obchodníkovi proplacena s výhradou storna (tzn., že odmítne-li držitel karty z jakéhokoli důvodu transakci uhradit, bude obchodník vyzván, aby spornou částku poukázal zpět na účet ČSOB). Pokud tak neprovede, bude platba stornována a peníze převedeny zpět do ČSOB.

### 11.2 Elektronické výpisy pro obchodníky

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

#### PDF formát – vhodný pro tisk

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.
Volitelná frekvence výpisů	<ul style="list-style-type: none"><li>denní - výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou</li><li>týdenní - výpis se generuje v pondělí následujícího týdne</li><li>měsíční - výpis se generuje první den následujícího měsíce</li></ul>

Doručování výpisu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elektronicky e-mailem</li> <li>• výpisy jsou k dispozici ke stažení v aplikaci POS Merchant, v níž jsou rovněž i automaticky archivovány (více viz podkapitola 7.2)</li> </ul>
Otevření souboru	Výpisy ve formátu PDF lze snadno zobrazit pomocí bezplatného softwaru Acrobat Reader DC.

#### TXT formát – vhodný pro další zpracování

Charakteristika	Tento formát výpisu lze poskytnout pouze obchodníkům, kteří vyžadují jednotné zúčtování provize (tj. bez rozdělení na jednotlivé položky). 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.
Volitelná frekvence výpisů	<ul style="list-style-type: none"> <li>• denní - výpis se generuje každý pracovní den následující po zúčtování transakce platební kartou v pozdních večerních hodinách</li> <li>• týdenní - výpis se generuje v pondělí následujícího týdne</li> <li>• měsíční - výpis se generuje první den následujícího měsíce</li> </ul>
Doručování výpisu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elektronicky e-mailem</li> <li>• prostřednictvím služby elektronického bankovníctví ČSOB MultiCash 24 (V aplikaci POS Merchant archivovány nejsou a nelze je prostřednictvím této aplikace stáhnout)</li> </ul>
Otevření souboru	Výpisy ve formátu TXT lze snadno zobrazit pomocí textového editoru Notepad (Poznámkový blok).

#### 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 účetních a informačních systémů obchodníka (nastavení v systémech - na straně obchodníka). Tím je umožněno automatické párování transakcí mezi pokladním systémem, elektronickým výpisem z karetních transakcí a elektronickým výpisem z bankovního účtu.
Volitelná frekvence výpisů	<ul style="list-style-type: none"> <li>• denní - výpis se generuje automaticky každý kalendářní den následující po zúčtování transakce platební kartou</li> <li>• týdenní - výpis se generuje v pondělí následujícího týdne</li> <li>• měsíční - výpis se generuje první den následujícího měsíce</li> </ul>
Doručování výpisu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elektronicky e-mailem</li> <li>• výpisy jsou k dispozici ke stažení v aplikaci POS Merchant, v níž jsou rovněž i automaticky archivovány (více viz podkapitola 7.2)</li> </ul>
Otevření souboru	Výpisy ve formátu XML lze snadno zobrazit pomocí softwaru Excel.

## 12 FAQ'S - FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

### **Co mám dělat, jestliže mám pochybnosti o pravosti karty?**

V případě jakékoli pochybnosti o pravosti karty nebo jejím předkádání, volejte **HELPDESK 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 zvážení obchodníka, zda bude transakci realizovat. **Ve směnárnách a casinech 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 zasílání transakcí?**

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

### **Mohu zákazníkovi účtovat poplatek při platbě kartou?**

Obchodník nesmí požadovat po držitel 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 přímých 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 stvrzence. Pokud máte technické potíže s platební bránou ČSOB, obraťte se na **HELPDESK PK ČSOB** (viz kapitola 2).

### **Chtěl bych 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](mailto:akceptacekaret@csob.cz) (viz kapitola 2).



© ČSOB 2018 ver. 0818

